

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale .....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis .....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto ..... .....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore (Estensore)
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U. per le controversie in cui sia parte un consumatore

nella seduta del 11.06.2010 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 del 26 febbraio 2010, la ricorrente lamenta un errore della banca nella effettuazione di un pagamento tramite modello F24, relativo al pagamento dell'ICI 2007. Nello specifico, evidenzia la ricorrente che, a causa della errata indicazione da parte dell'intermediario di uno dei codici, il relativo pagamento di euro 1.614,00 era stato eseguito a favore di un Comune diverso da quello che ne era reale destinatario.

Esponde la ricorrente che, con "avviso di accertamento per omesso, parziale o tardivo versamento" del mese di settembre 2009, il Comune, Ente creditore, richiedeva il pagamento della complessiva somma di euro 2.260,00, comprensiva di sanzioni per l'omissione. Rilevato l'errore per inesatta indicazione del codice



catastale, ella presentava reclamo all'intermediario con comunicazione del 1° dicembre 2009. In quanto *«non [...] soddisfatta del modo – assai poco professionale, scarsamente collaborativo e pochissimo orientato al cliente – in cui la Banca si è comportata»*, richiedeva all'intermediario il risarcimento del pregiudizio subito *«in termini di stress [...] e notevole perdita di tempo»*.

A fronte del mancato riscontro del reclamo da parte della banca, la cliente proponeva il presente ricorso, reiterando la richiesta di *«risarcimento dei danni (stress, perdita di tempo ecc.) conseguenti a: 1) negligenza della Banca nella trascrizione del Modello F24 (predisposto correttamente dal mio commercialista); 2) negligenza e scarsa professionalità di detta Banca nella successiva gestione dei problemi derivanti da tale errore...»*.

Replica la banca con foglio di controdeduzioni del 31 marzo 2010, per rilevare che, a seguito di contatti con i Comuni interessati, è emerso che la sanzione nei confronti della ricorrente è stata annullata dal Comune creditore una volta ricevute le somme dovute dall'Ente beneficiario del pagamento, nonché di avere provveduto a rimborsare alla cliente le spese affrontate per la presentazione del ricorso introduttivo della presente controversia. Tali rilievi venivano parimenti comunicati alla cliente con lettera del 30 marzo 2010. Conclude quindi l'intermediario affinché il Collegio voglia dichiarare la cessazione della materia del contendere.

In ordine a quanto evidenziato dall'intermediario mediante le controdeduzioni, la ricorrente, con osservazioni del 27 maggio 2010, insiste per la condanna della banca a *«un equo risarcimento per i danni causati dal comportamento negligente e poco professionale della Banca nel periodo che intercorre fra il mese di ottobre 2009 (ricezione dell'avviso di accertamento) ed il mese di aprile del corrente anno (annullamento dell'avviso di accertamento)»*.

### **Diritto**

Osserva il Collegio che la richiesta risarcitoria avanzata dalla ricorrente inerisce alle conseguenze della condotta tenuta dall'intermediario, connotata da un errore nella effettuazione del pagamento. Sul punto, vale la pena di rilevare che non è in contestazione la circostanza, peraltro risultante già sulla base dell'esame dei documenti versati agli atti della presente controversia, della difformità tra la delega di pagamento presentata dalla cliente e quella rinvenuta negli archivi della banca e che, quindi, tale difformità sia imputabile a negligenza del personale preposto della banca.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Si impone, allora, di analizzare l'eventuale fondatezza del ricorso sul piano specifico della richiesta risarcitoria avanzata dalla ricorrente, pur senza offrirne alcuna quantificazione.

Quanto, in primo luogo, ai danni di carattere patrimoniale, parte ricorrente segnala *«le spese per telefonate, fax e raccomandate: al commercialista, ai Comuni; alla Banca»*. Ella non fornisce però alcuna specifica evidenza diretta di quanto precede, poiché alcuna comunicazione telefax o raccomandata, ulteriore rispetto al reclamo, risulta prodotta agli atti della presente controversia. Si rinviene, tuttavia, nel provvedimento con cui il Comune creditore ha provveduto all'annullamento dell'avviso di accertamento il riferimento a *«documentazione prodotta dal contribuente»*. Da ciò è ragionevole dedurre che la ricorrente si sia trovata nella necessità di svolgere attività rivolte a rimediare all'inadempimento della banca convenuta. Tali attività sono suscettibili di valutazione economica, determinando quindi un pregiudizio di carattere patrimoniale, non solo quando siano state affidate dal danneggiato a terzi che le svolgano professionalmente e abbiano così determinato esborsi pecuniari, ma anche nel caso, da ritenersi equiparabile al primo, in cui egli, anziché procurarsi una prestazione sostitutiva di terzi, abbia svolto personalmente le attività in questione. Emerge dunque il diritto della ricorrente al ristoro del danno patrimoniale nei limiti dianzi indicati. Tale danno può essere equitativamente determinato in euro 150,00.

Per quanto concerne, invece, il ristoro del danno derivante dallo *«stress per l'avviso di accertamento e dal fatto di aver dovuto dedicare tanto tempo e tante energie [...] per rimediare ad un errore della Banca»*, rileva il Collegio la genericità della richiesta, e, in ogni caso, che il risarcimento del danno non patrimoniale può essere riconosciuto, a norma dell'art. 2059 cod. civ., solo *«nei casi determinati dalla legge»*, ovvero quando risulti lesa una situazione costituzionalmente tutelata.

Per le ragioni che precedono, il ricorso può essere solo parzialmente accolto, nei limiti sopra precisati..

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione. Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso..**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE