Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRAZIADEI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 06/02/2018

FATTO

La parte ricorrente ha rappresentato quanto segue: in data 10/03/2007 apriva presso altro intermediario un rapporto di conto corrente e, nel contempo, richiedeva la "portabilità del conto" acceso presso l'intermediario resistente; nella medesima data, consegnava carta di credito, carta bancomat e assegni relativi al conto aperto presso la banca resistente e domandava il trasferimento degli ordini di addebito diretto delle utenze telefoniche e dell'energia elettrica; alla data del 24/03/2017 il conto presso l'intermediario resistente risultava non accessibile on-line; la fattura relativa all'utenza telefonica in scadenza alla data del 07/04/2017 "veniva respinta dalla filiale [della banca resistente] e successivamente veniva addebitato un importo maggiorato per addebito di morosità"; il bonifico della giacenza del conto veniva eseguito il 10/05/2017; "pertanto i tempi di portabilità (12 giorni) non solo non sono stati rispettati ma la somma depositata sul conto non è stata fruibile fino a tale data con arreco di notevole disagio".
Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che la richiesta di chiusura del conto corrente tramite portabilità perveniva dalla banca di destinazione alla banca resistente (operatrice originaria) in data 14/03/2017; con pec del 17/03/2017, la parte resistente comunicava alla banca di destinazione la «impossibilità di dar seguito alla richiesta di estinzione del conto corrente entro i termini previsti, per la presenza di "cause dilatorie" dovute alla carta di credito collegata»; la richiesta di portabilità del conto corrente veniva lavorata "come una richiesta di estinzione con presenza di carta di credito collegata", con allungamento dei tempi lavorativi "dovuti alla chiusura contabile del conto carta e del relativo addebito del saldo finale sul conto corrente"; il conto corrente in esame

veniva estinto in data 09/05/2017, dopo 38 giorni lavorativi; il tempo di lavorazione risulta congruo rispetto alle ipotesi in cui al conto siano collegati altri servizi («entro i 50 giorni previsti da "Patti chiari"»); il mandato per l'addebito tramite RID sul suddetto conto in favore della compagnia telefonica veniva "revocato dal creditore" in data 21/03/2017; il flusso di addebito di € 21,23, inviato dal creditore in data 31/03/2017, veniva "scartato" a causa della revoca del mandato; la richiesta di risarcimento è infondata, non essendovi stati ritardi nella lavorazione della pratica.
La parte ricorrente domanda "il risarcimento dei danni in applicazione della Legge 24/03/2015 n. 33 s.m.i. pari a Euro 40,00 per ogni giorno di ritardo della portabilità, oltre agli interessi sul capitale".
L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In relazione alla c.d. portabilità del conto corrente, l'ordinamento pone alcune regole, di natura certamente imperativa, volte a salvaguardare il diritto del cliente a chiedere e ottenere la portabilità, in tempi rapidi predeterminati dal legislatore.
E infatti l'art. 2, comma 5, d.l. n. 3/2015 (convertito con l. n. 33/2015) dispone che "il prestatore di servizi di pagamento ricevente esegue il servizio di trasferimento entro il termine di dodici giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore".
In relazione, invece, all'effettuazione dell'operazione la normativa nazionale di recepimento sembra doversi limitare a eseguire l'operazione autorizzata dal consumatore nei termini di cui all'autorizzazione o, comunque, non oltre il termine di dodici giorni legislativamente stabilito; la normativa europea (Dir. 2014/92/UE di cui il d.l. n. 3/2015 costituisce attuazione) dispone (art. 10, comma 4) che "dopo aver ricevuto la richiesta dal prestatore di servizi di pagamento ricevente, il prestatore di servizi di pagamento trasferente esegue le seguenti operazioni, se previsto nell'autorizzazione del consumatore: [...] chiudere il conto di pagamento alla data indicata nell'autorizzazione se il consumatore non ha obblighi pendenti su tale conto di pagamento".
In questo quadro normativo, l'orientamento condiviso dei Collegi precisa che il cliente è titolare "di un diritto incondizionato all'estinzione volontaria del rapporto di conto corrente; in particolare, le decisioni dei Collegi sottolineano che l'intermediario non può condizionare l'esercizio di tale diritto all'esistenza di eventuali passività gravanti sul conto (decisioni n. 669/15; n. 4332/13; n. 1477/13)" (Collegio di Roma, Decisione n. 3091/2015).
Non è necessario, evidentemente, il consenso dell'intermediario all'effettuazione dell'operazione, essendo quest'ultimo, semplicemente, " il responsabile dell'avvio e della gestione della procedura" (art. 2, comma 8, d.l. n. 3/2015); né l'intermediario può rifiutare l'esecuzione dell'operazione (salvo, ma nel solo contesto della Direttiva europea sopra citata, il caso in cui l'intermediario dimostri l'esistenza di passività sul conto di cui il consumatore chiede il trasferimento).
Nel caso di specie, il consumatore, nell'autorizzazione emessa il 10/3/2017, ha disposto che l'operazione di trasferimento dovesse avere effetto alla data del 29/3/2017; con pec del 14/03/2017, l'intermediario di destinazione ha richiesto all'intermediario originario il trasferimento dei servizi di pagamento attivi sul conto originario; con pec del 17/03/2017, l'intermediario originario ha comunicato all'intermediario di destinazione l'impossibilità di dar seguito alla richiesta nei termini prescritti, per "ragioni dilatorie connesse alla carta di credito".
L'intermediario resistente riconosce di aver estinto il conto originario solo in data 9/5/2017, ben oltre il termine indicato nell'autorizzazione.

E' dunque fatto accertato che l'intermediario non ha rispettato il termine di cui all'art. 2, comma 5, d.l. n. 3/2015; neppure ha manifestato ragioni impeditive sufficienti o, comunque, oggettivamente apprezzabili, in quanto la pec del 17/3/2017 si limita a fare riferimento a presunte cause dilatorie legate all'esistenza di una carta di credito, delle quali, tuttavia, non viene fornita descrizione (e, peraltro, quand'anche fossero stato descritte, avrebbero dovuto far emergere "obblighi pendenti", come dispone l'art. 10, comma 4, Dir. 2014/92/UE).
Il ritardo nell'esecuzione dell'autorizzazione è dunque del tutto privo di giustificazione e costituisce violazione degli obblighi gravanti *ex lege* sull'intermediario.
Accertato il ritardo da parte dell'intermediario nell'esecuzione dell'operazione richiesta dal cliente, occorre valutarne le conseguenze in termini risarcitori, così come, d'altra parte, chiesto da parte ricorrente: l'art. 2, comma 16, d.l. n. 3/2015 prevede che *"in caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a indennizzare il cliente in misura proporzionale al ritardo e alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento" ;* l'art. 2, comma 18, d.l. n. 3/2015 dispone che "*con uno o più decreti del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia, sono definiti i criteri per la quantificazione dell'indennizzo di cui al comma 16*".
Tali decreti attuativi non sono stati emanati, circostanza che non impedisce, sulla base di altri parametri, di liquidare a favore del consumatore il danno patito per il ritardo nell'effettuazione dell'operazione di portabilità, nella misura in cui detto ritardo costituisce lesione di un diritto assicurato dalla legge al consumatore.
Parte ricorrente domanda un risarcimento che quantifica in € 40,00 per ogni giorno di ritardo, facendo probabilmente riferimento a quanto disposto dall'art. 2 D. lgs. 37/2017, che ha introdotto nel TUB l'art. 126-*septiesdecies*, in base al quale "*salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore, anche non patrimoniale, in caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore, senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a quaranta euro. Tale somma è maggiorata inoltre per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento un tasso annuo pari al valore più elevato del limite stabilito ai sensi e in conformità all'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento*".
Questo parametro non si può applicare al caso del ritardo nell'esecuzione dell'autorizzazione al trasferimento del conto corrente, vuoi perché la citata disposizione è stata introdotta con il d.lgs. n. 37/2017, entrato in vigore il 14/4/2017 (dunque successivamente alla data in cui il consumatore ha emesso l'autorizzazione), vuoi perché, comunque, l'art. 126-*septiesdecies* TUB prevede la corresponsione, a titolo di penale, di una somma pari a € 40,00 in caso di mancato rispetto dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento (maggiorabile secondo il criterio individuato), non già l'obbligo di versare € 40,00 per ogni giorno di ritardo, come asserisce parte ricorrente.
Il Collegio ritiene, pertanto, di procedere in via equitativa alla liquidazione dell'indennizzo cui ha diritto parte ricorrente: tenuto conto dell'importo trasferito sul conto di destinazione (il saldo del conto originario ammontava a € 5.741,11) e considerato il ritardo nell'esecuzione dell'operazione, il Collegio ritiene di liquidare detto indennizzo riconoscendo a parte ricorrente un importo pari a € 300,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 300,00.
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
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA