

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 15/12/2025

FATTO

Con ricorso in data 16.9.025, il ricorrente ha dedotto di essersi accorto, il 16 agosto 2025, che la sua carta e il suo conto corrente erano stati bloccati; di aver contattato senza successo l'intermediario, aprendo sette chat di assistenza, di cui la prima lo stesso giorno del blocco (da valere quale reclamo), e ricevendo solo risposte automatiche; di non aver ricevuto informazioni dall'intermediario circa le ragioni del blocco.

Ha formulato perciò la seguente richiesta all'Arbitro: "vi chiedo gentilmente di farmi sbloccare il conto corrente, in più vi chiedo di farmi restituire i 20 euro per il ricorso e una somma da voi stabilita per ripagarmi del danno di attesa di tempo e per non aver potuto utilizzare i fondi all'interno del mio conto".

L'intermediario, cui pure il ricorso è stato trasmesso tramite PEC, risultando ricevuto il 17.09.025, non ha depositato controdeduzioni.

DIRITTO

Il ricorso è inammissibile, per mancato rispetto del termine dilatorio tra reclamo e ricorso.

Secondo il Collegio di Coordinamento, infatti, “la presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l’inammissibilità del ricorso stesso che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo” (Coll. Coord., decisione 22.6.2021, n. 15400).

In questo caso, il cliente potrà sempre far valere il fatto che l’interruzione dell’operatività del rapporto contrattuale (blocco del rapporto e recesso della banca) deve pur sempre avvenire nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, potendo la condotta essere considerata illegittima ove in concreto assuma connotati del tutto ingiustificati e arbitrari (Collegio di Napoli, decisioni n. 23935 del 2021; n. 2556 del 2016; Collegio di Milano, decisioni n. 2925 del 2013, e n. 3665 del 2012; Collegio di Roma, decisione n. 2489 del 2011).

È poi doveroso segnalare che la mancata presentazione delle controdeduzioni si pone in contrasto con gli obblighi di correttezza e cooperazione gravanti sull’intermediario per consentire il buon funzionamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 1762 del 2016) e può essere valutata sotto il profilo della mancata cooperazione allo svolgimento della procedura. Infatti, le «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari» (Sez. VI, par. I) prevedono che “Qualora il ritardo o l’assenza della documentazione dovuta dall’intermediario – anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica – rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l’organo decidente valuta la condotta dell’intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest’ultimo allo svolgimento della procedura, anche al fine dell’applicazione delle misure di cui al paragrafo 4” (in questo senso, Collegio di Bologna, decisione n. 792 del 17 gennaio 2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE