

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) FERRANTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) CATTALANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA CATTALANO

Seduta del 20/03/2024

### FATTO

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 13/03/2023, riferiva le seguenti circostanze:

- di essere titolare del conto corrente n.\*\*\*429 acceso presso una filiale di Genova dell'intermediario resistente;
- che nel corso degli ultimi anni ha tentato ripetutamente di chiudere il conto corrente avendo ricevuto sempre un'opposizione non suffragata da alcun valido motivo;
- che il conto corrente ad oggi risulta fermo seppur capiente;
- di aver presentato formale reclamo all'intermediario in data 13 marzo 2023 richiedendo la chiusura del conto ed il rilascio della somma ivi presente pari ad € 4.247,78;
- che ad oggi la banca continua a non fornire riscontro, perseverando in un ingiustificato atteggiamento omissivo ed inadempiente, contrario alla professionalità richiesta ed agli obblighi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto;
- che l'intermediario non ha mai fornito riscontro alle richieste avanzate senza neppure attivarsi per limitare i disagi causati;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- che il proprio diritto a recedere dal contratto di conto corrente è previsto: i) dall'art. 1855 c.c. che riconosce al correntista il diritto di recesso dal contratto di conto corrente bancario a tempo indeterminato; ii) dall'art. 120-bis TUB, che attribuisce al cliente il diritto di recedere in ogni momento e senza penalità e spese dai contratti di durata (tra i quali rientra il contratto di conto corrente bancario per previsione della circolare del Ministero dell'economia e delle finanze del 21 febbraio 2007 n. 5574); dall'art. 126 septies TUB che prevede la facoltà dell'utilizzatore dei servizi di pagamento di recedere dal contratto quadro senza penalità e senza spese di chiusura;
- che l'intermediario è tenuto a dare esecuzione alla richiesta di chiusura in un termine ragionevole e congruo che, in assenza di una previsione contrattuale diversa, è fissato nei quindici giorni successivi alla comunicazione di controparte;
- che il decorso infruttuoso di tale termine determina l'impossibilità di pretendere dal cliente la corresponsione delle spese di tenuta del conto e l'obbligo di indennizzo dalla produzione di ogni costo legato al mantenimento in esercizio del conto, nel rispetto del dovere di correttezza e diligenza professione ex artt.1175 e 1176 co. 2 c.c.;
- che secondo precedenti ABF, la diligenza professionale a cui sono tenuti gli intermediari impone a questi di attivarsi con massima sollecitudine nella chiusura dei conti correnti;
- che l'esistenza di un eventuale debito non osta all'esecuzione della richiesta di chiusura del conto, cosa che non sussiste nel caso specifico;
- di richiedere il risarcimento del danno pari all'ammontare delle spese legali sostenute per il ricorso e parametrato alle vigenti tariffe professionali oltre i danni da fastidi subiti da quantificarsi in via equitativa.

Spiegava articolate conclusioni chiedendo:

- di accertare e dichiarare il comportamento illecito tenuto dall'intermediario e per l'effetto condannarlo alla chiusura del conto corrente n.\*\*\*429 con la liquidazione in proprio favore del saldo ivi contenuto, oltre interessi;
- di condannare l'intermediario al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale "dal di al soddisfo", con vittoria delle spese.

Si costituiva con controdeduzioni l'intermediario resistente, e nel merito rappresentava le proprie argomentazioni che si possono, *per summa capita*, così riassumere:

- che la domanda di condanna della banca alla chiusura del conto corrente ed alla liquidazione del saldo ivi presente è inammissibile in quanto avente ad oggetto una richiesta al Collegio di emettere una pronuncia di tipo costitutivo concernente un obbligo di fare che sfugge alla competenza dell'ABF;
- che il ricorrente omette di allegare la richiesta di chiusura del conto corrente;
- che in sede di riscontro al reclamo aveva richiesto al ricorrente i contratti sottesi ai pagamenti ricevuti sul conto corrente unitamente alle ricevute di consegna della merce in ragione di specifiche contestazioni provenienti dalle banche ordinanti per complessive n. 13 richieste di restituzione corredate, in alcuni casi, da formale denuncia dinnanzi all'autorità competente;
- che la documentazione richiesta non è mai pervenuta, impedendo la chiusura del conto corrente;
- che la richiesta di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale è priva di dimostrazione e quantificazione;
- che anche a voler quantificare il danno in via equitativa, il ricorrente non ha dedotto né provato l'addebito di spese e/o commissioni successive alla scadenza del



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

termine previsto per la chiusura del conto o comunque dei danni patiti in seguito alla ritardata chiusura del conto;

- che in riferimento al danno patrimoniale, l'ABF come la giurisprudenza ordinaria ha negato la risarcibilità del danno patrimoniale quando la richiesta non è supportata da prove.

Spiegava conclusioni in via articolata chiedendo:

- in via preliminare, di dichiarare il ricorso inammissibile per incompetenza per materia;
- il rigetto del ricorso in quanto infondato;
- in ogni caso, di rigettare la richiesta di risarcimento del danno per mancato assolvimento dell'onere della prova.

Parte ricorrente, con le proprie repliche insisteva argomentando:

- che l'eccezione di parte resistente circa l'inammissibilità della domanda asseritamente volta ad ottenere una pronuncia costitutiva non coglie nel segno in quanto il ricorso è volto a richiedere l'accertamento della condotta illegittima dell'intermediario;
- che la condanna alla chiusura del conto corrente costituisce un'indagine incidentale preordinata all'accoglimento della domanda di risarcimento del danno;
- di aver allegato al ricorso il reclamo presentato a mezzo pec in data 13/03/2023;
- che la richiesta dell'intermediario di produrre i contratti sottoscritti ai pagamenti ricevuti sul conto corrente e le ricevute di consegna della merce non è supportata da nessuna norma di legge, peraltro non citata dalla banca;
- che nessun istituto di credito può richiedere l'inoltro dei contratti sottoscritti ai pagamenti ricevuti, salvo violazione delle norme del GDPR a tutela della privacy;
- che gli istituti di credito non hanno poteri coercitivi sui correntisti;
- che il comportamento dell'intermediario è vessatorio;
- che la domanda di risarcimento dei danni è fondata sulla sussistenza di un nesso di causalità tra il danno patito e la condotta inadempiente della banca;
- che il danno patrimoniale consiste nelle spese legali sostenute e paramtrate alle tariffe professionali vigenti nonché nelle spese di tenuta del conto corrente e dei costi legati al mantenimento dello stesso ex art 120 TUB.

Nella riunione del 31/01/2024, il Collegio *“preso atto che questione analoga è stata recentemente rimessa al Collegio di coordinamento da altro Collegio territoriale, ravvisa l'opportunità, anche al fine di garantire uniformità tra le varie decisioni dei Collegi territoriali, di sospendere l'esame del presente ricorso, rinviandolo a riunione da definire e dispone la proroga di 90 giorni del termine originariamente comunicato per la conclusione del procedimento.”*

Medio tempore è avvenuta la pubblicazione delle decisioni nn. 25/2024 e 26/2024 del Collegio di coordinamento.

## DIRITTO

Il presente ricorso riguarda il comportamento lamentato dal titolare del conto corrente n.\*\*\*42\_9 acceso presso la banca resistente, la quale pur essendone richiesta più volte nel corso degli anni non avrebbe mai dato seguito alla chiusura del rapporto.

Il ricorrente in data 13/03/2023 ha presentato reclamo a mezzo pec reiterando tale richiesta e domandando la liquidazione del relativo saldo pari ad € 4.247,78.

Occorre *primo loco* vagliare l'eccezione di parte resistente in ordine alla inammissibilità del ricorso in quanto conterrebbe una richiesta al Collegio di emettere una pronuncia di tipo costitutivo, consistente nella richiesta di chiusura e liquidazione del conto corrente.



Nelle repliche, parte ricorrente afferma che la domanda è in realtà preordinata ad ottenere l'accertamento di un diritto del correntista e ad una pronuncia volta ad accertare l'illegittima condotta dell'intermediario con conseguente domanda di restituzione e risarcimento del danno.

Il Collegio, ritenendo che la domanda sia rivolta all'accertamento della correttezza della condotta dell'intermediario come per altro esplicitato anche espressamente da parte ricorrente, respinge l'eccezione *in parte qua* ed all'uopo richiama la propria decisione 16034/2022 secondo cui *“Con riguardo all'eccezione relativa alle asserite finalità costitutive della domanda, in casi analoghi la giurisprudenza ABF è addivenuta alla ricostruzione della domanda come richiesta di “accertamento”, aderendo a un'impostazione interpretativa sostanzialista e rivolta alla conservazione della domanda (v. in questi termini da ultimo Coll. Bologna, Decisione N. 5690 del 06 aprile 2022). Il Collegio ritiene di condividere questo approccio, e pertanto ritiene di dover procedere all'esame del merito del ricorso.”*

Con ancora più specifico riferimento alla azione volta a contestare la mancata chiusura del conto il Collegio richiama, per darne continuità, alle considerazioni espresse dal Collegio di Napoli, decisione n. 10130/2023 secondo cui: *“DIRITTO La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario che non ha provveduto alla chiusura del conto corrente alla richiesta del ricorrente, nonché l'accertamento del diritto al rimborso dei costi di permanenza addebitati.*

*In via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario convenuto con riguardo alla domanda di chiusura del conto, in quanto diretta a ottenere una pronuncia costitutiva preclusa all'Arbitro Bancario Finanziario.*

*Le «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari» (Sez. 1, par. 4) circoscrivono, in effetti, le funzioni dell'Arbitro alle questioni «aventi a oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà».*

*Resta fuori dalle competenze dell'organo, dunque, esaminare richieste dirette a ottenere pronunce di carattere costitutivo.*

*In questa sede, al Collegio è consentito però valutare il merito del ricorso entro il limite dell'accertamento della correttezza della condotta del convenuto e della sussistenza di un diritto risarcitorio a favore del ricorrente. Si segnala, peraltro, che questo Arbitro ha più volte affermato la propria competenza ad accertare l'intervenuta efficacia del diritto di recesso validamente esercitato (cfr. in tal senso le decisioni del Collegio di Bari n. 8892 del 2022 e del Collegio di Milano n. 4885 del 2022).[...]*

Venendo al merito della questione, in ragione della richiesta di risarcimento del danno avanzata dal ricorrente in conseguenza dell'asserito illegittimo rifiuto con conseguente ritardo nell'esecuzione dell'ordine di chiusura del conto corrente, rileva l'eventuale applicazione dell'indennizzo previsto dall'art. 126 septiesdecies co. 2 TUB per i casi in cui la portabilità sia stata effettuata oltre il termine di 12 giorni lavorativi.

A ciò si opponeva nel merito parte resistente sostenendo di aver chiesto al cliente, in sede di riscontro al reclamo, di fornire i contratti sottesi ai pagamenti ricevuti sul conto corrente, insieme alla ricevuta della merce. La documentazione veniva richiesta in ragione del fatto che l'intermediario aveva ricevuto n. 13 richieste di restituzione e, in alcuni casi, denunce inoltrate alle autorità competenti.

Il Collegio ai fini del decidere evidenzia come sia incontroverso che l'odierna vertenza origina dal rifiuto dell'intermediario resistente di dare esecuzione della richiesta di chiusura del conto corrente intestato alla parte ricorrente ed in essere presso la banca resistente, con relativa liquidazione del saldo attivo.

E' opportuno rilevare che il Collegio di coordinamento, con le decisioni nn. 25 e 26 del 2 gennaio 2024, ha formulato i seguenti principi di diritto in materia:



*“- il conto corrente bancario costituisce un “conto di pagamento” ai sensi degli artt. 126 decies ss. t.u.b.;*

*- la richiesta di trasferimento di un conto corrente bancario, con la chiusura di quest’ultimo, costituisce un “servizio di trasferimento” ai sensi dell’art. 126 decies, 3° comma, lett. b), t.u.b.;*

*- nel caso in cui tale servizio di trasferimento sia eseguito oltre il termine di dodici giorni lavorativi che è disposto dall’art. 126 quinquiesdecies, 3° comma, t.u.b., 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 ex lege, ai sensi dell’art. 126 septiesdecies, 2° comma, t.u.b.;*

*- secondo quanto stabilisce l’art. 126 quinquiesdecies, 3° comma, t.u.b., il suddetto termine di dodici giorni lavorativi decorre dalla ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente dell’autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall’articolo 10 della direttiva 2014/92/UE”.*

Più specificatamente il Collegio di coordinamento ha precisato che *“Ai fini del presente giudizio, occorre preliminarmente stabilire se l’art. 126 setiesdecies, 2° comma, t.u.b. sia applicabile al (ritardo nel trasferimento di un) conto corrente bancario.*

[...]

*Nel merito, si deve anzitutto rilevare che la disciplina giuridica di cui si tratta è stata introdotta dal legislatore italiano per dare attuazione alla direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull’accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (c.d. PAD, Payment Accounts Directive). Al fine di delimitare l’ambito oggettivo di applicazione delle disposizioni così introdotte nel nuovo capo II ter del testo unico bancario, il legislatore italiano ha dettato le definizioni contenute nell’art. 126 decies, 3° comma, t.u.b., le quali non ricomprendono tuttavia quella di “conto di pagamento”. A tale proposito, si deve quindi fare riferimento all’art. 126 decies, 4° comma, t.u.b., secondo cui «fatto salvo quanto previsto dal comma 3, ai fini del presente capo si applicano inoltre le ulteriori definizioni di cui all’articolo 2 della direttiva 2014/92/UE». Ai sensi degli artt. 126 decies ss. t.u.b., vale quindi la definizione di “conto di pagamento” che è dettata dall’art. 2 (Definizioni), n. 3, della suddetta direttiva, secondo il quale si tratta di «un conto detenuto in nome di uno o più consumatori usato per l’esecuzione delle operazioni pagamento». Peraltro, nella sentenza del 4 ottobre 2018 (ECLI:EU:C:2018:809), causa C-191, la Corte di Giustizia dell’Unione europea ha precisato che «la definizione prevista all’articolo 2, punto 3, della direttiva sui conti di pagamento è quasi identica a quella che compare nell’articolo 4, punto 14, della direttiva sui servizi di pagamento. Infatti, come osservato dall’avvocato generale al paragrafo 54 delle sue conclusioni, l’unica differenza, attinente al fatto che il termine “consumatore” utilizzato nella prima di tali definizioni è sostituito dall’espressione “utente di servizi di pagamento” nella seconda di esse, traduce non una differenza sostanziale nella definizione di tale nozione, ma, piuttosto, una differenza nell’oggetto delle due direttive di cui trattasi» (n. 27). A sua volta, una “operazione di pagamento” è definita art. 2 (Definizioni), n. 5, della direttiva 2014/92/UE come «l’atto, disposto dal pagatore o dal beneficiario, di depositare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da ogni obbligazione sottostante tra il pagatore e il beneficiario». Dal combinato disposto delle suddette definizioni si può quindi giungere alla conclusione secondo cui, ai sensi degli artt. 126 decies ss. t.u.b., per “conto di pagamento” deve intendersi un conto detenuto in nome di uno o più consumatori, usato per depositare, trasferire o ritirare fondi,*



*indipendentemente da ogni obbligazione sottostante tra il pagatore e il beneficiario. Questo Collegio ritiene che il conto corrente bancario rientri in tale definizione di “conto di pagamento”, conformemente alla decisione del Collegio di Torino che è stata sopra riportata.*

*Nel senso di tale interpretazione della direttiva di cui si tratta depone il suo considerando n. 12, nella parte in cui esso afferma quanto segue: «Tutte le disposizioni della presente direttiva dovrebbero riguardare i conti di pagamento mediante i quali i consumatori sono in grado di effettuare le seguenti operazioni: deposito di fondi e prelievo di contante, ed esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento a favore di terzi e da questi ultimi, compresa l'esecuzione di bonifici. Di conseguenza, dovrebbero essere esclusi i conti con funzioni più limitate. Ad esempio, in linea di principio dovrebbero essere esclusi dall'ambito di applicazione della presente direttiva i conti quali i conti di risparmio, i conti di appoggio ad una carta di credito, che generalmente vengono alimentati al solo scopo di rimborsare un debito della carta di credito, i mutui a conto corrente o i conti di moneta elettronica. Tuttavia, se tali conti venissero utilizzati per operazioni di pagamento ordinarie e comprendessero tutte le funzioni sopra elencate, essi rientrerebbero nell'ambito di applicazione della presente direttiva» (sottolineatura aggiunta). Emerge così una concezione funzionalistica del “conto di pagamento”, la quale è suscettibile di essere certamente svolta dal conto corrente bancario. A quest'ultimo devono ritenersi pertanto applicabili le disposizioni degli artt. 126 decies ss. t.u.b., e in particolare quella dell'art. 126 septiesdecies, 2° comma, t.u.b., di cui si tratta nel presente giudizio”.*

*Chiarita l'applicabilità della normativa dettata in materia di portabilità anche ai conti correnti, il Collegio di coordinamento ha ulteriormente svolto precisazioni sulla riconducibilità di richieste di estinzione del conto e trasferimento del saldo al novero dei servizi di trasferimento (e dunque “portabilità”) ex art. 126 decies, 3° comma, lett. b) TUB: “Ai sensi dell'art. 126 decies, 3° comma, lett. b), t.u.b. per “servizio di trasferimento” deve intendersi «il trasferimento, su richiesta del consumatore, da un prestatore di servizi di pagamento ad un altro, delle informazioni su tutti o su alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento, o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo da un conto di pagamento d'origine a un conto di pagamento di destinazione, o entrambi, con o senza la chiusura del conto di pagamento di origine». Ai fini del presente giudizio, si deve quindi ritenere che il trasferimento, su richiesta del consumatore, da un prestatore di servizi di pagamento a un altro, di un conto corrente bancario, con la chiusura di quello di origine, costituisca un “servizio di trasferimento”, il quale è assoggettato alla disciplina dettata dalle disposizioni del capo II ter del testo unico bancario”.*

*Quanto alla procedura prevista dalla normativa per il servizio di trasferimento, ancora il Collegio di coordinamento ha precisato che “... si deve tuttavia rilevare che, secondo quanto statuisce l'art. 126 quindecies, 2° comma, t.u.b., «il servizio di trasferimento è avviato dal prestatore di servizi di pagamento ricevente su richiesta del consumatore. A tal fine, il consumatore rilascia al prestatore di servizi di pagamento ricevente una specifica autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento». Inoltre, e per quanto qui più specificamente rileva, l'art. 126 quinquies, 3° comma, t.u.b. statuisce quanto segue: «Il servizio di trasferimento è eseguito entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE»”.*

*Dando applicazione ai tracciati giuridici individuati dal Collegio di coordinamento ai fini dell'applicabilità della normativa di riferimento come individuate nelle ampie argomentazioni sopra richiamate, il Collegio rileva come risulti necessario che la*



procedura di trasferimento sia avviata, su impulso del cliente, dall'intermediario ricevente, a pena di non conformità con l'art. 10 della Direttiva PAD.

Il Collegio di coordinamento ha pertanto escluso che la normativa possa trovare applicazione anche nei casi in cui:

- la richiesta sia stata formulata mediante compilazione di un modulo fornito dall'intermediario ricevente ma sia stata direttamente trasmessa dal cliente all'intermediario trasferente (decisione n. 25/2024);
- la richiesta sia stata formulata con semplice domanda trasmessa al solo intermediario trasferente (decisione n. 26/2024).

Tale suggerito procedimento non è stato seguito da parte ricorrente, che se pure ha riferito di aver chiesto più volte nel corso degli ultimi anni la chiusura del conto corrente, ha comprovato in atti come unica richiesta scritta in tal senso il reclamo del 13/03/2023. Tale circostanza – con effetto confessorio- è confermata anche dalla stessa parte ricorrente nelle repliche ove sul punto conferma di aver spiegato tale richiesta solo con il reclamo.

E' pertanto accertato che la richiesta chiusura del conto corrente con trasferimento del saldo è stata presentata in modo irrituale rispetto alla procedura prevista dalla disciplina sulla portabilità del conto di pagamento: viepiù nel caso di specie non risulta neanche se vi sia un prestatore di servizi di pagamento ricevente. Sicché non è possibile accertare sotto tale aspetto una responsabilità in capo all'intermediario resistente.

Come ha precisato il Collegio di coordinamento con la già richiamata decisione n. 25/2024 *"[...] è pacifico tra le parti che, al fine di richiedere il suddetto servizio di trasferimento, il ricorrente abbia utilizzato un modulo del prestatore di servizi di pagamento ricevente e lo abbia inviato direttamente al prestatore di servizi di pagamento trasferente mediante raccomandata a.r. del 4 luglio 2022 (giunta a destinazione il 6 luglio 2022). Tale modulo reca soltanto la sottoscrizione del ricorrente.*

*A tale proposito, si deve tuttavia rilevare che, secondo quanto statuisce l'art. 126 quindicies, 2° comma, t.u.b., «il servizio di trasferimento è avviato dal prestatore di servizi di pagamento ricevente su richiesta del consumatore. A tal fine, il consumatore rilascia al prestatore di servizi di pagamento ricevente una specifica autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento».*

*[...]*

*Poiché dunque è pacifico tra le parti che il servizio di trasferimento di cui si tratta nel presente giudizio non sia stato avviato dal prestatore di servizi di pagamento ricevente e che invece il ricorrente ne abbia fatto direttamente richiesta al prestatore di servizi di pagamento trasferente, deve ritenersi che non sia stata seguita la procedura stabilita dall'art. 10 della direttiva qui considerata.*

*A ciò consegue che l'intermediario resistente non può essere considerato "inadempiente" ai sensi dell'art. 126 septiesdecies, 2° comma, t.u.b. e non è pertanto tenuto a corrispondere la somma di denaro che è ivi prevista a titolo di penale. Trattandosi di una questione preliminare ai fini del presente giudizio, possono considerarsi così assorbite le restanti questioni di fatto e di diritto che sono state allegare dalle parti.*

*Resta peraltro fermo che «l'inapplicabilità degli artt. 125 quinquiesdecies e 126 septiesdecies t.u.b. non impedisce [...] – secondo l'orientamento dei Collegi territoriali [...] – di riconoscere un risarcimento in via equitativa del danno causato dal ritardo nell'estinzione del conto» (Collegio di Napoli, decisione n. 1701 del 21 febbraio 2023; Collegio di Roma, decisione n. 23556 del 23 dicembre 2020; Collegio di Milano, decisione n. 13741 del 30 maggio 2019). Una domanda risarcitoria del genere non è stata tuttavia proposta dal ricorrente.".*

Il Collegio, quindi, non essendo applicabile la disciplina sulla portabilità del conto di pagamento, richiama le previsioni degli artt. 1855 c.c. e 120-bis TUB.



E' un fatto incontestato che a tutt'oggi il conto corrente *de quo* non sia stato chiuso come preteso da parte ricorrente.

L'intermediario resistente ha motivato la mancata chiusura del conto corrente in ragione di alcuni accrediti sul rapporto del cliente di cui ha chiesto evidenza del titolo giustificativo, senza ottenere riscontro: tale richiesta è stata avanzata in dipendenza della ricezione di n. 13 richieste di restituzione da parte delle banche ordinanti i bonifici ricevuti dal ricorrente, corredate in alcuni casi da formale denuncia dinnanzi all'autorità giudiziaria.

È pacifico che parte ricorrente non abbia riscontrato detta richiesta dell'intermediario, avendone anche contestato la legittimità in sede di repliche sotto il profilo dell'assenza di fondamento normativo e della violazione della disciplina sulla privacy.

Fatto è che la banca resistente non ha allegato documentazione a comprova delle richieste che riferisce di aver ricevuto da parte di terzi circa le richieste di restituzione corredate, in alcuni casi, da formale denuncia dinnanzi all'autorità competente; né ha meglio circostanziato, nelle controdeduzioni, le ragioni del rifiuto a procedere all'estinzione del rapporto, fatta salva la menzione della presenza di denunce all'Autorità competente.

L'operatività contestata risulta risalire al 2020: non è, però, noto quando la banca resistente abbia ricevuto le richieste di restituzione degli accrediti da parte degli intermediari terzi, né se abbia informato il cliente prima della ricezione del reclamo.

Il Collegio rileva, altresì, come dirimente ai fini del decidere come sia incontestato che il conto corrente sia ancora in essere, mentre non chiaro se al ricorrente sia stato impedito o meno di operare sul rapporto.

Dal corredo probatorio in atti non è possibile risalire se la contestata mancanza di operatività sia stata determinata in applicazione della normativa antiriciclaggio; ovvero in applicazione della normativa sui servizi di pagamento. In ordine a quest'ultimo aspetto il Collegio evidenzia che non consta in atti evidenza del contratto quadro del conto corrente da cui evincersi l'eventuale previsione del potere di blocco; né è noto, come già indicato sopra, se al ricorrente sia stato impedito di operare sul rapporto.

In ogni caso, il ricorrente non ha formulato contestazioni in merito.

Preso atto di quanto sopra il Collegio richiama come diversi Collegi ABF abbiano ritenuto che, anche nei casi in cui il blocco cautelativo di strumenti di pagamento venga apposto in ragione del rilevamento di utilizzi fraudolenti/operazioni sospette, come anche in osservanza degli obblighi derivanti dalla disciplina di cui al D.lgs 231/2007, gli intermediari debbano agire secondo buona fede e correttezza e in particolare con modalità idonee a salvaguardare i diritti del soggetto coinvolto. Sempre l'ABF ha, inoltre, in più occasioni evidenziato che il blocco cautelativo è una misura temporanea, diversa dalla risoluzione del rapporto, che deve pertanto intendersi necessariamente come una situazione transitoria, destinata a risolversi entro un ragionevole lasso di tempo o con il ripristino della normale operatività del conto, a seguito dell'eventuale accertamento dell'insussistenza di irregolarità.

Traspare, quindi, con evidenza che qualsivoglia fossero le ragioni del blocco della operatività del conto, tale blocco doveva essere temporaneo e non arrivare di fatto a negare nel tempo al ricorrente di entrare in possesso del residuo suo saldo. Se infatti la normativa autorizza gli intermediari – al ricorrere dei presupposti ivi previsti e con le modalità indicate – al blocco degli strumenti di pagamento, la stessa non autorizza invece l'intermediario a bloccare, di propria iniziativa ed in assenza di un provvedimento giudiziario di sequestro, le somme disponibili sul conto corrente.

Il Collegio richiama a tale fine le argomentazioni espresse con la propria decisione n. 993/2022 "Agli atti risulta che *parte ricorrente contesta il comportamento dell'intermediario il quale avrebbe posto un blocco sul conto corrente n. 103xxxx143 del cliente senza*



*informarlo, né in via preventiva né successivamente, e senza mai spiegare le ragioni di tale blocco, prima dell'invio delle controdeduzioni nell'ambito della presente procedura.*

*Il cliente chiede quindi, più precisamente, il risarcimento del danno consistente nelle sostenute spese di tenuta del conto corrente per il periodo in cui è stato inutilizzabile (dal febbraio 2019 ad oggi) e il risarcimento del danno subito, da liquidarsi in via equitativa, per l'indisponibilità delle somme presenti sul conto corrente per un periodo di oltre 30 mesi.*

*L'intermediario sul punto ha riferito: - di aver ricevuto una contestazione da parte di altro intermediario volta ad ottenere il rimborso di un bollettino postale di € 2.400,00 fraudolentemente addebitato sul conto di un loro cliente, pagato a favore del conto n. 103xxxx143 intestato all'odierno ricorrente; - di aver quindi posto un blocco cautelativo sul conto corrente del cliente in data 1.02.2019, dopo aver ricevuto copia della denuncia del soggetto frodato e delle comunicazioni via e-mail da parte dell'altro intermediario; - di aver apposto un blocco totale, in data 22.02.2019, a seguito delle indagini svolte dalla "competente funzione Prevenzione Frodi"; - di aver rilevato che tre ulteriori bollettini, accreditati in data 22.12.2018 rispettivamente di importo di € 938,00, € 999,00 e € 999,00, per un totale di € 2.981,00, erano stati disconosciuti dal titolare del conto corrente emittente; - di aver provveduto, in data 3.04.2019, a recuperare tutte le citate somme per l'importo di € 5.381,00: al solo fine di eseguire tale operazione, di aver temporaneamente rimosso e poi riapposto, in data 3.04.2019, il blocco del conto corrente; - che il ricorrente ha ricevuto sul proprio conto, in data 1.02.2019, l'accredito di € 11.400,00 e nella medesima giornata ha tentato di inoltrare in Polonia la somma di € 13.500,00 a favore di un soggetto terzo, mediante bonifico che però è stato prontamente respinto e riaccreditato sul conto in data 8.02.2019: che tale importo era costituito dal bollettino fraudolento di € 2.400,00 sopra citato e da un ulteriore bollettino di € 9.000,00, ad oggi oggetto di accertamenti. Nelle repliche il ricorrente ha riferito di non essere a conoscenza dei pagamenti indicati dall'intermediario come fraudolenti e di essere stato probabilmente lui stesso vittima di una truffa. Ha quindi riferito che, quale che fossero i motivi del blocco, l'intermediario avrebbe comunque dovuto informarlo in ossequio a quanto previsto dalla normativa e in ottemperanza ai principi di trasparenza, correttezza e buona fede.*

*[...]*

*Ebbene, l'operatività posta in essere dal cliente, in base a quanto riferito dall'intermediario resistente, è stata valutata ai fini degli obblighi di cui al D.Lgs. 231/07 e, in ottemperanza a detti obblighi, è stato apposto il blocco; infatti «tale adempimento rientra pertanto, nell'ambito dei controlli e monitoraggi antiriciclaggio e di quelle attività cautelative poste in essere in presenza di operazioni anomale e potenzialmente irregolari, laddove la documentazione prodotta in questa sede non può che deporre nel senso del corretto operato di [nome intermediario] nella presente fattispecie».*

*Tuttavia, sul punto, la parte ricorrente ha riferito che: - i commi 3 e 4 dell'art. 6 del D. Lgs. 11/2010 dispongono che «Nei casi di cui al comma 2, il prestatore di servizi di pagamento informa il pagatore, secondo le modalità concordate, del blocco dello strumento, motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello strumento di pagamento o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza [...] o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento»; - l'intermediario non ha mai reso tale informativa al cliente, né in via preventiva né successiva, né ha mai giustificato tale mancanza indicando eventuali elementi ostativi; - ne consegue che «il blocco deve considerarsi illegittimo sotto il profilo esaminato, afferente alle modalità con cui è stato disposto e, in ogni caso, palesemente in*



*contrasto con i principi di buona fede e correttezza, oltre che degli obblighi di protezione del cliente [...] tanto più se si considera che l'intermediario ha reiterato tale condotta, senza addurre alcuna motivazione, per un periodo di oltre trenta mesi».*

*Sul punto il Collegio, adito in questa sede, concorda con le ragioni di parte istante e richiama la decisione del Collegio di Bari n. 19334/2021 che così ha statuito: «Indipendentemente dalle ragioni che possono aver giustificato il blocco della carta, ritiene il Collegio che lo stesso principio generale di buona fede, poco sopra richiamato, giustifichi- se non imponga- all'intermediario di dare completa e tempestiva comunicazione preventiva al cliente circa l'imminente blocco dello strumento di pagamento. Tale circostanza non risulta essersi verificata nel caso di specie e ciò integra una condotta di certo illegittima da parte dell'intermediario». Anche sotto il profilo della disciplina antiriciclaggio, l'istante ha rappresentato che il comportamento dell'intermediario si è esplicato secondo «modalità illegittime, atteso che l'intermediario non ha richiesto l'acquisizione di informazioni riferite al cliente, al rapporto in essere, alle finalità dell'operazione, né, soprattutto, ha svolto un controllo costante nel corso del rapporto così come prescritto dall'art. 18 del D. Lgs. 231/2007». Su tale ultimo aspetto, difatti, agli atti non risulta documentazione relativa a controlli effettuati dall'intermediario ai sensi del d.lgs. 231/2007.*

*Sul punto si condivide quanto affermato dal Collegio di Roma, decisione n. 1341/2013: «È quindi necessario che sia posta la massima cura dagli intermediari nel rispetto dell'obbligo di dare tempestiva comunicazione al cliente della misura cautelativa adottata ai sensi del art. 6, d.lgs. n. 11/10». Poiché l'intermediario resistente non ha, in ogni caso, dato prova dell'effettivo invio al ricorrente delle comunicazioni relative agli obblighi di adeguata verifica della clientela, ne deriva che la limitazione dell'operatività del conto del ricorrente, anche ove fosse stata obbligatoria ai sensi del D.Lgs. 231/2007, comunque, sarebbe avvenuta senza che il ricorrente ne fosse stato preventivamente avvertito (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9524/2016). Da ciò consegue che il blocco del conto corrente deve considerarsi illegittimo e, in ogni caso, contrario ai principi di buona fede e correttezza, tanto più che è avvenuto fino a concorrenza di una somma superiore rispetto all'ammontare delle operazioni ritenute anomale (Collegio di Milano, decisione n. 13234/2021). Allorché la misura cautelativa non sia stata comunicata tempestivamente alla ricorrente, con indicazione dei motivi giustificativi e dei contenuti della misura non vi è, difatti, dubbio che «deve ritenersi che il comportamento della banca non risponda ai canoni della trasparenza e della buona fede che è tenuta ad osservare e che si concretano in un dovere giuridico "espressione di un generale principio di solidarietà sociale, che, nell'ambito contrattuale, implica un obbligo di reciproca lealtà di condotta che deve presiedere sia all'esecuzione del contratto che alla sua formazione ed interpretazione, accompagnandolo in definitiva in ogni sua fase"» (così Collegio di Roma, decisione n. 1312/2010; che richiama Cass., Sez. III civ., n.5348 del 5.3.2009; conformi tra le tante: n.3462 del 2007, n.13208 del 2010). Per tutto quanto sopra esposto, quale che fossero i motivi del blocco, l'intermediario avrebbe, comunque, dovuto informare parte ricorrente, quale titolare del conto corrente, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e in ottemperanza ai principi di trasparenza, correttezza e buona fede; la domanda risarcitoria del ricorrente, complessivamente, quindi, deve ritenersi provata nell'an (cfr. decisioni del Collegio di Milano, n. 13234/2021 e del Collegio di Roma, n. 1341/2013; ma anche le decisioni richiamate dall'intermediario stesso che, per quanto abbiano rigettato la domande del ricorrente, hanno ritenuto sussistente un obbligo di comunicazione del blocco del conto corrente in capo all'intermediario)».*

*Accertato che il blocco del conto corrente deve considerarsi illegittimo in quanto contrario ai principi di buona fede e correttezza, a fronte della situazione dedotta, la domanda*



risarcitoria del ricorrente, complessivamente, può ritenersi provata nell'an, seppure resti sformata di supporto probatorio nel quantum.

Risultano, infatti, violati da parte del resistente gli obblighi di correttezza e buona fede, circostanze che inducono il Collegio ad accogliere parzialmente il ricorso ed a riconoscere alla parte ricorrente il diritto al risarcimento di un danno, secondo le indicazioni fornite dal Collegio di Roma, decisione n. 8039 del 20 settembre 2016 che quivi si richiamano:

*"[...] Tanto considerato in fatto, deve allora tenersi conto, in diritto, che la giurisprudenza di legittimità, e anche gli indirizzi delineati dall'ABF, hanno ripetutamente chiarito che l'interruzione dell'operatività (blocco del rapporto e recesso della banca) del rapporto contrattuale deve pur sempre avvenire nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, potendo essere considerata comunque illegittima ove in concreto assuma connotati del tutto ingiustificati ed arbitrari (da ultimo v. Coll. Napoli, dec. n. 2556/2016, richiamando nello stesso senso Cass. n. 20106/2009; Cass. n. 6923/2005; Cass. n. 15769/2004; Cass. n. 4538/1997, oltre ad altri precedenti di questo Arbitro, come le decisioni del Coll. Milano, nn. 2925/2013 e 3665/2012 e del Coll. Roma, n. 2489/2011).*

9. *Neppure è da sottovalutarsi, in tale prospettiva di correttezza, che, come sopra accennato, l'intermediario resistente è una banca on-line; e che allora — come pure già evidenziato in una recente pronuncia di questo Collegio (dec. n. 2238/2016), censurando il comportamento proprio dello stesso intermediario resistente — deve ritenersi che "quest'ultimo è una banca on-line e, pertanto, i rapporti del customer service con la clientela sono mantenuti esclusivamente via mail o call-center. In assenza della possibilità di un contatto fisico tra il cliente e l'intermediario, il rispetto dei canoni di correttezza e buona fede che devono improntare i rapporti tra banca e cliente esigono che la prima sia comunque in grado di affrontare e risolvere con attenzione e prontezza le questioni problematiche che possano insorgere nel corso del rapporto con il cliente, evitando che questi si trovi a cozzare contro il muro di gomma delle risposte stereotipate, delle mail apparentemente sconnesse dalle difficoltà esposte, dalle quali si desuma l'assenza di un concreto impegno a risolvere o a minimizzare gli specifici disagi dallo stesso cliente rappresentati".*

10. *In ordine alla legittimità o meno della condotta dell'intermediario, deve quindi concludersi che essa — seppure non sia dato comprendere, per quanto sopra detto, se effettivamente essa sia stata fondatamente motivata, oppure non, dalla necessità di rispettare gli obblighi di adeguata verifica della clientela imposti dalla legge — è in ogni caso risultata non conforme ai doveri di diligenza e correttezza che, atteso il ruolo professionale del medesimo intermediario, gli avrebbero comunque imposto una collaborazione col Cliente ispirata a ben maggiore prontezza e chiarezza."*

Quanto alla determinazione del correlativo danno la parte ricorrente ne richiede il risarcimento, sia *sub specie* di danno patrimoniale e non patrimoniale conseguente all'asserito illegittimo rifiuto dell'intermediario alla chiusura del conto corrente ed allo sblocco delle relative somme, oltre alla refusione delle spese legali.

Quanto al danno patrimoniale, parte ricorrente ha prodotto copia dell'estratto del conto corrente n.\*\*\*429 al 31/12/2022 da cui si evincono addebiti per spese e competenze varie, per canone mensile di tenuta del conto (€ 5,00) e per comunicazioni alla clientela.

Il Collegio richiama, a tal fine, il fatto che la richiesta di chiusura del rapporto è documentata solo alla data del reclamo (13/03/2023): solo a partire da tale data, quindi, decorre l'obbligo di parte resistente di restituire il saldo attivo del detto conto, unitamente ai relativi interessi maturati e con il rimborso delle spese mensili di tenuta conto e di ogni eventuale costo legato al mantenimento in esercizio del conto stesso.

Il Collegio assume detta decisione che riguarda le spese di tenuta del conto corrente a fronte di richiesta di chiusura dello stesso illegittimamente inevase o evase tardivamente



dall'intermediario, all'uopo richiamando le argomentazioni espresse dal Collegio di Napoli, decisione n. 10130/2023 secondo cui *“Nel merito, è pacifico in atti che l'istante abbia chiesto «l'immediata chiusura del conto corrente» con pec del 4 novembre 2022. Risulta anche la risposta del 15 novembre 2022, con la quale l'intermediario rilevava di non aver mai ricevuto precedenti richieste e invitava il cliente a prendere appuntamento con il referente commerciale per l'avvio della procedura. Risulta altresì l'ulteriore richiesta di chiusura del conto con reclamo del 5 gennaio 2023. Dappoi, con comunicazione dell'1 luglio 2023, l'intermediario sollecitava al ripianamento del saldo negativo, pena la chiusura del conto.*

[...]

*In ogni caso, l'art. 1855 c.c. (oltre all'art. 1833 c.c. sul conto corrente ordinario) riconosce al correntista il diritto di recesso dal contratto di conto corrente bancario a tempo indeterminato, e l'art. 120 bis t.u.b. attribuisce al cliente il diritto di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese, dai contratti di durata. Peraltro, secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro la cessazione del rapporto si produce per effetto della dichiarazione recettizia del cliente, indipendentemente dalla sussistenza di un saldo negativo del conto (Collegio di Roma, decisione n. 1409 del 2022). Per questo, sono da considerare illegittimi sia il rifiuto della chiusura del conto motivato sulla base dell'esistenza di un saldo debitore, sia gli addebiti di spese relative a un periodo successivo al momento di efficacia del recesso. In particolare, a seguito della comunicazione del recesso da parte del cliente, la banca è tenuta a dare seguito alla formale chiusura del conto «entro un termine ragionevole e congruo rispetto all'espletamento delle formalità necessarie per la chiusura del rapporto. In assenza di una diversa convenzione che deroghi al disposto di cui all'art. 1855 c.c., detto termine può essere individuato nei 15 giorni lavorativi indicati da tale norma (corrispondenti al termine di preavviso ivi previsto per l'esercizio del recesso dalle operazioni regolate in conto corrente a tempo indeterminato)» (Collegio di Bari, decisioni n. 8892 del 2022; n. 12324 del 2020; n. n. 20084 del 2018). Avendo, la previsione di cui all'art. 1855 c.c., natura dispositiva, deve dirsi valida la clausola applicata alle condizioni generali di contratto, deposte in atto, secondo la quale «L'estinzione del conto avviene entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte [dell'intermediario] della relativa richiesta, comunicata per iscritto al correntista [...]» (art. 17). Ciò considerato, riferendo la richiesta di chiusura del conto alla data del 4 novembre 2022 e facendo applicazione dell'art. 17 delle condizioni generali di contratto, l'intermediario avrebbe dovuto procedere all'estinzione entro la data del 4 dicembre 2022, con diritto del ricorrente a ricevere un importo corrispondente al saldo (laddove positivo) esistente a tale data, risultando illegittimi gli addebiti successivamente effettuati a titolo di spese. Non è nota la consistenza del saldo di conto corrente alla suddetta data, avendo il ricorrente depositato unicamente l'estratto conto relativo al mese di marzo 2023 dal quale emerge un saldo iniziale (al 28 febbraio 2023) pari ad € 20,35. L'intermediario non «può evidentemente pretendere dal cliente la corresponsione delle spese di tenuta del conto in ipotesi maturate successivamente allo scadere di quel termine (che decorre dall'esercizio del recesso), dovendo tenere indenne costui dalla produzione di ogni eventuale costo legato al mantenimento in esercizio del conto. Ciò, del resto, anche alla luce dei doveri di correttezza (art. 1175 c.c.) e diligenza professionale (art. 1176 co. II c.c.) a cui deve essere improntata la condotta della banca durante (tutte le fasi) del rapporto con il cliente» (Collegio di Bari, decisioni n. 8892 del 2022; n. 12324 del 2020; n. n. 20084 del 2018).”*

Il Collegio ritiene, altresì, di accogliere anche la domanda di risarcimento del danno non patrimoniale, atteso che quest'ultimo può essere provato anche sulla base di presunzioni semplici e quindi liquidato in base a criteri equitativi, come ritenuto dal Collegio di



Coordinamento n. 1642/2019, e ciò in ragione del fatto che innegabilmente la parte ricorrente è andata incontro ad una serie di disagi quali, a titolo di esempio, la indisponibilità del saldo attivo giacente sul conto, la perdita di tempo e di denaro per la ricerca della documentazione probatoria e quindi per la consultazione del proprio legale, ecc.

Il Collegio, pertanto, nel riconoscere un danno non patrimoniale forfettariamente quantificato in € 500,00 richiama le proprie valutazioni espresse con la decisione n. 3796/2023 secondo cui *“A giudizio del Collegio il blocco, pur parziale, dell’operatività della carta è dunque avvenuto in violazione delle norme del decreto legislativo n. 11/2010, non essendoci prova in atti di alcun preavviso né comunicazione tempestiva successiva da parte della banca convenuta. In merito alla pretesa risarcitoria, per quanto la parte ricorrente non abbia prodotto documentazione attestante il danno patito, questo Collegio - rifacendosi a quanto già rilevato in precedenti occasioni - ritiene che l’utilizzatore a causa del blocco illegittimo abbia subito un certo disagio nella privazione dell’utilizzo di determinati fondi (cfr. Coll. Roma, Decisioni n. 13821/2017 e n. 15798/2018). Il Collegio ravvisa dunque un pregiudizio in grado di fondare la pretesa di parte ricorrente, determinando la liquidazione del danno in via equitativa, ai sensi dell’articolo 1226 c.c., in € 500,00. PER QUESTI MOTIVI Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 500,00”*.

Infine il Collegio, quanto alla ulteriore domanda volta a riconoscere le spese per l’intervento legale, anch’essa pretesa da parte ricorrente, ritiene di non accoglierla.

A quest’ultimo riguardo, l’intervento del legale risulta solo dalla fase del reclamo; non consta in atti evidenza sulle relative spese.

Il Collegio in linea con il proprio consolidato orientamento ritiene, quindi, di non riconoscere la rifusione delle spese di assistenza tecnica, posto che l’ABF è organo di ADR che può essere adito senza l’assistenza di un legale o consulente. Ad ogni buon conto la domanda di rimborso delle spese per l’assistenza professionale non merita accoglimento anche in ragione dell’ulteriore circostanza lumeggiata dalla decisione n. 6174 del 2016 il Collegio di Coordinamento, che ha stabilito che a tal fine occorre, tra l’altro, che il ricorrente produca la relativa nota, nella specie mancante.

Al sommar di tutto, quindi, il Collegio nell’accogliere parzialmente il ricorso riconosce

- il diritto del ricorrente alla restituzione del saldo attivo ancora giacente sul detto conto, unitamente ai relativi interessi maturati e con il rimborso delle spese mensili di tenuta conto e di ogni eventuale costo legato al mantenimento in esercizio del conto: ciò a far data dal marzo 2023, data di presentazione del reclamo contenente la relativa domanda;
- inoltre liquida, facendo applicazione dei criteri equitativi, una somma pari ad € 500,00 a titolo di risarcimento;
- non accoglie nel resto.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso ai sensi di cui in motivazione.**

**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.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4425 del 11 aprile 2024

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA