

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) CERINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENAZZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FALCE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) TENELLA SILLANI CHIARA

Seduta del 28/11/2017

FATTO

La parte ricorrente riferisce che in data 15.12.2015 formulava via PEC istanza di chiusura di un rapporto di conto corrente da eseguire entro il 31.12.2015; nonostante diversi solleciti effettuati nel mese di gennaio e numerose telefonate, l'intermediario provvedeva alla chiusura del conto solo a metà febbraio "*con addebiti di spese*"; la questione veniva sottoposta all'ufficio reclami che non forniva tuttavia riscontro. Sottolinea inoltre che il direttore delle Filiale mostrava nel corso della vicenda un comportamento "*offensivo*" e "*menefreghista*". Ciò premesso, chiede il rimborso delle spese ed un risarcimento del danno.

L'intermediario non ha presentato le proprie controdeduzioni.

DIRITTO

Il Collegio, preliminarmente, non può non stigmatizzare il comportamento non collaborativo dell'intermediario il quale non presentando le controdeduzioni ha tenuto un atteggiamento in contrasto con i principi e le finalità dell'Arbitro Bancario Finanziario (il cui primario scopo è di contribuire a dirimere le controversie attraverso la costruzione, o la "ricostruzione", di un compiuto e trasparente dialogo fra clientela e intermediari). Nel

merito, la questione riguarda il lamentato ritardo con cui l'intermediario ha provveduto a dare esecuzione alla richiesta di chiusura di un conto corrente avanzata dalla parte ricorrente. Come più volte chiarito da questo Arbitro, gli intermediari sono tenuti a dare pronta esecuzione alla richiesta di chiusura del conto avanzata dal cliente, dandovi seguito entro un termine ragionevole e congruo rispetto all'espletamento delle formalità necessarie per la chiusura del rapporto, termine che, in assenza di una diversa convenzione, può essere individuato nei 15 giorni lavorativi successivi (corrispondenti al termine di preavviso previsto dall'art 1855 c.c. per l'esercizio del recesso dalle operazioni regolate in conto corrente a tempo indeterminato)(cfr. Collegio di Milano, decisione n. 14611/2017). Nella specie, si rileva come la volontà di recedere dal suddetto rapporto, tramite dichiarazione recettizia, si evinca da numerose *email* (la prima, in data 15.12.2015) prodotte dal ricorrente, indirizzate alla Filiale dell'intermediario resistente e quindi all'Ufficio reclami dello stesso. E' altresì incontestato che il rapporto sia stato chiuso il 17.02.2016 (data del bonifico a saldo), con evidente ritardo, come riconosciuto dal medesimo intermediario (cfr. riscontro del 04.03.2016, prodotto dalla parte ricorrente). Da ciò consegue che l'intermediario non possa pretendere dal cliente la corresponsione delle spese di tenuta del conto maturate in conseguenza del suo colpevole ritardo, a prescindere da eventuali automatici incassi (bonifici) e pagamenti (tasse, utenze telefoniche) ed in assenza di operazioni in *home banking* che abbiano interessato il conto. La parte ricorrente ha pertanto il diritto ad essere rimborsata delle spese di gestione: € 36,00 per il mese di gennaio ed € 36,00 per il mese di febbraio. Non può essere invece accolta la richiesta di risarcimento dei danni morali, in quanto *"non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed in ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale"* (Cass. S.U., 19.08.2009, n. 18356).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 72,00.

Il Collegio dispone inoltre, 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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA