

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |  |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente (Estensore)                                   |
| - Prof. Antonella Maria Sciarrone Alibrandi     | Membro designato dalla Banca d'Italia                    |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                    |
| - Dott. Mario Blandini                          | Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi                         | Membro designato dal C.N.C.U.                            |

nella seduta del 24 gennaio 2012 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 reclamo del 16.12.2010, la ricorrente, titolare di una cassetta di sicurezza ubicata nei locali caveau di uno sportello della banca convenuta, segnalava nuovamente lo *“stato di degrado del contenuto della stessa e del quantitativo di acqua che si raccoglie nei deumidificatori che provvedo a sostituire con regolarità nel tentativo di migliorare la situazione”*. Sottolineava le promesse ricevute dal direttore della filiale in ordine all'esistenza di *“un assicurazione che copre questi danni e tanto altro ancora”*.

Nella risposta del 12.01.2011, la banca comunicava di avere fatto eseguire nella prima settimana dello stesso mese un'ulteriore verifica tecnica da ditta specializzata, da cui risultava *“nessuna traccia di umidità nel locale caveau”*, e la presenza di *“apposito apparecchio deumidificatore che si attiva automaticamente nel caso rilevasse umidità nel locale”*, regolarmente funzionante e che non *“segnala attivazioni”*.

Affermava che *“clienti con cassette adiacenti ... [avevano] comunicato di non aver mai avuto problemi di umidità”* e che pure in occasione di analoga questione esposta dalla ricorrente nell'aprile 2003, la verifica condotta risultava negativa.

Pertanto, confermava di non dover pagare i *“danni richiesti”*.

Nel ricorso, pervenuto all'ABF il 20.04.2011, la ricorrente ha precisato che la cassetta di sicurezza *“presenta tracce evidenti di umidità che hanno portato nel corso del tempo (nonostante deumidificatori) al deterioramento degli oggetti di valore da[lla stessa] ritirati”* e pertanto, considerate le spese *“sostenute per la riparazione degli oggetti di valore”* chiede *“il risarcimento del danno ... in € 2.000,00”*.

Con le controdeduzioni pervenute il 13.07.2011, la convenuta ha precisato:

- nel 2003 la cliente aveva presentato un analogo reclamo. Il sopralluogo tecnico effettuato all'epoca *"non aveva evidenziato alcuna traccia di umidità nel locale"*; tuttavia, per assecondare la ricorrente, le era stata assegnata una cassetta posizionata più in alto e per *"mera opportunità commerciale"* le era stato rimborsato l'importo di € 826,00, nonostante il contenuto dell'art. 4 del contratto;
- la stessa cliente aveva contestato la presenza di umidità, mostrando alcune posate in argento ossidate, una cassetta di legno con cerniera arrugginita e alcuni deumidificatori a sale introdotti nella cassetta di sicurezza. Il restante contenuto è sempre stato sconosciuto alla banca;
- a settembre 2010, la ricorrente ha esibito ricevute per la riparazione di orologi (Cartier, Hamilton e Rolex) depositati nella cassetta e *"che sarebbero risultati deteriorati a causa di umidità"*; la filiale, che *"non aveva neppure assistito all'estrazione degli orologi dalla cassetta"*, ha respinto la richiesta di rimborso di € 1.483,00, comprensivo del canone di locazione;
- il totale degli importi riportati sulle ricevute è di € 1.350,00;
- dagli ulteriori approfondimenti tecnici è emerso che:
  - la cassetta posizionata a fianco di quella della cliente ed utilizzata dalla filiale per le proprie giacenze contabili non presenta tracce di umidità;
  - le cassette posizionate sopra e sotto sono state aperte in presenza dei locatari che *"hanno rilevato che il contenuto risultava integro"*, come da apposita dichiarazione sottoscritta dagli stessi;
  - dal verbale del sopralluogo tecnico risulta che i *"valori rilevati all'interno del caveau (inerenti a temperatura e umidità) sono risultati pienamente nella norma"*; il tecnico ha dichiarato che *"il problema dell'eccessiva umidità ... è probabilmente da imputarsi"* alle scatolette di deumidificazione introdotte dalla cliente nella cassetta, *"che deumidifica l'aria trattenendo l'umidità ambiente ma, poiché probabilmente non vengono sostituite con regolare frequenza, la rilasciano successivamente"*;
  - durante la verifica, *"si erano potute notare tracce di liquido in uscita dalla cassetta"*; l'art. 4 del contratto vieta *"all'utente di immettere ... cose che possano costituire pericolo di qualsiasi genere o comunque possano arrecare danno, pregiudizio o disturbo"*;
- il caveau - dotato di impianto per la deumidificazione - e i locali della filiale sono ubicati al piano terreno e sono stati completamente ristrutturati nel 2005. Nessuna presenza di umidità è stata verificata nei locali della filiale e gli altri 130 locatari di cassette non hanno presentato lamentele.

La resistente ha concluso chiedendo di *"dichiarare la non accoglibilità del ricorso"*.

Con comunicazione pervenuta il 5.08.2011, la cliente ha affermato:

- come da foglio informativo ricevuto, la banca risponde *“verso il cliente per l’idoneità e la custodia dei locali e per l’integrità della cassetta”*;
- il direttore della filiale ha più volte presenziato all’apertura della cassetta, consigliandole di *“procedere alla sistemazione degli oggetti danneggiati in quanto ... il danno era coperto da assicurazione”* ed era al corrente del problema già da qualche anno;
- di avere chiesto l’apertura della cassetta in presenza di tecnici, ma ciò non è mai avvenuto;
- la differenza tra il danno richiesto e le spese sostenute è dovuta al fatto che *“molti oggetti sono in cassetta e non sono stati riparati”*;
- ha inserito i deumidificatori nella cassetta per salvaguardarne il contenuto, considerato che *“nulla è stato fatto dalla banca”*;
- il funzionamento del deumidificatore *“va dimostrato con i grafici di temperatura e umidità registrati in tutti i giorni”* e, come a conoscenza del direttore, l’umidificatore posizionato dalla cliente *“a volte ... era completamente asciutto quindi esiste una variabilità igrometrica nel caveau”*;
- ha lamentato di non essere stata informata della perdita di liquido dalla cassetta;
- la banca non le ha mai chiesto di dichiarare il *“massimale assicurativo”*.

Con comunicazione del 5.10.2011, la banca ha replicato:

- di avere contattato la cliente a partecipare all’apertura della cassetta in presenza dei tecnici, ma la stessa *“si dichiarò impossibilitata a presenziare”*;
- le tracce di liquido sono state riscontrate solo in occasione del sopralluogo del 9.5.2011;
- l’art. 2 del contratto prevede che *“l’utente si obbliga a non conservare nella cassetta cose aventi un valore nel complesso superiore a [€ 5.164,60]”,* importo pari al valore dei beni assicurati per i seguenti rischi: *“furto, rapina, incendio, esplosione, scoppio, azione del fulmine e allagamento”*. L’importo assicurato può essere aumentato con il pagamento di una commissione indicata nel documento di sintesi.

Con mail del 6.10.2011, la cliente ha prodotto la foto del *“posizionamento deumidificatore cassetta”*. Nella successiva del 17.10.2011, ha precisato di non avere potuto presenziare all’apertura della cassetta in presenza dei tecnici, in quanto è stata contattata alle ore 11 per l’incontro previsto nel pomeriggio presso la filiale di Verbania, in luogo distante dal luogo di residenza e di lavoro (Milano).

## DIRITTO

La controversia in esame si incentra esclusivamente su un aspetto di mero fatto. Occorre infatti appurare se sia vero o meno che il locale ove è collocata la cassetta di sicurezza



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

locata alla ricorrente sia afflitta da un tasso di umidità tale da danneggiare oggetti metallici delicati come gli orologi, collocati all'interno delle cassette di sicurezza. In punto di diritto infatti non è dubbio che se tale ipotesi fosse provata, la banca dovrebbe essere ritenuta inadempiente agli obblighi di custodia assunti contrattualmente.

Il problema è che l'ipotesi di un tasso di umidità elevato non è provata in alcun modo persuasivo.

Giova premettere al riguardo che il Collegio si rende conto che l'ABF non è organo particolarmente attrezzato per accertamenti di puro fatto, non potendo ascoltare testimonianze o avvalersi di consulenti tecnici super partes. Ciò impone ai ricorrenti che avanzino lagnanze fondate su accadimenti di fatto un onere della prova particolarmente gravoso.

Giova però rilevare come l'ipotesi di fatto avanzata dalla ricorrente per la sua singolarità evenemenziale aggravi ancora di più l'onere probatorio che necessariamente le incombe.

Non è infatti né normale né frequente che i locali ove sono collocate le cassette di sicurezza siano afflitti da un tasso di umidità talmente elevato che l'umidità stessa penetri all'interno di cassette di sicurezza le quali sono normalmente ben sigillate; né che tale umidità penetrante sia tale da provocare guasti ad orologi, posto che in tale ipotesi tutti i documenti cartacei che frequentemente vengono custoditi in cassette di sicurezza dovrebbero subire guasti maiuscoli, provocando immediate quanto giustificate lagnanze da parte di tutta la clientela.

Altro fattore che rende particolarmente gravoso l'onere della prova gravante sulla ricorrente è che, a quanto emerge dalla documentazione in atti, essa è l'unica cliente a lamentare i guasti da umidità eccessiva. Fattore che rende il caso in esame ancora più singolare.

D'altro lato non è giuridicamente possibile ribaltare l'onere della prova sulla banca, sia perché si tratterebbe di gravare l'intermediario dell'onere di una prova negativa, sia perché, comunque si deve dare atto a quest'ultimo di aver fornito tutti gli elementi di prova che erano a sua disposizione e pertanto nemmeno il pur discusso criterio della prossimità della prova potrebbe giovare.

In definitiva si deve osservare che non essendo provato il presupposto fondamentale da cui procede la domanda risarcitoria espressa nel ricorso, quest'ultimo non può essere accolto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO