

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 14/01/2026

FATTO

La parte ricorrente ha adito questo Arbitro al fine di chiedere che venga ravvisata la responsabilità dell'intermediario per aver accreditato un bonifico istantaneo a distanza di alcuni giorni. Domanda altresì il risarcimento dei danni.

Il ricorrente afferma che in data 01.08.25 alle 14:06 è stato disposto a Suo favore un bonifico istantaneo di euro 5.000,00. Nonostante la natura "istantanea" del bonifico l'importo è stato accreditato sul conto solamente il 05.08.25 intorno alle ore 17:30. Dopo aver contattato più volte l'intermediario, il servizio clienti ha riferito che il bonifico risultava "visibile" ma non accreditabile a causa di problemi tecnici.

La mancata disponibilità dell'importo ha comportato gravi disagi, poiché l'istante era in partenza per un viaggio internazionale con la famiglia (volo prenotato per la Grecia il 03.08.25) e aveva necessità immediata dei fondi per far fronte alle spese relative al noleggio auto, prenotata con acconto e deposito cauzionale da versare il 03.08.25, nonché per le spese ordinarie di viaggio, soggiorno e vitto per tre persone.

Per far fronte a tali spese ha dovuto far ricorso a un prestito presso terzi.

Il ricorrente chiede:

- Accertare l'inadempimento della banca per la violazione della PSD2 e del Regolamento SEPA Instant Credit Transfer, che impongono l'esecuzione immediata del bonifico istantaneo;
- Accertare l'inadempimento contrattuale ai sensi degli artt. 1218 e 1223 c.c.
- Disporre "un equo indennizzo per i danni patrimoniali e non patrimoniali quali disagio, stress, privazione di liquidità durante un viaggio internazionale familiare programmato con minori".

Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente afferma che il disagio segnalato è riconducibile ad un'anomalia del sistema che si è verificata nella data in cui il bonifico è stato disposto. Tale anomalia è stata individuata e risolta a seguito delle opportune attività tecniche. A seguito delle analisi, la transazione è stata correttamente recuperata il 5.8.2025. Pertanto, l'intermediario sostiene di aver operato nel rispetto degli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 11/2010, assicurando l'accredito dell'operazione

anche in presenza di un'anomalia tecnica.

Per quanto riguarda le richieste risarcitorie avanzate dal ricorrente e da costui non quantificate, l'intermediario ne chiede il rigetto poiché carenti di allegazione e di prova della sussistenza di un pregiudizio risarcibile.

Peraltro, in ordine ai danni non patrimoniali richiama l'ulteriore principio giurisprudenziale in base al quale non sono meritevoli di tutela risarcitoria, invocata a titolo di danno esistenziale, i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie e ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale.

Il ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso a causa del ritardo con cui è stato accreditato il bonifico istantaneo.

Nelle controrepliche l'intermediario si riporta alle controdeduzioni.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto il ritardo con cui è stato accreditato un bonifico istantaneo disposto a favore del ricorrente.

Il ricorrente afferma che il 1.8.2025 è stato disposto a suo favore un bonifico istantaneo di euro 5.000,00.

Il ricorrente ravvisa la violazione della PSD2 e del Regolamento SEPA Instant Credit Transfer, che impongono l'esecuzione immediata del bonifico istantaneo, nonché la violazione degli artt. 1218 e 1223 cc.

Cfr. Regolamento n. 886/2024, art. 1, lett. a), punto 1 bis che definisce il bonifico istantaneo come un "bonifico che è eseguito immediatamente, 24 ore al giorno e in qualsiasi giorno di calendario".

Cfr. art. 5-bis, pf. 4, lett. d): fermo restando l'articolo 87, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/2366, il PSP del beneficiario garantisce che la data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del beneficiario corrisponda alla data in cui l'importo dell'operazione di pagamento è accreditato dal PSP del beneficiario sul conto di pagamento del beneficiario.

In un caso di mancato accredito di un bonifico il Collegio di Roma ha ravvisato un inadempimento delle obbligazioni contrattuali dell'intermediario per violazione della buona fede in executivis, riconoscendo un risarcimento liquidato in via equitativa.

Cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4774/2025: *"In secondo luogo il ricorrente chiede un risarcimento per il danno «morale» subito a causa del «significativo disagio, costringendo a dedicare tempo ed energie per cercare di risolvere la situazione, coinvolgendo anche terze persone».*

La domanda deve essere vagliata alla luce della, già accertata e pacifica, inesatta esecuzione della prestazione dovuta da parte dell'Intermediario.

Il ricorrente dimostra che la Banca, nonostante il PSP del pagatore abbia effettuato regolarmente il bonifico, abbia atteso un tempo del tutto abnorme per l'accredito dell'importo. Dimostra anche di essersi attivamente prodigato con l'Intermediario convenuto al fine di ottenere quanto dovuto (v., sul punto, lo scambio di mail del 13 novembre 2023 dal quale si apprende che la Banca era già a conoscenza della doglianza a far data dall'8 novembre 2023). Mette conto evidenziare, inoltre, che la somma oggetto del bonifico consisteva nello stipendio mensile del ricorrente sì che l'obbligazione non correttamente adempiuta da parte della Banca ha dato luogo, in concreto, alla lesione di un interesse particolarmente qualificato alla luce di un'interpretazione conforme a Costituzione (in particolare art. 36 cost.).

Tanto premesso, il ricorrente si limita ad indicare genericamente il pregiudizio patito ma non fornisce alcuna evidenza documentale dei danni. Dal momento che, secondo il consolidato orientamento dei Collegi territoriali, il danno non è in re ipsa e la sua sussistenza «deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza», non può essere accolta la richiesta di risarcimento del danno «morale» avanzata dal ricorrente (ex plurimis Coll. Roma, dec. n. 16455 del

2021, dec. n. 6982 del 2020, nonché Coll. coord., dec. n. 1642 del 2019).

Neppure è meritevole di accoglimento la domanda che identifica il danno nella mancata disponibilità del denaro (in termini, Coll. Roma, dec. n. 2929 del 2025). Vero è che il bonifico è stato accreditato ben quarantasei giorni dopo la sua esecuzione ma la Banca ha evidenziato che la somma reclamata è stata accreditata sul conto corrente con valuta 30 ottobre 2024. Essa, quindi, è produttiva di interessi a partire da quella data.

La stessa domanda risarcitoria, tuttavia, merita di essere indagata in una diversa prospettiva.

Occorre infatti considerare che, in caso di inadempimento delle proprie obbligazioni contrattuali, l'Intermediario è obbligato al risarcimento del danno a titolo di responsabilità ex contractu (art. 1218 c.c.). Il danno risarcibile al cliente/creditore è anzitutto quello emergente, ovvero la perdita del valore economico della prestazione non ricevuta.

L'esistenza di tale danno risarcibile (an debeatur) dev'essere dimostrata.

Con riferimento al presente giudizio, è senz'altro provato che la prestazione contrattuale dell'Intermediario non sia stata eseguita esattamente. Di conseguenza il cliente non ha ricevuto esattamente il valore economico della prestazione attesa. Anche la giurisprudenza di legittimità, d'altra parte, ha stabilito che la violazione, da parte della Banca, della regola della buona fede in executivis [può implicare] conseguenze di tipo risarcitorio (cfr. Cass. 16 aprile 2021, n. 10125).

Tenuto conto delle caratteristiche procedurali e organizzative del presente giudizio, le quali non consentono l'espletamento di consulenze tecniche, la prova della quantificazione del danno può risultare eccessivamente difficile. Esso può comunque essere liquidato in via equitativa, come stabilito dall'art. 1226 c.c., ad esempio considerando che il valore economico della prestazione va accertato con riferimento al suo prezzo di mercato, ossia al prezzo medio pagato per quel tipo di bene nel luogo dell'adempimento.

Tanto premesso, alla luce del grave inadempimento nel quale è incorso l'Intermediario convenuto – corrispondente tanto al rilevante ritardo nell'accredito e nella conseguente lesione di un diritto costituzionalmente tutelato tanto alla non trasparente gestione della criticità riscontrata – la domanda di risarcimento del danno merita di essere accolta e liquidata sulla base di un criterio equitativo”.

Il ricorrente chiede “un equo indennizzo per i danni patrimoniali e non patrimoniali quali disagio, stress, privazione di liquidità durante un viaggio internazionale familiare programmato con minori”.

In particolare, l'istante sostiene che la mancata disponibilità dell'importo ha comportato gravi disagi, poiché era in partenza per un viaggio internazionale con la famiglia e aveva necessità immediata dei fondi per far fronte alle spese relative al noleggio auto, soggiorno e vitto per tre persone.

A supporto produce gli scontrini emessi a seguito dei pagamenti effettuati il 3.8.2025 a favore dell'attività di noleggio auto.

Per fa fronte alle spese di viaggio, a causa del mancato tempestivo accredito del bonifico, l'istante afferma di aver chiesto un prestito a terzi. A supporto produce contabile del bonifico ricevuto.

L'intermediario chiede il rigetto della domanda risarcitoria, poiché sarebbe priva di supporto probatorio e, in ordine ai danni non patrimoniali, non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie e ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale.

Il risarcimento del danno richiede, oltre alla positiva verifica di una condotta illegittima, configurabile nell'eventuale inadempimento di una sua obbligazione da parte della banca, la dimostrazione del danno di cui si invoca il ristoro e del suo collegamento causale alla condotta censurata. Il ricorrente si limita ad indicare genericamente il pregiudizio patito, ma non fornisce alcuna evidenza documentale dei danni.

Secondo il consolidato orientamento dei Collegi territoriali, il danno non è in re ipsa e la sua sussistenza «deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza» (ex plurimis Collegio di Roma, decisione n. 16455 del 8.7.2021, decisione n. 6982 del 16.4.2020, decisione n. 8944 del 18.5.2020, decisione n. 7267 del 20.4.2020, decisione n. 6982 del 16.4.2020,

decisione n. 297 del 10.1.2020, decisione n. 26719 del 20.12.2019, nonché Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Specificamente sul danno non patrimoniale, cfr. Collegio di Milano, decisione n. 9014/2022: *“Non è fondata né provata, invece, la domanda accessoria relativa al risarcimento del danno morale per le “gravi conseguenze psicologiche” derivanti da quanto accaduto.*

La giurisprudenza della Corte di Cassazione, infatti, è ferma dal 2008 nel ribadire che il risarcimento del danno non patrimoniale, nei casi non previsti dalla legge, richieda la lesione di diritti inviolabili dell'uomo (art. 2 Cost.): circostanza certamente non sussistente nel caso di specie.

Per di più, la parte ricorrente non produce elementi di prova a sostegno della sua richiesta, che, quindi, sembra presupporre un mero danno in re ipsa, in quanto tale non meritevole di risarcimento.”

Tuttavia questo Collegio in altra decisione ha così statuito (Collegio di Roma, decisione n. 2929/2025): “Nel merito della controversia, l'odierno ricorso ha per oggetto la richiesta di restituzione di euro 1.920,00, nonché il rimborso delle spese per l'instaurazione del giudizio e il risarcimento del danno per mancanza di liquidità sul conto corrente, che avrebbe cagionato un pregiudizio nei confronti del ricorrente per far fronte a presunte “costose cure” periodiche da sostenere, non documentate né meglio specificate in ricorso.

Con riferimento alla domanda di restituzione dell'importo di euro 1.920,00 deve essere dichiarata cessata la materia del contendere, essendo intervenuta la tardiva contabilizzazione in favore del ricorrente delle predette somme in data 31/10/2024, a distanza di tre mesi dal bonifico eseguito dal cliente il 08/08/2024.

La questione relativa all'accertamento della eventuale responsabilità dell'Intermediario per ritardato adempimento e al conseguente diritto al risarcimento del danno deve essere sorretta da idonea documentazione che comprovi l'effettiva perdita subita nel tempo in cui la Banca avrebbe dovuto restituire le somme contestate.

Il ricorrente deduce di aver subito un danno per mancanza di liquidità sul conto corrente, tenuto conto che provvedeva a ripagare il debito con bonifico di euro 1.920,00 in data 08/08/2024, mentre l'Intermediario prelevava la medesima somma anche in data 07/10/2024, salvo riaccreditarlo poi lo stesso importo in data 11/11/2024.

4. Il risarcimento del danno richiede la positiva verifica di una condotta illegittima e la dimostrazione del danno patito.

In ordine al primo aspetto, è incontestato che l'Intermediario abbia proceduto ad un ingiusto prelievo di euro 1.920,00 in danno del ricorrente, poi restituito dopo oltre tre mesi, in data 31/10/2024.

La contabilizzazione del bonifico è pertanto avvenuta con notevole ritardo, circostanza che fa sorgere in capo all'Intermediario una responsabilità anche avuto riguardo alla mancata adozione di regolari sistemi di registrazione dei pagamenti.

Una volta accertata la responsabilità dell'Intermediario, sul ricorrente incombe l'onere di provare l'entità dei danni subiti, circostanza non verificatasi nel caso di specie, non avendo il predetto fornito alcuna documentazione atta a quantificarne la portata.

In tema di onere della prova ai fini del riconoscimento del diritto al risarcimento del danno: <“il diritto al risarcimento del danno conseguente alla lesione di un diritto soggettivo non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive restando estranea al sistema l'idea della punizione e della sanzione del responsabile civile ed indifferente la valutazione a tal fine della sua condotta ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso” (Cass., 8 febbraio 2012, n. 1781; Cass., 19 gennaio 2007, n. 1183).

Secondo la regola generale che è dettata dall'art. 2697, 1° comma, c.c., grava pertanto sul ricorrente l'onere di dare la prova dell'esistenza (an debeatur) e della consistenza (quantum debeatur) del danno del quale ha domandato risarcimento. Resta, peraltro, ovviamente fermo che, laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente, esso potrà essere liquidato da questo Arbitro in via

equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c. Nel caso di specie, il ricorrente non ha dato prova alcuna che il comportamento della banca resistente gli abbia cagionato un danno patrimoniale, non sussistendo pertanto neppure i presupposti perché esso sia liquidato equitativamente". In definitiva, non sono risarcibili lesioni integranti meri disagi o fastidi e l'esistenza del danno non patrimoniale non può essere desunta automaticamente dalla violazione di una regola di condotta stabilita contrattualmente (c.d. danno non patrimoniale in re ipsa) dovendo essere, comunque, dimostrata la sua concreta esistenza (e v., ad es., ABF Roma, n. 21194/2018; ABF Napoli, n. 24610/2018; ABF Palermo, n. 25597/2018)>> (Collegio di Napoli, decisione n. 13622/2021; in senso conforme Collegio di Roma, decisione n. 713/2013).

Assume meramente il ricorrente di aver subito un danno per mancanza di liquidità sul conto corrente, elemento quest'ultimo che ha un'entità economica la cui mancanza comporta un danno nei confronti del cliente. In tal senso il Collegio di Roma ha riconosciuto che <<...[...] È tuttavia evidente che la disponibilità di somme liquide per oltre due mesi per un importo di 12.000,00 euro – come dichiarato dal ricorrente senza smentita da parte dell'intermediario resistente – ha un valore economico. La mancata disponibilità di tali somme costituisce pertanto un danno. Sull'onere della prova del danno nelle richieste risarcitorie si è recentemente pronunciato il Collegio di Roma: Collegio di Roma – Decisione N. 4253 del 22 maggio 2015 (accolto parzialmente): "(...) Resta peraltro ovviamente fermo che, laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente, esso potrà essere liquidato da questo Arbitro in via equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c.">>.

5. In relazione alla dimostrazione del danno risarcibile, sul ricorrente incombeva l'onere di dimostrare che dall'inadempimento dell'Intermediario fosse derivato il danno – conseguenza lamentato.

Come stabilito infatti dalla Suprema Corte (Cassazione civile, sentenza n. 29315/2017), "la previsione dell'art. 1218 cod. civ. trova giustificazione nella opportunità di far gravare sulla parte che si assume inadempiente o non esattamente adempiente l'onere di fornire la prova "positiva" dell'avvenuto adempimento o dell'esattezza dell'adempimento, sulla base del criterio della maggiore vicinanza della prova, secondo cui essa va posta a carico della parte che più agevolmente può fornirla (cfr. Cass., S.U. n. 13533/2001); tale maggiore vicinanza del debitore non sussiste - evidentemente - in relazione al nesso causale fra la condotta dell'obbligato e il danno lamentato dal creditore, rispetto al quale non ha dunque ragion d'essere l'inversione dell'onere prevista dall'art. 1218 cod. civ. e non può che valere - quindi - il principio generale sancito dall'art. 2697 cod. civ., che onera l'attore (sia il danneggiato in sede extracontrattuale che il creditore in sede contrattuale) della prova degli elementi costitutivi della propria pretesa; ciò vale, ovviamente, sia in riferimento al nesso causale materiale (attinente alla derivazione dell'evento lesivo dalla condotta illecita o inadempiente) che in relazione al nesso causale giuridico (ossia alla individuazione delle singole conseguenze pregiudizievoli dell'evento lesivo); trattandosi di elementi egualmente "distanti" da entrambe le parti (e anzi, quanto al secondo, maggiormente "vicini" al danneggiato), non v'è spazio per ipotizzare a carico dell'asserito danneggiante una "prova liberatoria" rispetto al nesso di causa (a differenza di quanto accade - come detto - per la prova dell'avvenuto adempimento o della correttezza della condotta)".

Nella fattispecie odierna, il Collegio osserva dunque che in caso di inadempimento assoluto o relativo delle proprie obbligazioni contrattuali, l'Intermediario è obbligato al risarcimento del danno a titolo di responsabilità contrattuale, a meno che, ai sensi dell'art. 1218 c.c., non provi che ciò è dipeso da impossibilità sopravvenuta a lui non imputabile; prova che nel caso odierno difetta.

Si tratta quindi innanzitutto del danno emergente, costituito dalla perdita del valore economico della prestazione che tale creditore non ha ricevuto (in caso di inadempimento assoluto) ovvero dal minor valore conseguente alla difettosità o mancanza di qualità della prestazione che ha ricevuto (in caso di inadempimento relativo).

La perdita (totale o parziale) di tale valore costituisce una conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 1223 c.c. Nelle ipotesi di inadempimento relativo, il danno

emergente può consistere nel minor valore conseguente alla difettosità o mancanza di qualità della prestazione.

Ai fini del giudizio odierno innanzi all'Arbitro, l'esistenza di tale danno risarcibile (an debeatur) dev'essere provata, dimostrando che la prestazione contrattuale dell'Intermediario non è stata eseguita ovvero è stata eseguita inesattamente e che quindi il cliente non ha ricevuto in tutto o in parte il valore economico di tale prestazione.

Il Collegio rileva che dalla ricostruzione delle parti e dalla documentazione in atti l'esistenza di tale danno risulta adeguatamente provata; l'adempimento della prestazione è difatti avvenuta in ritardo e non si è trattato di un'ipotesi di "discontinuità o interruzione nel funzionamento del servizio".

L'inadempimento, non imputabile nel caso di specie a forza maggiore o al caso fortuito, appare piuttosto dovuto ad una grave negligenza nell'organizzazione del servizio da parte dell'Intermediario, il quale ha provveduto alla restituzione delle somme illegittimamente sottratte al cliente dopo tre mesi dall'esecuzione del bonifico da parte del ricorrente.

Al fine di poter liquidare tale danno, il Collegio decide, tenuto conto anche delle caratteristiche procedurali e organizzative dell'ABF, le quali non consentono tra l'altro l'espletamento di una CTU per la determinazione dei criteri per la liquidazione, di procedere in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.
PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere con riferimento alla domanda restitutoria.

[...] Dispone inoltre che l'Intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro a 100,00 titolo di risarcimento del danno liquidato in via equitativa."

Analogamente anche Collegio di Roma, decisione n. 4774/2025.

Anche in questa sede non si rinvencono motivi per discostarsi dai summenzionati principi

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per il tardivo accredito del bonifico istantaneo. Dispone, per l'effetto, che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 100,00 a titolo di risarcimento del danno patrimoniale liquidato in via equitativa. Respinge nel resto. Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE