

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente (relatore)                                  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

nella seduta del 2 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

### FATTO

Con ricorso presentato in data 26 ottobre 2009, il ricorrente esponeva che in data 6 agosto 2008 aveva chiesto ad una banca - di seguito "nuova banca"- il "trasferimento delle domiciliazioni RID" per le autorizzazioni all'addebito in essere presso altra banca - di seguito "banca originaria".

La nuova banca comunicava l'attivazione del servizio richiesto con decorrenza dal 12 agosto 2008.

Il ricorrente asseriva che, a seguito del trasferimento delle domiciliazioni RID, alcuni addebiti non andavano a buon fine.

Inizialmente il ricorrente, con lettera inviata in data 16 settembre 2008 ad entrambe le banche coinvolte, lamentava un "grande disservizio" derivante dal blocco della sua carta di credito dovuto al mancato pagamento del saldo (oggetto di domiciliazione RID) nonostante entrambe le banche "avessero la copertura necessaria per l'addebito dell'estratto". Con la medesima lettera, il ricorrente chiedeva per i motivi sopra esposti, un risarcimento € 5000,00 come "indennizzo per la segnalazione che è avvenuta agli organi competenti" relativamente al mancato pagamento.

Con ulteriore lettera datata 22 settembre 2008, il ricorrente lamentava di aver effettuato in data 17 settembre 2008 un bonifico di € 109,00 alla banca emittente della carta di credito bloccata, ignorando tuttavia la causale di tale somma.

Con successive comunicazioni, il ricorrente dava conto di essere stato costretto ad effettuare una serie di pagamenti oggetto di domiciliazione con modalità alternative, lamentando i disagi patiti e la mancanza di informazioni sulle relative responsabilità e competenze degli Istituti di credito coinvolti nella vicenda.

Nel dettaglio il ricorrente:



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

con lettera datata 3 ottobre 2008 comunicava di aver effettuato un bonifico di € 1860,98 pari all'estratto conto della carta di credito dell'1/10/2008, relativo al periodo 18 agosto - 16 settembre 2008, in quanto lo stesso non era stato addebitato in conto " senza alcun motivo e giustificazione";

con lettera datata 8 ottobre 2008 comunicava di aver dovuto effettuare tramite bollettino postale il pagamento di una rata di finanziamento ormai scaduta in quanto anch'essa non addebitata in conto;

con lettera datata 16 ottobre 2008 chiedeva infine urgenti chiarimenti sul mancato addebito di una fattura telefonica nonostante la presenza della voce in oggetto sul tabulato.

In data 29 novembre 2008 il ricorrente comunicava alla banca originaria la volontà di chiudere il conto corrente presso questa acceso. Con la medesima comunicazione chiedeva anche un risarcimento di € 955,00 per il blocco della carta e per i disservizi arrecatigli.

La banca originaria con lettera datata 5 dicembre 2008 riconosceva la propria responsabilità per la mancata gestione:

del saldo della carta di credito in scadenza al 1° settembre 2009 pari a € 1068,17;

della fattura di un'utenza telefonica in scadenza al 5 settembre 2008 pari a € 27,29.

La banca si dichiarava, altresì, disponibile a rimborsare le somme " che dovessero essere richieste per oneri o spese in conseguenza dell'avvenuto tardivo pagamento dei due flussi citati, se documentate".

La banca originaria precisava, inoltre, che per il trasferimento delle domiciliazioni RID la propria responsabilità di gestione dei flussi telematici era cessata in data 06/09/2008 e, pertanto, non le era attribuibile il mancato pagamento del saldo della carta di credito dell'1/10/2008 pari a € 1860,98.

Con lettera datata 18 dicembre 2008 il ricorrente comunicava alla banca originaria di non poter dimostrare puntualmente il danno subito e richiedeva in via forfetaria la " somma di cortesia" di € 955,00 per il disagio sofferto per il mancato pagamento delle posizioni oggetto di domiciliazione e per le spese affrontate per telefonate, raccomandate, fax e bollettini postali.

Non avendo ricevuto riscontro, il ricorrente con lettera datata 17 marzo 2009 rinnovava ulteriormente alla banca la richiesta di € 955,00, somma comprensiva di tutte le spese postali sostenute, da dividere tra la banca originaria e la nuova banca.

La banca originaria con lettera datata 18 giugno 2009 respingeva la richiesta di risarcimento danni proposta dal ricorrente in quanto dai controlli effettuati a seguito delle precedenti segnalazioni non erano emersi errori procedurali a suo carico.

Il ricorrente proponeva dunque ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario avverso la banca originaria, chiedendo il riconoscimento del suo diritto al risarcimento del danno pari a € 955,00 patito a causa della non corretta gestione dei flussi telematici relativi alla procedura di trasferimento RID e del conseguente mancato pagamento del saldo della carta di credito del mese di agosto 2008, della rata di un finanziamento e della fattura di un'utenza telefonica, nonostante la disponibilità di fondi sul conto corrente.

L'intermediario presentava le proprie controdeduzioni con PEC tramite il Conciliatore bancario in data 12 gennaio 2010.

La banca confermava che l'istanza formulata dal ricorrente "ha avuto origine da anomalie occorse nel periodo agosto/settembre 2008, in concomitanza all'avvenuto trasferimento delle domiciliazioni RID" ad altro istituto di credito.

Con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno pari a € 955,00, la banca evidenziava di essersi fin da subito dichiarata disponibile a rifondere al ricorrente i danni "documentalmente provati e riconducibili agli oneri e/o spese imputabili all'avvenuto



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

tardivo pagamento dei citati flussi”, ritenendo di non poter accogliere “richieste di risarcimento generiche e non suffragate da documentazione”. Per quanto concerne, invece, l’indennizzo pari a € 5000,00 inizialmente richiesto nella fase di reclamo per la segnalazione agli organi competenti a causa dei tardivi pagamenti, la banca ribadiva di non aver mai fatto segnalazioni di evidenze negative a carico del ricorrente.

L’intermediario chiedeva quindi che il ricorso fosse respinto per genericità della richiesta formulata dal ricorrente che non aveva “ancora provveduto e/o tentato di esplicitare con maggiore dettaglio i disagi economici sostenuti”.

Ritenuto maturo il procedimento per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 2 febbraio 2010.

## DIRITTO

Ai fini della decisione, il Collegio ritiene, in via preliminare, necessario verificare la sussistenza dei presupposti di ammissibilità del ricorso, in particolare sotto il profilo temporale. Sotto questo profilo, nonostante il ricorrente indichi nel modulo come data del reclamo il 16/09/2008 – e dunque oltre un anno dalla presentazione del ricorso (26/10/2009) - dall’esame della documentazione allegata si evince che l’interlocuzione con la banca originaria per ottenere il risarcimento del danno si è protratta fino alla primavera dello scorso anno. Pertanto, il ricorso è da considerarsi in termini ai sensi dell’art. 2, comma 2, sez. VI delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 18/06/2009 (“Il ricorso all’ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all’intermediario”).

Per quanto attiene al merito della questione, è pacifica inter partes la responsabilità della banca originaria per la mancata gestione del pagamento del saldo della carta di credito in scadenza in data 01/09/2008 (€ 1068,17) e della fattura di un’utenza telefonica scadente in data 05/09/2008 (€ 27,79), avendo la banca riconosciuto espressamente che i mancati pagamenti, relativi al periodo 12 agosto 2008/6 settembre 2008, delle posizioni oggetto di domiciliazione RID sono dipesi dalla non corretta gestione, da parte propria, dei flussi telematici in costanza di trasferimento delle domiciliazioni stesse.

Per quanto concerne, infine, la valutazione del pregiudizio subito dal ricorrente in conseguenza dei mancati pagamenti relativi al periodo agosto/settembre 2008, tenuto conto che la banca ha riconosciuto che quanto lamentato dal ricorrente è sostanzialmente riconducibile ad un proprio disguido, il collegio ritiene che essa sia tenuta a risarcire al ricorrente i danni economici dalla stesso subito in conseguenza di quanto lamentato.

Rilevato però che il ricorrente è riuscito a fornire solo parziale prova documentale dell’entità di tali danni, il Collegio ritiene di dover procedere ad una loro liquidazione in via equitativa ex art. 1226 c.c., disponendo che la banca provveda a riconoscere al ricorrente l’importo di € 500,00.

Il Collegio accoglie dunque parzialmente il ricorso e liquida il danno subito dal ricorrente in complessivi € 500,00 (cinquecento).

In considerazione della parziale soccombenza, l’intermediario è inoltre tenuto, secondo quanto prescritto dal provvedimento della Banca d’Italia in data 19 giugno 2009, a rimborsare le spese di procedura alla medesima Banca d’Italia nella misura di € 200,00 e a versare al ricorrente la somma di € 20,00 quale reintegro di quella versata alla presentazione del ricorso.

P.Q.M.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e liquida equitativamente il danno subito dal ricorrente in complessivi € 500,00 (€ cinquecento).**

**Il Collegio dispone, altresì, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO