

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE
Seduta del 20/01/2026

FATTO

Con ricorso del 4 settembre 2025, il ricorrente espone quanto segue:

- l'intermediario ha fornito indicazioni erronee per l'estinzione del conto, in quanto una funzionaria lo invitava a inviare una e-mail ad un indirizzo sbagliato;
- ricevuta l'e-mail, l'intermediario non ha risposto, non ha nemmeno comunicato che il conto non era stato chiuso e non ha fornito indicazioni corrette;
- l'intermediario non ha risposto nemmeno alla pec dell'avvocato;
- nel riscontro, infatti, l'intermediario ammette l'errore, fornendo solo ora a seguito del reclamo e dopo sette mesi dalla prima richiesta l'indicazione della modalità per l'estinzione.

Il cliente chiede che il conto sia estinto con decorrenza dal 9 dicembre 2024 con restituzione delle somme trattenute per le spese di tenuta conto, oltre interessi e spese legali.

L'intermediario nelle controdeduzioni espone quanto segue:

- il cliente, titolare di conto corrente ha lamentato che le sue due precedenti richieste di estinzione del rapporto, trasmesse entrambe ad un indirizzo e-mail di una dipendente della banca, non hanno avuto seguito;

- in data 29.08.2025 l'assistenza reclami e qualità ha riscontrato il reclamo, confermando la disponibilità a estinguere il rapporto;
- a tal fine ha tuttavia precisato che la richiesta può essere presentata con una delle tre modalità indicate nella "*Guida alla chiusura del conto corrente*", che è disponibile sul sito istituzionale;
- le alternative sono i) consegna diretta alla filiale dove è intrattenuto il conto o presso un'altra filiale della banca, ii) spedizione per posta alla filiale dove è intrattenuto il conto, iii) con consegna a una diversa banca (purché in Italia) dove il cliente intrattiene un altro conto corrente;
- in ottica di massima collaborazione verso il cliente, ha manifestato la disponibilità della filiale ad accogliere la richiesta di estinzione, qualora fosse pervenuta a mezzo pec all'indirizzo della filiale;
- con riguardo invece alla richiesta di chiusura del conto con efficacia dal 09.12.2024, la stessa non può essere accolta;
- non possono essere prese in considerazione le richieste formulate fino a questo momento, non essendo state presentate nelle modalità indicate;
- il cliente ha continuato ad utilizzare il conto corrente anche dopo il 09.12.2024;
- il cliente non ha ad oggi restituito la carta di pagamento, che è collegata al suo conto e non ha neppure richiesto di annullarla;
- quanto alla domanda di restituzione delle somme, essa risulta generica e non quantificata, non consentendo neppure di comprendere a quali spese, oltre a quelle di tenuta del conto, la parte il ricorrente si riferisca;
- la richiesta di rimborso delle spese non può essere accolta.

L'intermediario chiede, pertanto, dichiararsi la cessazione della materia del contendere a fronte della disponibilità manifestata alla chiusura del conto e respingere le restanti domande.

Con le repliche il cliente lamenta che a seguito del deposito delle controdeduzioni, l'intermediario abbia interrotto, senza preavviso alcuno e pendente il procedimento, l'accesso all'home banking disattivando le credenziali del ricorrente; censura tale condotta assumendo che il correntista ha il diritto di usare il conto fino alla chiusura; ribadisce la negligenza della banca che ha l'obbligo di informare con chiarezza e non può limitarsi, come ha fatto nel caso di

specie nelle sue lettere, a definire la questione un malinteso: la funzionaria della banca doveva rispondere alla e-mail indicando la procedura corretta.

Insiste, quindi, perché l'intermediario sia condannato alla chiusura del conto con restituzione delle somme indebitamente sottratte dal 9 dicembre 2024, quantomeno i canoni mensili di tenuta conto e quelle in giacenza al 31.12.2024; oltre alla condanna della banca al ripristino dell'home banking allo scopo di rendere recuperabili i documenti e alla refusione delle spese legali che quantifica in € 3.000,00 e la trasmissione degli atti alle autorità garanti per la valutazione della grave condotta dell'intermediario.

L'intermediario nelle controrepliche ribadisce di aver provveduto - in via massimamente conciliativa e senza alcun riconoscimento di responsabilità - alla estinzione del conto; sempre in ottica di collaborazione, si è fatto carico dell'importo a debito del cliente di € 14,41 generatisi con l'estinzione del rapporto bancario, senza quindi nulla addebitare al ricorrente; ha anche versato al ricorrente l'importo di € 20,00 a titolo di rimborso spese del ricorso. Insiste perché sia dichiarata estinta la materia del contendere e reputata la richiesta di restituzione delle somme è infondata.

DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è la richiesta del cliente di ottenere l'estinzione del conto corrente intrattenuto presso l'intermediario, con efficacia retroattiva al 09.12.2024, nonché la restituzione delle somme trattenute per spese di tenuta conto e per ogni altro addebito ritenuto illegittimo, oltre interessi e spese legali.

La controversia trae origine dalla condotta dell'intermediario che, a fronte della volontà manifestata dal cliente di chiudere il rapporto, avrebbe fornito indicazioni errate circa le modalità di estinzione, invitandolo a trasmettere la richiesta a un indirizzo e-mail non corretto. Nonostante l'invio della prima comunicazione via mail da parte del cliente il 9.12.2024 e di una successiva PEC del 20.01.2025 da parte del legale, la banca non avrebbe fornito alcun riscontro, né avrebbe indicato le procedure corrette, comunicate solo dopo il reclamo, a distanza di sette mesi dalla prima richiesta. L'errore iniziale è ammesso dall'intermediario, il quale, tuttavia, sostiene che le richieste non siano state presentate secondo le modalità previste dalla "*Guida alla chiusura del conto corrente*", opponendosi alla retroattività e contestando la genericità della domanda di rimborso.

Nelle repliche il ricorrente denuncia la disattivazione dell'home banking avvenuta senza preavviso, pendente il procedimento, e formula ulteriori richieste: il ripristino del servizio, il rimborso delle spese quantificate in € 6,00 mensili, la restituzione delle somme in giacenza al

31.12.2024, la rifusione del contributo di procedura e delle spese legali, oltre la trasmissione degli atti alle Autorità Garanti.

Occorre, preliminarmente, verificare se le domande proposte con le repliche possano presentare profili di novità tali da inficiarne l'ammissibilità.

Parte ricorrente con il ricorso chiede che il conto sia estinto con efficacia dal 09.12.2024 e la restituzione delle somme di tenuta conto, oltre a interessi e refusione delle spese legali.

In sede di repliche, anche a fronte di circostanze nuove *medio tempore* verificatesi, chiede:

- a) la condanna dell'intermediario alla estinzione del conto corrente, con l'invito a indicare modi e tempi per la restituzione del bancomat;
- b) la condanna dell'intermediario alla restituzione delle somme indebitamente sottratte dal conto dal 09.12.2024 sino a oggi, e, quindi, quantomeno dei canoni mensili di tenuta conto per € 6,00 e la restituzione di tutte le somme in giacenza al 31.12.2024;
- c) la condanna dell'intermediario al ripristino ancorché temporaneo e limitato per il tempo necessario all'acquisizione dei propri documenti del servizio home banking;
- d) la condanna dell'intermediario al pagamento del contributo di € 20,00, oltre alle spese legali quantificate in € 3.000,00;
- e) la trasmissione degli atti alle autorità garanti per la valutazione della grave condotta dell'intermediario.

Ebbene, quanto alla domanda sub a) di estinzione del conto corrente, ripetitiva di quanto già chiesto in ricorso, come risulta dalle controrepliche l'intermediario ha provveduto a chiudere il rapporto di conto corrente intestato al ricorrente in data 25.11.2025. Non solo, ha dichiarato e fornito evidenza dello storno dell'importo residuo a debito di € 14,41 e del pagamento del contributo di € 20,00 per la presentazione del ricorso.

In ordine, dunque, a tale profilo la domanda dell'intermediario che venga dichiarata la parziale cessazione della materia del contendere appare fondata.

Con la domanda sub b), parte ricorrente nelle repliche, oltre a insistere nella richiesta di rimborso delle spese di tenuta conto a far data dal 09.12.2024, rispetto alla quale opera soltanto una specificazione richiamando quelle dei canoni mensili di tenuta conto, aggiunge anche una richiesta di rimborso delle somme in giacenza al 31.12.2024, che invece, configura domanda nuova e come tale inammissibile.

Come noto, le Disposizioni ABF, alla Sezione VI, Par. 1, in materia di repliche e controrepliche, prevedono che: *"Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia*

stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo". "Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale."

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, in sede di repliche non è ammissibile una *mutatio libelli*, ma esclusivamente una puntualizzazione delle domande già formulate con il ricorso. In altri termini, quanto alla differenza tra *emendatio* e *mutatio libelli*, non sono ammissibili quelle modificazioni della domanda che, formulate in atti successivi al ricorso, si concretizzano in una *mutatio libelli* della stessa, poiché volte ad introdurre nel processo un *petitum* diverso e più ampio, oppure una *causa petendi* fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima.

Con la domanda sub c) parte ricorrente chiede, per la prima volta con le repliche, la riattivazione del servizio di home banking così da poter accedere alla documentazione ivi contenuta.

Sul punto, l'intermediario, rilevandone il carattere della novità, precisa che in ogni caso la revoca del servizio di home banking è stata effettuata solo in occasione della estinzione del conto, a far data dal 25.11.2025.

Tale nuova domanda relativa alla riattivazione temporanea del servizio di home banking è tuttavia scaturita dalla notizia che nelle more l'intermediario ha proceduto alla chiusura del conto, circostanza resa nota solo in seguito alla presentazione del ricorso.

Nel caso di specie, dunque, l'adeguamento del *petitum* pare divenuto necessario a seguito delle difese di controparte.

Sta di fatto che la condotta dell'intermediario deve ritenersi conforme all'obbligo di dare seguito alla richiesta del cliente di procedere alla chiusura del rapporto. Il cliente, per contro, potrà ottenere la documentazione relativa al conto ai sensi dell'art. 119 TUB, dunque con semplice richiesta senza che vi sia il ripristino dell'home banking.

Quanto, infine, alla domanda sub e), tale richiesta implica l'esercizio da parte dell'ABF di prerogative di vigilanza e di poteri sanzionatori che non gli competono, sì che deve reputarsi inammissibile (cfr., al riguardo, *ex multis*, la decisione del Collegio di Milano n. 8549/2023).

Nel merito, riepilogando quanto già anticipato, può osservarsi che, sebbene parte ricorrente avesse manifestato la volontà di recedere dal contratto di conto corrente già con mail inviata in data 09.12.2024 e poi con PEC in data 20.01.2025, tramite il proprio legale, alla chiusura del conto si è giunti soltanto dopo il deposito del ricorso nel novembre 2025. Tuttavia, al momento dell'estinzione, l'intermediario ha proceduto allo storno dell'importo residuo a debito sì che il cliente non può avere subito pregiudizio dal ritardo con cui si è dato seguito alla chiusura del

conto. Vi è inoltre prova del rimborso da parte dell'intermediario del contributo di € 20,00 per la presentazione del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE