



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai Signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Alessandro Leproux	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Massimo Caratelli	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario
Prof. Avv. Marco Marinaro	Membro designato dal C.N.C.U. [Estensore]

nella seduta del 15/03/2013 dopo aver esaminato

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

Fatto

In data 30.1.2012 la ricorrente si recava presso una filiale dell'intermediario resistente per aprire un conto corrente, ma l'impiegato rispondeva che al momento non era possibile.

Il giorno successivo, avendo urgenza di aprire il conto, tornava presso la stessa filiale e il medesimo impiegato asseriva di non avere tempo al momento.

La ricorrente pertanto si rivolgeva ad altro istituto di credito per l'apertura del conto corrente.

A distanza di circa una settimana, il medesimo impiegato telefonava alla ricorrente lamentando che dopo tanta insistenza non era più tornata presso l'ufficio per provvedere all'apertura del conto corrente. La ricorrente rispondeva di non essere più interessata avendo provveduto diversamente.

Ciò nonostante, circa tre settimane dopo la ricorrente riceveva a mezzo posta

una carta di pagamento collegata ad un conto corrente di cui ignorava l'esistenza; si recava così presso la filiale in questione e apprendeva che era stata avviata la pratica a suo nome, che sul conto erano stati versati soldi e che sul contratto mancava solo la sua firma. A quel punto la ricorrente chiedeva l'immediata chiusura.

In data 8.3.2012 la ricorrente riceveva un assegno per rimborso saldo attivo del conto corrente aperto d'iniziativa del resistente che veniva restituito al mittente.

Per quanto esposto, la ricorrente chiede al Collegio il risarcimento di tutti i danni economici e morali conseguenti all'illegittimo comportamento tenuto dagli impiegati della filiale dell'intermediario resistente.

L'intermediario resiste alla domanda e deduce quanto segue:

- la ricorrente, durante la seconda metà del mese di gennaio 2012 prendeva più volte contatto con l'ufficio di [...], manifestando la volontà di aprire presso lo stesso un conto corrente. In particolare risultano atti d'ufficio, prodromici all'apertura del conto, che recano le date del 24/01/2012 e del 28/01/2012;
- in base a verifiche effettuate, risulta che in quel periodo il sistema telematico dell'ufficio in questione abbia manifestato delle disfunzioni tecniche che comportavano un forte rallentamento di tutte le operazioni in rete. In sostanza, risulta effettivamente che in quei giorni l'ufficio in questione non riuscì a garantire la possibilità tecnica di evadere immediatamente la richiesta della ricorrente, e lo stesso avvenne anche per altre tipologie di operazioni richieste da altri clienti;
- risulta altresì che la cliente, durante i contatti intercorsi, aveva manifestato per le vie brevi estrema urgenza di poter disporre del rapporto continuativo;
- l'ufficio ha riferito di aver assicurato alla richiedente, la quale sul momento non poteva attendere il ripristino della funzionalità del sistema telematico, che avrebbe proceduto all'apertura del conto appena possibile tecnicamente. Ciò, anche sulla scorta del fatto che la ricorrente era fedele cliente di vecchia data di quell'ufficio, in virtù di preesistenti e molteplici rapporti intrattenuti, anche in cointestazione con familiari e parenti;
- in data 28/01/2012, ripresentandosi regolare la funzionalità della

procedura informatica, l'ufficio apriva effettivamente il conto in ricorso, in via fiduciaria e del tutto in buona fede, pur se in assenza di formalizzazione e sottoscrizione della modulistica contrattuale, sulla base del presupposto - poi rivelatosi erroneo - del permanere delle ragioni di urgenza rappresentate dalla cliente;

- l'ufficio ha precisato infatti di aver fatto ciò, esclusivamente allo scopo di facilitare la richiedente medesima, poiché costei aveva manifestato estrema urgenza di poter disporre di un conto corrente, ed apparendo certo che l'intestataria sarebbe rimasta salda nell'intenzione di sottoscrivere il contratto appena possibile, poiché nulla faceva presagire il contrario agli operatori dell'ufficio;

- sia in pari data, che nei giorni successivi, l'ufficio tentava, purtroppo invano, di contattare la ricorrente per fornire la notizia dell'avvenuta apertura del conto richiesto e procedere alla formalizzazione contrattuale;

- a causa dei disagi arrecati alla completa funzionalità dell'ufficio in questione dalle intense ed eccezionali nevicate dei primi del febbraio 2012 (che hanno comportato notevoli difficoltà in numerose aree del territorio nazionale), che si protraevano per circa due settimane, lo stesso ufficio non riusciva a contattare ulteriormente la ricorrente, al fine di formalizzare la sottoscrizione contrattuale;

- successivamente, durante nuovi contatti telefonici intercorsi, la cliente manifestava la volontà di recedere dalla richiesta di conto corrente, poiché non le necessitava più;

- in data 18.2.2012 la ricorrente si presentava all'ufficio per restituire la carta, a lei intestata, e che aveva nel frattempo ricevuto per lettera; in tale occasione, inoltre, veniva richiesto alla cliente di sottoscrivere la modulistica di estinzione del conto corrente, ma la cliente non la firmava, con la motivazione che non aveva firmato nemmeno l'apertura;

- si precisa che detta carta era destinata a rimanere inattiva fino al momento in cui la titolare non si fosse presentata all'ufficio di radicamento, per confermarne la ricezione e richiederne l'attivazione;

- in tale circostanza l'ufficio procedeva all'estinzione d'ufficio della carta senza attivarla e stornava l'addebito del relativo canone annuo;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- detratte le spese di tenuta conto pari ad euro 5,18, ha fatto risultare un residuo attivo a favore del correntista pari ad euro 24,82;
- ciò ha comportato l'emissione automatizzata, in data 03/03/2012, di un assegno di rimborso, non trasferibile, che la ricorrente ha ricevuto e detiene, come da lei stessa dichiarato;
- al proposito, prendendo atto che la cliente non intende riscuotere detto assegno a lei intestato, l'intermediario ha provveduto ad informarla di restituirlo;
- alla luce di quanto sopra, e considerata l'informale operatività seguita nella procedura di apertura del conto corrente, ancorché ispirata da soli scopi collaborativi, l'ufficio è stato richiamato affinché in futuro si attenga sempre al pieno rispetto delle disposizioni di servizio.

La resistente chiede all'ABF di dichiarare la cessazione della materia del contendere in quanto:

- a) provvederà a rimborsare alla ricorrente la somma di euro 20,00 quale contributo alle spese sostenute per la presentazione del ricorso stesso. Appena sarà disponibile, trasmetterà l'evidenza attestante il citato pagamento;
- b) il conto corrente in ricorso è stato completamente e definitivamente estinto;
- c) la ricorrente non ha subito alcuna perdita né ha subito alcun danno, che infatti non risulta quantificato dalla stessa ricorrente e nemmeno documentato.

Diritto

La vicenda dalla quale trae origine la controversia appare alquanto singolare. Infatti, ciò che emerge incontestato nella descrizione dei fatti e nell'allegazione dei documenti di entrambe le parti è la circostanza dell'apertura di un conto corrente in assenza della disposizione scritta da parte della cliente.

Tale condotta, e ciò a prescindere dalle motivazioni addotte dall'intermediario che in buona fede avrebbe inteso agevolare l'odierna ricorrente, appare sicuramente da censurare in quanto posta in essere in violazione di una norma imperativa che esprime una esigenza ineluttabile del sistema in materia di contratti bancari. Invero il contratto richiedeva la forma scritta a pena di nullità e nel caso di

specie l'intermediario ha ammesso che il conto corrente era stato attivato e poi estinto senza che la cliente avesse sottoscritto lo stesso (in violazione dell'art. 117, co. 1 e 3, TUB).

Tuttavia, la controversia sottoposta al Collegio non attiene al contratto in questione che risulta essere stato estinto già prima della proposizione del reclamo, in quanto la ricorrente formula un'ampia domanda di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale in conseguenza della censurata condotta del resistente.

Al riguardo si deve rilevare immediatamente che la richiesta dell'intermediario – che pur dichiara che “provvederà a rimborsare alla cliente la somma di euro 20,00 quale contributo alle spese per la presentazione del ricorso” – di dichiarare la cessazione della materia del contendere non può essere accolta. La domanda di risarcimento del danno infatti non appare in alcun modo soddisfatta e ciò consente l'esame nel merito della controversia al fine di pervenire alla chiesta decisione.

La domanda formulata in maniera estremamente ampia dalla ricorrente comprende la richiesta di danni patrimoniali e non patrimoniali.

Ritiene il Collegio che nel caso di specie possa assumere rilievo il danno patrimoniale da c.d. “perdita di tempo libero” atteso che, a fronte del comportamento certamente da stigmatizzare dell'intermediario resistente, la ricorrente ha dovuto porre in essere una serie di attività, con dispendio di tempo e di risorse, per giungere a ottenere soltanto in questa sede pieno ristoro per quanto accaduto (cfr. Collegio di Roma, dec. n. 2839/2012). A questo titolo, il Collegio, facendo applicazione del criterio equitativo di cui all'art. 1226 cod. civ., quantifica il danno risarcibile nell'importo di € 500,00.

In ordine poi ai danni non patrimoniali lamentati dalla ricorrente, si osserva la stessa non ha prodotto alcuna evidenza probatoria necessaria a fini risarcitori, atteso che, secondo l'orientamento espresso dalla Suprema Corte (cfr. Cass. civ., SS.UU, n. 26972/2008), “il danno non patrimoniale, anche quando sia determinato dalla lesione di diritti inviolabili della persona, costituisce danno conseguenza (Cass. n. 8827 e n. 8828/2003; n. 16004/2003) che deve essere allegato e provato”. Per tale ragione la specifica domanda non può essere accolta.

Il Collegio dispone pertanto che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

somma di € 500,00 (cinquecento/00), oltre alle spese di procedura come liquidate nel dispositivo.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

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