

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MARCO MARINARO

Seduta del 07/11/2025

FATTO

Nell'atto introduttivo la parte ricorrente espone quanto segue.

- Nel mese di agosto 2023, parte ricorrente ha chiesto all'intermediario la chiusura del proprio conto corrente e il trasferimento dei titoli conservati sul suo dossier titoli, con conseguente chiusura del rapporto. La chiusura si è, però, perfezionata solo dopo alcuni mesi.
- La chiusura è avvenuta oltre i termini previsti dalla legge e tale ritardo ha comportato maggiori costi di gestione e di reinvestimento in quanto il prezzo dei BTP ha subito un notevole incremento. Inoltre, il ricorrente, nelle more, si è sobbarcato doppi costi di gestione.
- Infine, si duole del fatto che, sin dalla chiusura del conto corrente, per pagare le rate del mutuo contratto con l'intermediario resistente risulta impossibile agganciare un addebito diretto sul nuovo conto del ricorrente.

Tanto premesso, chiede il risarcimento del danno, da quantificare in via equitativa, che assume di aver patito per la chiusura tardiva dei rapporti.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

- Per quanto riguarda la chiusura del conto corrente, una prima richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento è pervenuta il 05/12/2023 (e non nell'agosto 2023, come sostenuto dal ricorrente). Peraltro, quella richiesta era priva dell'autorizzazione alla chiusura del conto. L'istanza è stata evasa il 13/12/2023.

- La chiusura del conto vera e propria è stata richiesta dal ricorrente solo con una seconda istanza del 29/01/2024. La richiesta è stata evasa il 05/02/2024, effettuando il trasferimento del saldo con data di efficacia al 21/02/2024, come richiesto. La chiusura del conto è avvenuta qualche giorno dopo, il 21/02/2024 appunto, perché a quella data erano ancora presenti obblighi pendenti che non consentivano la chiusura.
- Quanto al trasferimento dei titoli, il 25/08/2023 il ricorrente ha avviato la procedura interbancaria TDT (Trasferimento Dossier Titoli) presso l'intermediario di destinazione. Questa procedura è stata portata a termine tempestivamente dal resistente il 05/09/2023.
- Non sono stati trasferiti i titoli attinenti alla Gestione Patrimoniale del ricorrente. Infatti, questi titoli non sono gestibili tramite la procedura TDT.
- L'08/11/2023 il ricorrente ha insistito per il trasferimento dei titoli residui, relativi alla Gestione Patrimoniale. A seguito del riscontro dell'intermediario l'11/11/2023, il ricorrente si è presentato in filiale su appuntamento e si è provveduto al disinvestimento dei titoli della Gestione Patrimoniale.
- Quanto all'impossibilità di agganciare l'addebito diretto del mutuo su altro conto (intestato al padre del ricorrente), in primo luogo questa doglianza non è presente nel reclamo. In secondo luogo, sono in atto approfondimenti per il malfunzionamento. Peraltro, tenendo conto del disagio, il ricorrente è sempre stato tenuto indenne dalle eventuali conseguenze negative del pagamento tardivo della rata tramite bonifico.
- Infine, parte ricorrente non documenta il danno asseritamente patito. Ciò posto, parte resistente chiede il rigetto del ricorso. Con le repliche, la parte ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, aggiunge quanto segue.
- Sebbene l'istanza dell'agosto 2023 non fosse completa dell'autorizzazione alla chiusura del conto corrente – l'intermediario era comunque a conoscenza della volontà del cliente di procedere con la chiusura. Dichiarò che, infatti, il 28/08/2023 ha ricevuto un SMS e una telefonata dall'intermediario con cui gli si chiedeva di non chiudere il rapporto, ma il ricorrente ha insistito telefonicamente affinché si procedesse.
- In ogni caso, le richieste di chiusura sono state reiterate molte volte come emerge dalla documentazione allegata alle repliche.
- Il problema di agganciamento dell'addebito diretto della rata di mutuo su un nuovo conto è stato risolto solo a giugno 2025. Nelle more il ricorrente ha sempre dovuto usare dei bonifici. Nelle controrepliche il resistente, oltre a ribadire quanto già affermato, sottolinea che il problema di agganciamento dell'addebito diretto della rata di mutuo è stato risolto.

DIRITTO

1.- Con il ricorso si chiede un congruo risarcimento per i costi sostenuti relativi al ritardo nella chiusura di un conto e nel trasferimento del dossier titoli.

Lamenta, inoltre, un problema operativo nell'agganciamento dell'addebito diretto delle rate del mutuo erogato dall'intermediario su un conto detenuto presso altro istituto di credito.

2.- Più precisamente la parte ricorrente lamenta, tra l'altro, che una volta chiuso il conto nel febbraio 2024 è rimasto a lungo senza la possibilità di agganciare l'addebito diretto della rata di un mutuo erogato dall'intermediario su un nuovo conto.

Peraltro, come sottolineato dall'intermediario, tale doglianza non era ricompresa nel reclamo, che aveva esclusivamente ad oggetto la tardiva chiusura dei rapporti.

Sulla necessaria corrispondenza tra reclamo e ricorso, si è più volte pronunciato codesto Collegio rilevando che "l'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce, pertanto, condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario. Di qui, la previsione secondo cui "Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo" (sez. VI, § 1)" (così Collegio di Roma, decisione n. 24388/2019; in termini ex plurimis Collegio di Roma, decisione n. 1995/2020).

In ogni caso, l'intermediario riconosce che il problema era dovuto a un errore operativo che si è risolto nel giugno 2025. Riporta che, fino alla risoluzione, il ricorrente è sempre stato tenuto indenne dalle conseguenze negative dell'eventuale pagamento tardivo della rata tramite bonifico.

In ogni caso, la domanda deve essere dichiarata inammissibile.

3.- Come già precisato, il ricorrente formula istanza di risarcimento del danno derivante dalla ritardata esecuzione delle proprie richieste aventi ad oggetto la chiusura del rapporto di conto corrente, nonché la chiusura e il trasferimento del dossier titoli.

Sintetizzando le risultanze istruttorie di seguito riportate per esteso, dagli atti risulta che:

la richiesta di trasferimento dei titoli risale al 25/08/2023 ed è stata lavorata il 05/09/2023 (in 7 giorni lavorativi); hanno fatto eccezione i soli titoli relativi alla Gestione Patrimoniale, non trasferibili tramite tale procedura e successivamente disinvestiti dal ricorrente presso la filiale dell'intermediario;

la prima richiesta documenta di trasferimento del saldo e chiusura del conto corrente risale al 29/01/2024: il trasferimento del saldo è stato eseguito con efficacia al 21/02/2024, come richiesto dal ricorrente; la chiusura del conto, invece, non era possibile alla data di efficacia richiesta per via della pendenza di alcuni obblighi da regolare ed è stata portata a compimento qualche giorno dopo (in data non meglio precisata), una volta regolate le pendenze.

3.1.- La parte ricorrente lamenta, anzitutto, il tardivo trasferimento dei titoli presenti sul proprio deposito titoli dall'intermediario resistente al suo nuovo intermediario.

Il ricorrente produce modulo con richiesta di trasferimento di tutti i titoli conservati sul suo deposito, datato 24/08/2023.

In particolare, l'intermediario documenta la ricezione dell'istanza il 25/08/2023 e la conclusione del trasferimento il 05/09/2023.

Pertanto, la lavorazione della pratica è avvenuta in 7 giorni lavorativi dal giorno del ricevimento da parte del resistente.

3.2.- Dal trasferimento sono stati esclusi i titoli attinenti alla Gestione Patrimoniale del ricorrente.

L'intermediario resistente specifica che questo tipo di titoli non era trasferibile tramite la procedura interbancaria automatizzata TDT.

Risulta che l'8/11/2023 il ricorrente ha insistito presso l'intermediario per il trasferimento anche di questi titoli e con riscontro dell'11/11/2023 l'intermediario ha dichiarato di aver precedentemente tentato infruttuosamente di mettersi in contatto con il ricorrente. Ha, quindi, invitato il ricorrente a contattare la filiale per procedere agli adempimenti necessari.

In un riepilogo al 22/12/2023, versato in atti, risulta che i titoli in questione sono stati disinvestiti nell'ambito di un appuntamento in filiale preso dal ricorrente.

4.- Il ricorrente lamenta, poi, il presunto ritardo nella chiusura del conto corrente.

La parte ricorrente afferma di aver richiesto la chiusura del conto sin dall'agosto 2023, ma la circostanza non è documentata ed è contestata dall'intermediario.

Il 4/12/2023 l'intermediario ha ricevuto dall'intermediario di destinazione una mera richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto, senza l'indicazione di procedere alla chiusura del conto. La richiesta è stata eseguita con efficacia dall'22/12/2023, come richiesto nell'istanza.

4.1.- L'intermediario ha prodotto la PEC ricevuta dall'intermediario di destinazione, da cui risulta l'invio del modulo senza la spunta sul campo "chiusura del conto".

La prima vera e propria richiesta di chiusura del conto (incorporata in un'ulteriore richiesta di trasferimento di servizi di pagamento) è pervenuta, sempre a mezzo PEC dell'intermediario di destinazione il 29/01/2024.

L'intermediario resistente ha trasferito il saldo del conto alla data di efficacia indicata nella domanda (21/02/2024).

4.2.- L'intermediario chiarisce che, tuttavia, alla data di efficacia del 21/02/2024 non ha potuto chiudere il conto, a causa della presenza di alcuni rapporti ancora da regolare, come da informativa già trasmessa al ricorrente il 5/02/2024.

L'intermediario dichiara che, in ogni caso, il conto è stato chiuso "qualche giorno dopo", una volta risolte le pendenze. Tuttavia, non specifica la data precisa. La circostanza non è contestata.

In definitiva, risulta che – ricevuta la richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento e del saldo del 29/01/2024 è stata eseguita alla data di efficacia richiesta (21/02/2024), mentre la chiusura del conto si è perfezionata qualche giorno dopo.

4.3.- L'art. 126-quinquiesdecies, comma 2, TUB, prevede: "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". A comma 3 la norma prevede, altresì: "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".

Pertanto, in assenza di specifiche contestazioni in sede di repliche, può ritenersi che la chiusura sia stata effettuata nel termine previsto ex lege (entro dodici giorni lavorativi dal 21/02/2024).

5.- Alla luce dell'istruttoria condotta nel contraddittorio tra le parti emerge dunque con evidenza come entrambi le doglianze non siano fondate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE