Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLAIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO PIRAINO

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Il ricorrente deduce di aver sottoscritto con T* il contratto Business di servizio T* per la gestione dei pedaggi autostrada e con bonifico dell'1/09/2023 è stata versata la somma di € 1.600,00 con causale deposito cauzionale T Business ***870. Alla società ricorrente è stato assegnato il cod. cliente ***304. La società è stata posta in liquidazione. Con PEC del 27/02/2025 la società ha manifestato la volontà di risolvere il rapporto contrattuale. La richiesta è rimasta inevasa e la società T* Spa ha continuato ad emettere fatture. Con reclamo a mezzo Pec del 9/06/2025 con allegata missiva il Liquidatore ha richiesto la risoluzione immediata del contratto e la restituzione del deposito cauzionale a suo tempo versato. La richiesta è stata reiterata in data 11/06/2025 e in data 24/06/2025. A tutt'oggi nessun riscontro è pervenuto e vane sono stante le innumerevoli richieste telefoniche tramite il servizio clienti. La società T* SPA, abusando della propria posizione dominante, non ha provveduto alla chiusura del contratto nei 15 giorni contrattualmente previsti, trattiene illegittimamente la somma versata a titolo di deposito cauzionale e, inoltre, ha continuato a fatturare nonostante la richiesta di risoluzione del 27/02/2025 inviando otto fatture per un totale di € 21,76. Alla data odierna, La società T* SPA continua a trattenere il deposito cauzionale nonostante la richiesta di risoluzione formulata più di sette mesi fa, in palese violazione degli obblighi contrattuali e normativi in materia di servizi di pagamento. La mancata restituzione del deposito cauzionale trattenuto da T* S.p.A. dopo la richiesta di risoluzione del contratto integra per la società ricorrente violazione degli obblighi di correttezza e buona fede contrattuale; violazione della normativa sui servizi di pagamento stante che il D.lgs. 11/2010, attuativo della direttiva PSD2, nella parte in cui stabilisce che i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad agire in modo

corretto, equo e trasparente nei confronti degli utenti e la trattenuta ingiustificata di somme dell'utente (come un deposito cauzionale) senza base legale o contrattuale dopo il recesso costituisce un inadempimento contrattuale; violazione delle norme civilistiche sul recesso e sulla restituzione di somme non dovute (artt. 1373, 2033, 1218 c.c.). L'inadempimento dell'intermediario determina la responsabilità ex art. 1218 c.c. e legittima la richiesta degli interessi moratori ex art. 1224 c.c., decorrenti dalla data della prima richiesta (27 febbraio 2025) fino al saldo effettivo. Tutto ciò premesso, la società ricorrente domanda: 1) di accertare e di dichiarare la violazione, da parte dell'intermediario, degli obblighi di correttezza, diligenza e trasparenza previsti dal d.lgs. n. 385/1993 (T.U.B.), nonché dal d.lgs. n. 11/2010 stante che nonostante le reiterate comunicazioni inviate a mezzo PEC in data 27 febbraio 2025, 9 giugno 2025, 11 giugno 2025 e 24 giugno 2025, e le richieste telefoniche al servizio clienti non ha dato riscontro alla richiesta di risoluzione del contratto T* intestato alla Società ricorrente; 2) di disporre che l'intermediario provveda senza indugio alla risoluzione del contratto, con la cessazione di ogni addebito e di ogni servizio collegato, nonché alla chiusura definitiva della posizione contrattuale della società ricorrente in liquidazione; 3) di ordinare all'intermediario la restituzione del deposito cauzionale di € 1.600,00 (euro milleseicento/00) versato in data 1° settembre 2023, non più dovuto a seguito della risoluzione del contratto, oltre agli interessi moratori ex art. 1224 c.c., o, in via subordinata interessi legali, decorrenti dalla data della richiesta di recesso/risoluzione del contratto (27 febbraio 2025), fino al saldo effettivo; 4) di ordinare la restituzione delle somme addebitate successivamente alla data del primo invio della richiesta di recesso/risoluzione del contratto (27 febbraio 2025), ammontanti ad € 21,76, come da fatture, oltre agli interessi legali maturati fino all'effettivo rimborso; 5) di porre a carico dell'intermediario le spese del procedimento, e quelle legali, nella misura di € 500,00 o nella misura ritenuta equa dall'Arbitro Bancario Finanziario.
L'intermediario non ha prodotto controdeduzioni.

DIRITTO

Il ricorso verte su un contratto di telepedaggio per il quale la società ricorrente chiede l'accertamento del recesso dal contratto e la restituzione del deposito cauzionale e dell'importo di otto fatture emesse dopo la comunicazione del recesso. L'intermediario adito è un Istituto di moneta elettronica (IMEL). In via preliminare, va precisato che le disposizioni regolano la procedura dinanzi all'ABF non limitano la competenza per materia ai soli servizi di pagamento rientranti nell'ambito applicativo del D.lgs. n. 11/2010 (cfr. Delibera CICR 29/07/2008, n. 275, art. 1, lett. b). Tra le operazioni e i servizi bancari e finanziari inclusi nella cognizione dell'ABF rientrano pacificamente i servizi di pagamento, la cui definizione è contenuta non già nel D.lgs. n. 11/2010, ma nel Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB). In particolare, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. h-*septies*.1) TUB, per "servizi di pagamento" si intendono le seguenti attività «[…] 3.2) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi». E, pertanto, il servizio di telepedaggio oggetto del ricorso, sebbene escluso dall'ambito di applicazione del D.Lgs. 11/2010 in ragione della sua spendibilità limitata, rientra tra i servizi di pagamento ai sensi del citato art. 1, comma 2, lett. h-*septies*.1) TUB, punto 3.2), in quanto consente l'esecuzione di operazioni di pagamento attraverso un dispositivo (cfr. da ultimo Coll di Roma, dec. n. 13276/24; nonché Collegio di Roma, decisione n. 10229/23; Collegio di Roma, decisione n. 10236/23; Collegio di Milano, decisione n. 11090/2016; Collegio di Milano, decisione n. 1597/2012).
Nel merito, vanno analizzate le prime due domande perché connesse. In data 13/07/2023 la società ricorrente (che è stata sottoposta a liquidazione: si rimanda al DOC 3 allegato al ricorso che contiene la nomina del liquidatore) ha sottoscritto con T* un contratto per la gestione di un servizio di telepedaggio. Alla società ricorrente è stato assegnato il codice cliente 31***304. L'art. 10.2 delle condizioni generali di contratto prevede la facoltà di recesso del cliente in ogni momento, senza penalità né spese di chiusura. L'art. 8 delle medesime condizioni generali di contratto prevede come mezzi di

comunicazione ammessi tra cliente e fornitore del servizio l'invio di comunicazioni mediante posta elettronica ordinaria o anche mediante posta elettronica certificata (PEC). Con comunicazione via PEC del 27/02/2025, la società ricorrente ha manifestato la volontà di risolvere il rapporto contrattuale. In atti è presente anche una comunicazione via PEC del 09/06/2025, inviata dal liquidatore della società con allegata missiva con cui si chiede la "risoluzione immediata" e la restituzione del deposito cauzionale. La PEC è stata all'indirizzo riferibile all'intermediario, anche se non vi è prova della ricevuta/consegna. È versato in atti anche il rinnovo della richiesta in data 11/06/2025 all'indirizzo che l'intermediario per le vie brevi avrebbe comunicato alla società ricorrente, per di più corrispondente a uno degli indirizzi indicati in contratto, con prova di accettazione/consegna. V'è poi un ulteriore rinnovo del 24/06/2025, inviato al medesimo indirizzo della comunicazione precedente, con prova di accettazione/consegna. Dagli atti non emergono riscontri a tali richieste. Le due ultime comunicazioni di recesso, quelle dell'11/06/2025 e del 24/06/2025, sono inviate a uno degli indirizzi indicati dall'art. 8 del contratto. Ne consegue che parte resistente ha violato con il suo contegno di inerzia gli obblighi di diligenza professionale e di correttezza e che va accertato l'intervenuto scioglimento del contratto intercorrente tra le parti per effetto del regolare esercizio del diritto di recesso, per lo meno a far data dal 11/06/2025.
Va ora esaminata la domanda di rimborso del deposito cauzionale pari a € 1.600,00 (euro milleseicento/00). L'art 3.7 delle condizioni generali di contratto dispone che, ai fini dell'attivazione del servizio di telepedaggio, l'intermediario si riserva di effettuare alternativamente alcune attività, fra le quali quella di richiedere al cliente il versamento di un deposito cauzionale. Con bonifico del 01/09/2023 la società ricorrente ha versato la somma di € 1.600,00 con causale "deposito T Business 31***304 ***870….". Le condizioni generali di contratto non sembrano disciplinare la restituzione della somma depositata in caso di risoluzione del contratto. Ciò non osta però alla restituzione. A tal fine va tenuto conto che la funzione del deposito cauzionale è quella di garanzia delle obbligazioni assunte con il contratto (Cass., 5 gennaio 2023 n. 194;). La somma depositata viene versata da una delle parti del contratto e, secondo le regole sulla ripetizione dell'indebito, essa è dalla stessa esigibile al termine del rapporto contrattuale. La giurisprudenza di legittimità è solita inquadrare il deposito cauzionale come pegno "irregolare" (cfr. Cass., ordinanza, 03/10/2018, n. 24137; Cass., ord., 18 marzo 2025, n. 7199). Ancorché in tema di locazione, la Suprema corte ha affermato che la somma versata a titolo di deposito cauzionale diviene di proprietà del locatore mentre resta, in capo al conduttore un diritto di credito di pari importo; cessata la locazione, il locatore può proporre domanda giudiziale per ottenerne l'attribuzione – totale, parziale o in acconto – a copertura di specifici danni subiti o di importi rimasti insoluti. Il deposito cauzionale è quindi una "provvista" che la parte ricevente può trattenere, sottraendosi così all'obbligo di restituzione che sorge a seguito del rilascio dell'immobile, solo a condizione che abbia ottenuto il consenso del conduttore oppure proposto domanda giudiziale per l'accertamento dell'inadempimento e per l'attribuzione, totale o parziale, di essa (Cass. civ., Sez. VI – 3, Ordinanza, 05/01/2023, n. 194). Nella vicenda in esame, non essendo in discussione l'inadempimento della società ricorrente, quest'ultima ha diritto alla restituzione della somma depositata. La società ricorrente chiede, oltre alla restituzione, gli interessi moratori *ex* 1224 c.c. o in via subordinata gli interessi legali sulla somma. La Cassazione ha chiarito che per la restituzione deposito cauzionale con interessi è necessaria una richiesta formale (messa in mora) dopo che il diritto alla restituzione è sorto. In assenza, non sono dovuti interessi (cfr. Cassazione Civile, sent. n. 19406 del 2025). Dalle missive sopra riportate non è stata formulata alcuna costituzione in mora e, dunque, gli interessi non sono dovuti.
La società ricorrente chiede anche la restituzione delle somme addebitate a far data dal 27.02.2025, data della prima richiesta di risoluzione del contratto (cfr. PEC sopra riportata, contenuta nel DOC. 4), oltre gli interessi legali fino al soddisfo. Le somme corrisponderebbero alle seguenti otto fatture: n. **669T del 23/03/2025 di €. 2,44; n. ***1797T del 23/03/2025 di €. 3,00; n. **7540/00 del 23/04/2025 di €. 2,44; n. **263/00 del 23/04/2025 di €. 3,00; n. **026/00 del 23/05/2025 di €. 2,44; n. **714/00 del 23/05/2025 di €. 3,00; n. **015T del 23/06/2025 di €. 2,44; n. **993T del 23/06/2025 di €. 3,00, per un

totale di € 21,76. Non vengono prodotte le singole fatture, ma un prospetto riepilogativo, probabilmente estratto dalla contabilità interna della società ricorrente, in cui emergono, evidenziate in giallo, le fatture per il servizio di telepedaggio. Tenuto conto che il recesso è stato esercitato mediante comunicazione a uno degli indirizzi indicati in contratto soltanto in data 11/06/2025, le somme ripetibili ammonterebbero a € 5,44, di cui tuttavia non è fornita la prova dell'avvenuto pagamento. La domanda non può quindi essere accolta.
La società ricorrente domanda anche la refusione delle spese di assistenza legale nella misura di € 500,00 o quella ritenuta equa dal Collegio. Sulle spese di assistenza professionale il Collegio di Coordinamento si è di recente pronunciato con decisione n. 4580 del 12 maggio 2025, statuendo i seguenti principi: le spese legali rappresentano un danno emergente per il cliente risarcibile in base alle regole di diritto comune; la domanda risarcitoria è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo; il riconoscimento di una somma a titolo di risarcimento del danno implica che risulti dimostrato il comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia; ai fini della prova del danno, parte ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l'effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento (non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista); la quantificazione del danno viene determinata dal Collegio in via equitativa (art. 1226 c.c.) sulla base, tra l'altro, dei seguenti criteri, la cui applicazione deve essere motivata nella decisione: i) la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, ii) il valore della controversia, iii) il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, iiii) il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento. Ebbene, nel caso in esame l'intermediario ha tenuto un contegno scorretto e gravemente ostruzionistico e non riscontrando il reclamo; non producendo le proprie controdeduzioni. La controversia non presenta un carattere seriale e, in materia, non si ha un orientamento consolidato dei Collegi. Per quanto concerne la prova del danno, parte ricorrente ha prodotto una fattura a favore del rappresentante volontario (avvocato), di € 250,00 a titolo di acconto. In punto di quantificazione del danno, il Collegio di Coordinamento ha stabilito che «in considerazione delle peculiarità della procedura innanzi all'ABF, del ruolo che, laddove oggettivamente necessario, può svolgere un professionista nell'assistere la parte ricorrente, dei contenuti limiti di valore delle questioni che possono essere sottoposte al giudizio arbitrale, degli importi dallo stesso Arbitro già talora riconosciuti in presenza del riscontro di una responsabilità per danni a carico dell'intermediario resistente, si può ritenere generalmente adeguato un risarcimento pari ad Euro 300,00 per spese di assistenza professionale. Tenendo conto delle specificità di ogni singolo caso, tale somma potrà essere eventualmente anche aumentata o diminuita dal Collegio giudicante, dandone specifica motivazione». Sussistono nel caso in esame per ritenere provato il danno da spese di assistenza legale e pare al Collegio congruo quantificare il danno in € 300,00, giacché la somma di € 250,00 pagata dal cliente e documentata è stata versata a titolo di acconto.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale del ricorso, il Collegio accerta l'intervenuto scioglimento del contratto e il diritto della società ricorrente di ottenere la restituzione del deposito cauzionale pari ad € 1.600,00; dichiara inoltre l'intermediario tenuto a corrispondere € 300,00 a titolo di spese assistenza difensiva.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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