Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) CAMILLERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) SEMERARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) DI RIENZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 15/12/2022

FATTO

La ricorrente afferma che, in data 14/05/2021, riceveva dall'intermediario una proposta di modifica unilaterale di contratto, con cui venivano aumentate le spese fisse di liquidazione da € 0,00 ad € 6,00 trimestrali per il pacchetto "Smart".
Evidenzia di aver contestato tale modifica con reclamo del 10/06/2022 e che l'intermediario, con nota interlocutoria del 17/06/2022, aveva effettuato il rimborso delle spese fisse di liquidazione relative al primo trimestre 2022 come "gesto di attenzione", riservandosi di recuperarle in futuro.
Precisa che anche le spese relative al secondo trimestre erano state riaccreditate sul conto.
In data 09/08/2022 riceveva una risposta "definitiva" al suo reclamo, che veniva rigettato lasciando intuire che gli addebiti stornati sarebbero stati recuperati.
Pertanto, chiede: "**1.** "L'azzeramento delle spese fisse di liquidazione trimestrali all'interno del mio pacchetto, attualmente valorizzate a 6€, rendendo quindi nulla la corrispondente parte della PMU"; **2.** "Il rimborso delle spese fisse di liquidazione non ancora rimborsate, pari a 12€ totali (relative al III e al IV trimestre 2021) e degli eventuali altri addebiti relativi a futuri trimestri che potrebbero essere attraversati fino alla chiusura della presente controversia"; **3.** "Qualora, fino alla conclusione della presente controversia, l'intermediario recuperi, con un successivo addebito, le spese fisse di liquidazione trimestrali già

rimborsate per il I e II trimestre 2022, un nuovo rimborso delle stesse"; **4.** "Il rimborso del contributo di 20€ necessario alla presentazione del presente ricorso presso ABF".
Costituitosi, l'intermediario rileva preliminarmente che la ricorrente si limita ad affermare genericamente l'illegittimità della "Manovra" (così definita la "Proposta di modifica unilaterale del contratto effettuata ai sensi dell'art. 118 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n.385 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia) e successive modificazioni e integrazioni" del 14 maggio 2021: c.d. comunicazione di repricing, in atti), senza svolgere alcuna argomentazione a supporto di tale dichiarazione.
Ritiene che le ragioni per le quali la cliente contesta la "Manovra" siano quelle esposte nel reclamo, il quale peraltro non coincide con il ricorso.
Ciò premesso, ritiene opportuno soffermarsi sulla legittimità della "Manovra", in quanto la stessa non aveva introdotto alcun genere di nuovo costo che non fosse già previsto nel contratto di conto corrente sottoscritto dalla ricorrente.
Ciò in quanto con la "Manovra" aveva solo diversamente valorizzato le spese mensili di liquidazione del conto corrente profilo "SMART", già indicate nel contratto con valori "a zero"; la facoltà di modifica unilaterale è prevista dall'art. 14 delle condizioni generali, il quale richiama e riproduce quanto previsto dall'art. 118 TUB.
Sostiene di aver legittimamente esercitato lo jus variandi di cui all'art. 118 T.U.B., in quanto relativo ad una condizione/pattuizione contrattuale già prevista nel contratto sottoscritto dalla ricorrente, laddove lo "zero" rientra pacificamente tra i simboli numerici rappresentativi di un "valore".
Sarebbe errato riconnettere all'indicazione di un costo "a zero" nell'ambito di un contratto la volontà delle parti di rinunciare definitivamente ad una diversa valorizzazione di quella determinata prestazione oggetto dell'accordo negoziale.
Precisa che, nel momento in cui la voce delle spese trimestrali di liquidazione del conto corrente è indicata e valorizzata nel contratto, la stessa rappresenta ad ogni effetto una vera e propria "condizione contrattuale", rilevante ex art. 118 T.U.B., la quale può essere modificata utilizzando il meccanismo previsto dalla predetta norma, senza peraltro integrare la diversa fattispecie dell'introduzione di clausole "nuove".
Conclude, pertanto, per il rigetto del ricorso.
In sede di repliche, la ricorrente premette che la possibilità di presentare un ricorso è subordinata alla presentazione di un reclamo; in particolare, nel modulo del ricorso sono stati ricostruiti i fatti accaduti con un esplicito riferimento al reclamo presentato reiterandone le richieste e, pertanto, sussiste una corrispondenza tra i due atti.
Inoltre, il reclamo risulta prodotto in atti e sarebbe risultato "ridondante" reiterare le medesime argomentazioni nel ricorso.
Ciò premesso, richiama la proposta di modifica unilaterale, da cui si possono evincere due aspetti che sembrano "scontrarsi" con quanto affermato dalla resistente.
In primis, evidenzia come la "manovra" fosse volta a modificare "il canone del conto corrente a pacchetto" e, successivamente, veniva specificato che per il pacchetto "Smart" l'aumento consisteva nella modifica della voce di costo relativa alle spese fisse di liquidazione, mentre per gli altri pacchetti era incrementata la voce del canone.
Precisa che tali aumenti erano stati genericamente annunciati in qualità di "adeguamento del canone".
In secondo luogo, richiama la tabella degli oneri previsti fino al 14/07/2021 e riportata nella proposta di modifica, in cui il canone trimestrale era presente ed era valorizzato a "zero", pur essendo una voce di costo assente nell'originario documento di sintesi del conto corrente.
Da tale circostanza si evincerebbe che sarebbe la stessa banca a porre sul medesimo piano una voce di costo non presente ed un'altra valorizzata a "zero" e, pertanto, le spese

di liquidazione presenti nell'originale documento di sintesi e valorizzate a zero sarebbero da considerarsi alla stregua di un onere "assente".
Da ultimo, sostiene che nel periodo in cui era stato aperto il conto corrente in questione lo stesso non era pubblicizzato come "gratuito per sempre" sul sito istituzionale della banca.
Ciononostante, tutti i clienti titolari del pacchetto "Smart", a prescindere dalla data di apertura del conto corrente, visualizzavano all'interno della propria area riservata, la schermata "Già tuo e GRATUITO per sempre".
Precisa che tale schermata era rimasta visibile fino alla data di comunicazione della proposta di modifica unilaterale (14/05/2021) e che la stessa non può essere considerata come una pubblicità, trovandosi in un'area riservata ed accessibile al solo titolare del conto corrente, bensì come una "promessa personale" ovvero una vera e propria clausola contrattuale, di competenza dell'ABF.
Conclude insistendo per l'accoglimento delle domande formulate nel ricorso.
All'atto delle controrepliche, l'intermediario ribadisce che con la "Manovra" aveva solo diversamente valorizzato le spese mensili di liquidazione del conto corrente "SMART", già indicate nel contratto sottoscritto dalla cliente, seppur valorizzate "a zero", mentre la facoltà di modifica unilaterale è prevista dall'art. 14 delle condizioni generali.
Precisa che se un onere è indicato pari a "zero", nulla sarà addebitato fino a quando la voce di costo non sarà modificata nella sua valorizzazione.
Ritiene, pertanto, di aver esercitato legittimamente lo jus variandi di cui all'art. 118 TUB, in quanto relativo ad una condizione contrattuale già prevista in contratto.
Quanto all'assunto della ricorrente circa la presenza della dicitura "gratuito per sempre" nella propria area riservata, con la conseguenza che la stessa andrebbe intesa come una "promessa personale", ne eccepisce l'inammissibilità, in quanto non presente nel ricorso.
Inoltre, evidenzia che non risulta allegata in atti la schermata che è riprodotta parzialmente nel corpo delle repliche; ritiene, pertanto, che al cliente è "preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale", introducendo nuove contestazioni e nuove circostanze.
In ogni caso fa presente che tale schermata indica, con riguardo al pacchetto "SMART", alcune spese (modulo assegni € 4,15, carta di credito € 12,50, prelievi in filiale € 3,00, bonifici in filiale € 2,00), e che la stessa si riferisce anche agli altri due pacchetti offerti alla clientela, ovvero "Premium" e "Top", in relazione ai quali sono indicati gli importi di € 5,00 ed € 20,00 per trimestre a titolo di canone, non previsti per il pacchetto "Smart".
Si tratta, pertanto, di una "tabella di confronto" fra i tre pacchetti di conto corrente, affinché i clienti potessero scegliere se cambiare pacchetto autonomamente online; precisa che nella suddetta schermata non sono nemmeno indicate le spese fisse di liquidazione trimestrale, modificate con la "Manovra".
Conclude insistendo per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In riferimento all'eccezione preliminare sollevata dall'intermediario e relativa alla mancata coincidenza tra reclamo e ricorso, si osserva che la ricorrente nel ricorso contesta la legittimità della proposta di modifica unilaterale dell'intermediario con cui venivano aumentate le spese fisse di liquidazione da € 0,00 ad € 6,00 trimestrali per il pacchetto "Smart", facendo espresso riferimento al reclamo del 10/06/2022 prodotto in atti.
In tale sede la ricorrente ha specificato le ragioni sottese alla asserita illegittimità di tale proposta.
Sul punto, secondo l'orientamento consolidato di questo Collegio, "il ricorso deve avere ad oggetto la stessa "questione" esposta nel reclamo. […] Questo Collegio ha inteso

interpretare il concetto di "medesima questione" di cui alla decisione del Coll. Coordin. n. 7716/2017 in termini di sostanziale simmetria tra ricorso e reclamo, nel senso che il ricorso va ritenuto ammissibile solo se l'intermediario è stato posto preventivamente a conoscenza della lagnanza del cliente e quindi nella possibilità di risolvere bonariamente la questione insorta" (Collegio di Bari, decisione n. 122/2022).
Nel caso di specie, sia nel reclamo sia nel ricorso la ricorrente lamenta l'illegittimità della modifica unilaterale delle spese fisse di liquidazione; all'atto del riscontro al reclamo, peraltro, l'intermediario ha svolto compiute difese nel merito.
L'eccezione, pertanto, non è meritevole di accoglimento.
I costi di cui la ricorrente lamenta la variazione sono le "spese fisse ad ogni liquidazione".
Dal documento di sintesi relativo alle condizioni contrattuali, si evince che esse erano state pattuite originariamente di importo pari a € 0,00.
La facoltà di modifica unilaterale del contratto è prevista dall'articolo 14 delle condizioni contrattuali in atti, il quale richiama l'articolo 118 T.U.B.
La modifica unilaterale oggetto del contendere concerne l'incremento delle suddette spese fisse di liquidazione legate al conto corrente "pacchetto smart" dal costo di € 0,00 al costo di € 2,00 al mese; la relativa proposta di modifica, come detto, veniva comunicata dall'intermediario in data 14/05/2021, fornendone giustificazione.
È pacifico che la comunicazione di modifica unilaterale sia stata ricevuta dalla ricorrente, la quale contesta la sua introduzione in quanto "non può reputarsi una modifica contrattuale ammissibile l'aumento di un costo, pur menzionato nell'originario documento di sintesi, da un valore pari a zero a un qualsivoglia valore positivo".
Inoltre, la ricorrente sostiene, in sede di repliche, che nel periodo in cui era stato aperto il proprio conto corrente lo stesso non era pubblicizzato come "gratuito per sempre" sul sito istituzionale della banca; ciononostante, tutti i clienti titolari del pacchetto "Smart", a prescindere dalla data di apertura del conto corrente, visualizzavano all'interno della propria area riservata, la schermata "Già tuo e GRATUITO per sempre".
Precisa che tale schermata era rimasta visibile fino alla data di comunicazione della proposta di modifica unilaterale (14/05/2021) e che la stessa non può essere considerata come una pubblicità, trovandosi in un'area riservata ed accessibile al solo titolare del conto corrente, bensì come una "promessa personale", ovvero una vera e propria clausola contrattuale
L'intermediario eccepisce l'inammissibilità di tale ultima circostanza, in quanto non presente nel ricorso, facendo presente comunque che si tratta di una "tabella di confronto" fra i tre pacchetti di conto corrente, affinché i clienti potessero scegliere se cambiare pacchetto autonomamente online; a sostegno, allega il provvedimento dell'AGCM del 12/07/2022, attestante che "nel periodo ricompreso tra l'11 febbraio 2015 e il 19 aprile 2016 sul sito della Banca – in una pagina secondaria dell'area pubblica – è stata riportata una tabella di confronto tra i vari Profili del conto in cui, in corrispondenza del Profilo "Smart", era presente l'indicazione "Già tuo e GRATUITO per sempre".
Ebbene, se è pur vero che sono "inammissibili le modificazioni della domanda che, formulate in atti successivi al ricorso (note integrative, repliche, ecc.), si concretizzino in una mutatio libelli" (così Collegio di Bari, decisione n. 17853/2018), è altrettanto vero che oggetto della controversia rimane la legittimità della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.
L'intermediario deduce che non era stata introdotta alcuna nuova clausola, o nuova voce di spesa o di costo, posto che le spese trimestrali di liquidazione del conto corrente "Smart" costituivano un elemento già indicato nel contratto (seppur pari ad € 0,00).
Il Collegio di Coordinamento ha chiarito che il potere di modifica unilaterale previsto dall'art. 118 T.U.B. è riconosciuto in via eccezionale all'intermediario, che può modificare

senza il consenso del cliente solo condizioni economiche e normative già esistenti (Collegio di Coordinamento, decisione n. 26498/18; conforme, Collegio di Napoli, decisione n. 5299/21).
In particolare secondo l'orientamento dei Collegi territoriali, lo ius variandi non può essere utilizzato per introdurre nel regolamento negoziale previsioni nuove, ma solo per modificare pattuizioni già esistenti (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 15128/2020); peraltro, come precisato dalle Disposizioni di Trasparenza del 29/07/2009 (v. sez. IV, Comunicazioni alla clientela), sulla base di un'indicazione del Ministero dello Sviluppo Economico (v. nota del 21/02/2007), la facoltà di modificare unilateralmente le clausole contrattuali prevista dall'art. 118 T.U.B. non può essere utilizzata dagli intermediari per introdurre ex novo clausole prima assenti nel regolamento contrattuale.
Non può pertanto reputarsi una "modifica" contrattuale ammissibile l'aumento di un costo, pur menzionato nell'originario documento di sintesi, da un valore pari a zero a un qualsivoglia valore positivo.
L'applicazione di un costo che in precedenza non veniva conteggiato dall'intermediario non può essere in definitiva esito di un valido esercizio del ius variandi, con conseguente inefficacia della relativa previsione modificativa, come tale inidonea ad assumere valore contrattuale, e quindi vincolante, per le parti e, in particolare, per il cliente.
Come condivisibilmente sostenuto da questo Collegio, si tratta in definitiva della "introduzione di un nuovo costo per il cliente" che risulta "in grado di realizzare una alterazione del sinallagma contrattuale in senso sfavorevole allo stesso, ponendosi così al di fuori dell'ambito applicativo dell'art. 118 TUB, che riconosce la facoltà dell'intermediario di modificare unilateralmente le condizioni economiche del contratto già previste e non di introdurne di nuove" (Collegio di Bari, decisione n. 16284/19; conformi Collegio di Milano, decisione n. 4882/2022; Collegio di Bologna, decisione n. 7495/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 5299/21).
Pertanto, la richiesta della ricorrente diretta al ripristino delle condizioni originarie del rapporto merita di essere accolta, al pari della richiesta di rimborso delle somme percepite dall'intermediario resistente a titolo di spese fisse di liquidazione.
A fronte dell'accertata inefficacia della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'intermediario resistente deve anche astenersi da reiterare siffatte condotte nel futuro.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dichiara l'illegittimità degli addebiti effettuati a titolo di spese fisse di liquidazione trimestrali, con conseguente obbligo di rimborso degli importi addebitati e di astensione da ulteriori addebiti a tale titolo.
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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TUCCI