

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 2 ottobre 2025, la ricorrente, agendo tramite il proprio amministratore di sostegno, lamenta l'imposizione di restrizioni operative su n. 2 (due) conti correnti cd. "tutor" ad opera dell'intermediario convenuto, le quali avrebbero causato ritardi, annullamenti di pagamenti e danni economici a sfavore della medesima. Vengono inoltre contestate la mancata consegna del contratto e gli addebiti di canoni sui menzionati conti correnti, nonostante il possesso della Carta Europea della

Disabilità (Disability Card). Di conseguenza, la cliente chiede che l'Arbitro: (i) accerti l'illegittimità delle restrizioni applicate dall'intermediario sui conti di cui è ricorso; (ii) ordini all'intermediario di rimuovere le limitazioni applicate, ripristinando la piena operatività dei conti tutor; (iii) ordini all'intermediario di fornire la documentazione contrattuale inerente i rapporti in esame; (iv) ordini all'intermediario di rimborsare gli *“addebiti canone indebiti, more/interessi F24, spese commercialista”*; (v) ordini all'intermediario di risarcire la cliente per *“tempo e attività straordinarie”*.

L'intermediario resistente, con le controdeduzioni, ha chiesto il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto, eccependo preliminarmente (i) la carenza di legittimazione attiva dell'amministratore di sostegno e (ii) la mancata corrispondenza reclamo-ricorso con riferimento alla domanda di cui al precedente punto sub iv (rimborsare gli *“addebiti canone indebiti, more/interessi F24, spese commercialista”*).

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla verifica della legittimità delle restrizioni operative applicate dall'intermediario convenuto a n. 2 (due) conti correnti di corrispondenza c.d. “tutor” intestati alla cliente, rappresentata nella presente controversia dall'amministratore di sostegno.

Preliminarmente, il Collegio è chiamato ad esprimersi in merito alle eccezioni nel rito sollevate da parte resistente. In primo luogo, la banca invoca la carenza di legittimazione attiva dell'amministratore di sostegno, poiché, essendo il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario atto eccedente l'ordinaria amministrazione, necessita di apposita autorizzazione del Giudice Tutelare, nel caso in questione non presente. L'eccezione non coglie nel segno. Sul punto, occorre innanzitutto rammentare che, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, il ricorso all'Arbitro può essere qualificato come atto di ordinaria amministrazione, e quindi non soggetto ad autorizzazione del giudice tutelare, quando persegua finalità meramente conservative del patrimonio del soggetto beneficiario (cfr. ex multis Collegio di Roma, Decisioni n. 9685/2023, n. 8070/2023 e n. 1154/2022). Nel caso di specie, considerato che la parte ricorrente dichiara di voler ottenere il recupero delle somme derivanti da canoni, sanzioni e interessi, nonché il riconoscimento della piena titolarità dei conti tutor, la consegna della copia dei contratti mancanti e il risarcimento dei danni, fatte salve le valutazioni del Collegio, il ricorso appare astrattamente diretto alla conservazione e all'incremento del patrimonio della tutelata ricorrente e, pertanto, non eccedente l'ordinaria amministrazione. È invece fondata la seconda eccezione avanzata dal convenuto, il quale rileva come una delle domande di parte ricorrente – e, più precisamente, la richiesta all'Arbitro di ordinare alla banca di rimborsare gli *“addebiti canone indebiti, more/interessi F24, spese commercialista”* – sia stata presentata per la prima volta in sede di proposizione del ricorso. Come noto, le vigenti Disposizioni ABF (Sez. VI, par. 1) prevedono che il reclamo debba necessariamente contenere tutte le domande che trovano fonte nella contestazione avanzata da parte ricorrente all'intermediario, poi oggetto del ricorso all'Arbitro. Da ciò discende il consolidato orientamento dei Collegi territoriali, secondo cui non solo il ricorso deve essere preceduto da reclamo, ma vi deve essere simmetria tra l'oggetto del reclamo e quello del ricorso, il quale è

ammissibile solo se l'intermediario è stato posto preventivamente a conoscenza della lagnanza del cliente e quindi nella possibilità di risolvere bonariamente la controversia insorta (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 330/2025; Collegio di Palermo, Decisione n. 1259/2023; Collegio di Bologna, Decisione n. 2309/2022; Collegio di Coordinamento, Decisione n. 7716/2017). Di conseguenza, ad avviso di questo Collegio, è da ritenersi inammissibile la domanda in questione. Passando alla disamina del presente procedimento nel merito, dalla documentazione versata in atti si evince come all'amministratore di sostegno siano state poste delle restrizioni all'operatività tramite home banking sui conti correnti c.d. tutor di cui è ricorso, che, nel concreto, hanno portato alla mancata esecuzione di: (i) n. 1 (una) operazione di bonifico online di importo pari a € 5.000,00, disposta il 15 luglio 2025; (ii) n. 7 (sette) operazioni di pagamento mediante "F24 ordinario", per un importo complessivo pari a € 12.765,27, disposte tra le ore 12:15 del 13 agosto e le ore 15:23 del 16 agosto; (iii) n. 1 (una) operazione di pagamento mediante "F24 immediato", di importo pari a € 4.067,05, disposta il 29 agosto 2025. Tuttavia, dall'analisi del documento di sintesi di apertura dei rapporti controversi, intestati alla ricorrente, nel quale vengono indicate le condizioni economiche previste dal contratto o derivanti da eventuali agevolazioni, è pacifico osservare che i pagamenti non autorizzati dalla banca sopra evidenziati rientrano tra le operazioni previste dal menzionato documento di sintesi. Oltre a ciò, occorre richiamare una recente pronuncia, a cui si intende dare continuità, in cui il Collegio di Roma, a fronte di pattuizione contrattuale che inibiva l'utilizzo del servizio di banca multicanale da parte dell'amministratore di sostegno, ha evidenziato che *"laddove il soggetto amministratore di sostegno possa disporre delle somme presenti sul conto corrente del soggetto beneficiario tramite lo sportello fisico dell'intermediario, appare [...] vessatorio precludere la possibilità di effettuare le medesime operazioni per il tramite dell'home banking"* (Collegio di Roma, Decisione n. 15687/2022). Devono dunque ritenersi illegittime, e dunque da rimuovere, le restrizioni operative imposte sui rapporti contestati dal convenuto, che è soggetto estraneo al rapporto fra amministratore di sostegno e giudice tutelare, dal momento che solo quest'ultimo, tramite apposito decreto, può imporre limiti all'operatività sui conti correnti del soggetto beneficiario. Risulta invece priva di pregio la pretesa risarcitoria di parte ricorrente, che non ha inoltre fornito alcuna prova del concreto pregiudizio economico asseritamente subito. Non risulta in particolare assolto l'onere della prova né sull'*an*, né sul *quantum* del pregiudizio lamentato. Si ricorda al proposito che è oramai principio consolidato nella giurisprudenza di questo Arbitro che *"[...] il risarcimento del danno è sempre commisurato all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto e non può mai degradare a ristoro per un danno in re ipsa"* (Collegio di Coordinamento, Decisione n. 1642/2019). Né soccorre la possibilità di una quantificazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., posto che essa può operare unicamente laddove sia stata dimostrata l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente. Si ribadisce, in proposito, come questo Arbitro condivida i consolidati indirizzi della Suprema Corte, secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 18953/2020). Infine, il Collegio ritiene da rigettare anche la domanda della cliente di imporre al convenuto di produrre copia della documentazione contrattuale relativa ai conti correnti di cui è ricorso, avendo la banca

prodotto in sede di controdeduzioni la modulistica inerente all'apertura dei rapporti contestati, da cui emerge la dichiarazione di parte ricorrente di *“aver ricevuto copia del contratto firmato dalla banca, completo delle condizioni generali, nonché di ogni relativo allegato”*. Peraltro, l'intermediario dimostra di avere pubblicato il documento di sintesi di apertura dei conti nell'area riservata dell' home banking, come previsto dalle pattuizioni contrattuali stipulate dalle parti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e accerta l'illegittimità delle limitazioni all'operatività del rapporto di conto corrente; dichiara il ricorso inammissibile nel resto.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE