

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| – | Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente  |
| – | Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| – | Prof. Avv. Mauro Orlandi                      | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| – | Dott. Gian Luca Greco                         | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore)                                  |
| – | Avv. Franco Estrangeros                       | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 15 gennaio 2013 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

La ricorrente, nel presentare la vicenda che ha dato origine al contenzioso in esame, dichiara di aver disposto, tramite il servizio telematico messo a disposizione dei contribuenti dall'Agenzia delle Entrate e denominato Fisconline, il pagamento di modello F24, avente data di scadenza 16.02.2012, dell'importo di € 4.831,67. Dopo "circa 30 minuti", parte attrice, resasi conto di avere erroneamente effettuato il suddetto pagamento, ha contattato la filiale della banca resistente e – su istruzioni ricevute – ha inviato il fax per richiedere l'annullamento dell'operazione, effettuando inoltre tramite il sistema telematico "l'operazione di invalidazione della disposizione di pagamento". Nel pomeriggio della stessa giornata una dipendente della filiale ha fatto presente che "il pagamento risultava già bloccato dalla richiesta di annullamento al servizio telematico ... in quanto non risultava pervenuto il flusso relativo a detto modello F24". Nonostante le rassicurazioni ricevute, il giorno successivo è stato effettuato l'addebito sul rapporto di conto corrente della parte ricorrente.

Con reclamo del 7 marzo 2012 l'avvocato della società ricorrente ha chiesto alla banca la restituzione in favore della cliente della somma di € 4.831,67, oltre interessi legali. In particolare, il legale della società ricorrente ha sostenuto che l'addebito in conto corrente sarebbe imputabile alla responsabilità della banca, in quanto: 1) la revoca era stata effettuata secondo le istruzioni fornite dalla dipendenza, che peraltro, nel pomeriggio, aveva confermato l'annullamento dell'operazione; 2) l'assistenza ai servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate aveva confermato "che l'annullamento poteva essere eseguito esclusivamente durante la giornata del 16.2.2012"; pertanto, la revoca dell'ordine di pagamento sarebbe stata "possibile", in quanto la richiesta di annullamento era stata effettuata il 16.2.2012 alle ore 10.06 e il flusso contenente il modello F24 "era pervenuto nella notte tra il 16 ed il 17 febbraio e per tale motivo autorizzato in modo automatico dal sistema"; 3)

l'intermediario risponde "degli incarichi (sicuramente ricompreso quello di ordine di pagamento) secondo le regole del mandato ..."; 4) il D. Lgs n. 11/2010 prevede il rimborso immediato nel caso in cui "un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata e la revoca del consenso prima che lo stesso diventi irrevocabile – come nel caso *de quo* – corrisponde a mancata autorizzazione".

Ciò premesso, la società ricorrente richiede al Collegio ABF che l'intermediario provveda al "rimborso o al risarcimento dell'importo di euro 4.831,67 oltre interessi legali dal 16.02.2012 per mancata esecuzione, da parte della Banca, dell'ordine di revoca di pagamento di un MF24 disposto dal Cliente tramite Fisconline (...)"

L'intermediario convenuto, con la presentazione delle controdeduzioni ha fatto, tra l'altro, presente che: 1) la procedura Fisconline consente al contribuente di annullare i flussi erroneamente inseriti; 2) il cliente che, per l'adempimento dei propri obblighi fiscali, si avvale di strumenti telematici, "deve essere a conoscenza di tutte le relative modalità operative e dei connessi meccanismi di funzionamento, assumendosi in proprio le responsabilità conseguenti ad errori compiuti, anche in buona fede, nell'utilizzo degli stessi"; 3) la società ricorrente avrebbe dovuto, quindi, con le medesime modalità operative utilizzate per l'inserimento in procedura elettronica del modello F24, revocare la medesima disposizione; 4) la suddetta rettifica "non è evidentemente" avvenuta, e "su tali premesse non può acquisire alcuna rilevanza" che la società abbia inviato la comunicazione di annullamento tramite fax.

La banca convenuta ha inoltre sostenuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 115 c.p.c., che la "ricostruzione della vicenda, così come presentata dalla cliente", non risponderebbe "al vero né tantomeno in alcun modo (*sarebbe stata*) provata" la circostanza per cui la banca - per poter procedere alla revoca dell'ordine di pagamento – avrebbe richiesto una comunicazione di annullamento da inviare alla filiale tramite telefax. Parimenti non sarebbe "veritiera" né "giustificata documentalmente" l'affermazione per cui "la Banca avrebbe, nel pomeriggio del 16 febbraio u.s., giorno di scadenza del pagamento ed in cui la cliente aveva utilizzato il servizio Fisconline, garantito che la revoca aveva avuto esecuzione".

La banca convenuta, al fine di escludere la propria responsabilità, ha inoltre ribadito che "la possibilità teorica di intervenire su un addebito giunto in conto risulta possibile entro e non oltre il giorno di scadenza del pagamento di cui trattasi" e, pertanto, risulterebbe "non verosimile o credibile, oltreché non provata, la circostanza" che la banca avrebbe telefonicamente garantito il "monitoraggio" del rapporto di conto corrente interessato, di modo da evitare il relativo addebito. Infine, la parte resistente ha precisato che l'annullamento dell'addebito disposto tramite il servizio telematico Fisconline "è sempre soggetto a precisa scadenza temporale...".

La convenuta, sulla base delle considerazioni sopra riportate, ha chiesto quindi al Collegio di "riconoscere e dichiarare l'inaccogliabilità del ricorso", con riguardo alle domande tutte come svolte, in quanto "palesamente immotivato, carente di rilevanza giuridica e infondato".

## DIRITTO

Nel caso in esame la società ricorrente richiede al Collegio ABF che la banca resistente sia condannata al rimborso o al risarcimento a suo favore dell'importo di euro 4.831,67, oltre interessi legali dal 16.02.2012, per mancata esecuzione, da parte della banca, dell'ordine di revoca di pagamento di un modello F24 disposto tramite la procedura Fisconline dell'Agenzia delle Entrate . Circa i fatti, è pacifico che il pagamento del modello F24 in contestazione sia stato eseguito tramite il servizio telematico messo a disposizione dei contribuenti dall'Agenzia delle Entrate, denominato Fisconline, e che il cliente abbia, mediante tale servizio, disposto l'addebito del relativo importo sul conto corrente a sé intestato presso la banca resistente.

Dal punto di vista giuridico deve preliminarmente rilevarsi che nella delegazione di pagamento il delegante può, ai sensi dell'art. 1270 c.c., revocare la delegazione fino a quando il delegato non abbia assunto l'obbligazione in confronto con il delegatario; nel rapporto di mandato, d'altra parte, quest'ultimo non si estingue per revoca del mandante ove sia stato conferito nell'interesse di terzi secondo quanto disposto dall'art. 1723, 2° comma, del codice civile.

Ciò premesso, il Collegio osserva che l'ordine di addebito a valere sul proprio conto corrente impartito dal cliente/contribuente a fronte del versamento telematico delle imposte con modello F24 online sul canale Fisconline dell'Agenzia delle Entrate non può non risentire delle regole di funzionamento di quest'ultimo, regole che il cliente è chiamato ad osservare e delle quali occorre tenere conto per valutare le modalità ed i termini di revocabilità dell'ordine impartito. Solo qualora il cliente avesse utilizzato un servizio di pagamento prestato direttamente dalla banca, mediante home o remote banking, avrebbe dovuto farsi riferimento, evidentemente, ai termini contrattuali convenuti per detto servizio tra banca e cliente: ma ciò, nel caso di cui si discute, non è avvenuto, per cui la banca deve ritenersi responsabile esclusivamente per la corretta esecuzione dell'ordine di addebito ad essa inoltrato dall'Agenzia delle Entrate in relazione al pagamento dell'F24 disposto dal cliente mediante il servizio Fisconline.

Al proposito, occorre rilevare che sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) sono riportate le norme speciali del canale Fisconline, che il contribuente può utilizzare per pagamenti di imposte in alternativa al canale Entratel (anch'esso offerto dall'Agenzia delle Entrate) ovvero, appunto, ai servizi di home banking offerti da Poste Italiane S.p.A. e di home banking e remote banking (CBI) offerti dalle banche.

Nelle "Avvertenze per un corretto versamento telematico", l'Agenzia delle Entrate precisa, tra l'altro, che "l'invio dei versamenti telematici con congruo anticipo rispetto alla scadenza consente, (...), di correggere eventuali errori di compilazione che hanno determinato lo scarto del file trasmesso e di eseguire nuovamente l'operazione entro la scadenza prevista, evitando di incorrere in sanzioni". Circa le caratteristiche del software di compilazione del modello di versamento F24, le istruzioni suddette chiariscono che "gli F24 telematici inviati possono essere annullati entro e non oltre il penultimo giorno lavorativo precedente la data di addebito (cioè prima che il pagamento sia definitivamente inoltrato alla banca da parte dell'Agenzia delle Entrate) utilizzando la funzione "Annulla" del menu "Documenti" dell'applicazione Entratel oppure la funzione "Richiesta annullamento" del menu "Strumenti" di Fisconline".

Pertanto, la revoca dell'F24 telematico inviato dal cliente ricorrente avrebbe dovuto essere annullata utilizzando la specifica funzione del servizio Fisconline, e non rivolgendosi alla banca destinataria dell'addebito. Deve osservarsi, peraltro, che la tempistica osservata nel caso concreto (F24 telematico inviato il 16 del mese con scadenza ed addebito stesso giorno) avrebbe presumibilmente impedito l'annullamento del pagamento, in considerazione dei termini (penultimo giorno lavorativo precedente la data di addebito) previsti dalle norme del servizio Fisconline. L'Agenzia delle Entrate, al proposito, ricorda più volte nelle suddette norme che il contribuente può trasmettere la richiesta di pagamento anche prima della scadenza del versamento, richiedendo che l'addebito effettivo sul conto corrente della banca di regolamento avvenga esattamente alla suddetta scadenza. L'invio dei versamenti telematici con congruo anticipo rispetto alla scadenza consente di correggere eventuali errori di compilazione che dovessero determinare l'eventuale scarto del file trasmesso e di eseguire nuovamente l'operazione entro la scadenza prevista, evitando di incorrere in sanzioni, nonché di annullare, come già detto, il versamento eventualmente errato.

Il cliente non può quindi dolersi se la banca, a fronte del fax inviatole, non ha proceduto alla revoca dell'addebito, in quanto essa non aveva alcuna possibilità di intervenire nella procedura di pagamento utilizzata direttamente dal cliente, come messa a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La banca non può essere neanche chiamata rimborsare il cliente ai sensi del D.Lgs. 11/2010, in quanto ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Decreto, se l'operazione di pagamento è disposta per il tramite del beneficiario, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'operazione di pagamento.

La parte ricorrente dichiara infine di aver ricevuto rassicurazioni e garanzie da parte degli addetti della banca circa modalità ed esito della richiesta di annullamento del pagamento F24 inoltrata alla banca stessa. Tali circostanze sono state, però, espressamente negate nelle deduzioni difensive dell'intermediario né il cliente ha fornito prova delle proprie affermazioni, per cui, tenuto conto dei principi generali in tema di prova, non possono essere tenute in considerazione ai fini della presente decisione.

In definitiva il Collegio ritiene che non vi siano elementi per ravvisare un comportamento scorretto da parte della banca e, dunque, per accogliere la domanda della società ricorrente.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO