

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 27/01/2026

FATTO

La ricorrente espone di essere intestataria di una carta di debito associata ad un conto corrente intrattenuto presso l'intermediario convenuto.

Al riguardo espone di aver richiesto, nell'aprile 2025, l'emissione di una carta di debito, mai ricevuta, atteso che la stessa, a causa di un errore della banca nell'individuazione dell'indirizzo di residenza, non sarebbe stata recapitata, nonostante i numerosi contatti intercorsi con il servizio clienti.

Espone che nell'agosto 2025 richiedeva nuovamente la carta, la cui spedizione ritornava al mittente per "*indirizzo incompleto imputabile alla banca*" e ancora che il 5 settembre 2025 effettuava un'ulteriore richiesta, senza ricevere alcun riscontro.

Lamenta che a causa di questo disservizio non ha potuto effettuare prelievi e versamenti all'ATM, né pagamenti *online* e che, di conseguenza, ha dovuto sostenere ulteriori spese per aprire un nuovo conto con un altro gestore.

Insoddisfatta dell'esito infruttuoso del reclamo, la ricorrente si è rivolta all'Arbitro al quale ha chiesto di ordinare all'intermediario l'emissione di una nuova carta e un "*indennizzo per il grave disservizio subito*", inclusi i costi aggiuntivi sostenuti per la necessità di aprire un nuovo conto.

Costituito nel procedimento, l'intermediario ha contestato la domanda della ricorrente, rilevando che: 1)

a causa della mancata ricezione del rinnovo della carta inviata dalla Banca in data 3.4.2025, all'indirizzo presente in anagrafe, la cliente richiedeva un duplicato il 13.5.2025; 2) in data 16.5.2025, veniva spedita la nuova carta nr. ***051 presso l'indirizzo dalla stessa indicato in contratto; 3) non avendo ricevuto nemmeno tale carta, la ricorrente richiedeva l'emissione di un ulteriore duplicato che veniva spedito in data 1.9.2025, con nr. ***6355, tramite raccomandata presso il medesimo indirizzo; 4) l'indirizzo utilizzato coincide con quello fornito in sede contrattuale e mai modificato dalla cliente; 5) la tracciatura della raccomandata provverebbe che la mancata consegna non è imputabile alla banca; 6) la banca aveva avvisato la cliente della scadenza della carta e della possibilità di modificare l'indirizzo prima della spedizione (nota informativa del 03.02.2025); 7) la resistente afferma di aver sempre fornito assistenza, di aver rimborsato le spese dei duplicati e di aver offerto l'utilizzo della carta digitale, rifiutata dalla cliente.

In ogni caso, l'intermediario ha dichiarato di essere tuttora disponibile ad emettere una nuova carta dopo la verifica dell'indirizzo, precisando di non avere alcuna responsabilità discendente dal contratto, atteso che gli strumenti di pagamento sono stati spediti correttamente all'indirizzo formalmente comunicato dalla cliente e confermato nei documenti contrattuali.

Ha richiamato a tal fine le norme di contratto che prevedono l'obbligo di invio all'indirizzo dichiarato dal cliente, salvo comunicazioni scritte di variazione (art. 8) ed ha chiesto il rigetto della domanda risarcitoria in assenza di prova del danno, della sua esistenza e del nesso causale (art. 2697 c.c.) oltre che di prendere atto della disponibilità della banca a rilasciare una nuova carta previa conferma dell'indirizzo.

DIRITTO

La questione in esame attiene alla richiesta di rinnovo di emissione di una carta di debito da parte della cliente ed alla domanda risarcitoria formulata in conseguenza dell'asserito "disservizio prolungato", discendente dalla mancata ricezione dello strumento di pagamento.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, ha ricostruito le spedizioni della carta di debito rimessa, effettuati per due volte tramite la posta ordinaria (il 3.4.2025 all'indirizzo in anagrafe ed il 16.5.2025 all'indirizzo indicato dal cliente) e la terza volta, (l'1.9.2025), tramite raccomandata postale, ancora all'indirizzo del cliente.

Quanto a tale ultima spedizione, il resistente ha allegato il *tracking* della raccomandata di invio della carta, n. ***4738, da cui risulta che *"non è stato possibile effettuare la consegna"*. Ha altresì allegato la copia del contratto di conto corrente e servizi aggiuntivi del 22.4.2020, da cui risulta (all'art. 8) che le comunicazioni relative alla ricorrente sono state effettuate all'indirizzo indicato nel contratto o a quello fatto conoscere per iscritto dalla cliente. Da tale contratto risulta altresì l'indirizzo indicato dalla correntista, coincidente con quello a cui è stata inviata per tre volte lo strumento di pagamento, a seguito della sua nuova emissione.

Ancora, l'intermediario ha fornito evidenza dell'estratto dell'anagrafe interna, ove la ricorrente risulta censita dal 2016 con il medesimo indirizzo; infine, parte resistente ha depositato prova della notifica inviata prima della scadenza della carta, in cui si avvisava della possibilità di variare tramite App l'indirizzo ove sarebbe stata inviata la carta.

Ciò premesso, l'istante ha lamentato che l'indirizzo a cui sono stati spediti gli strumenti di pagamento presenterebbe un "errore" e che, per tale ragione, la raccomandata sarebbe tornata al mittente per *"indirizzo incompleto imputabile alla banca"*.

A ben vedere, l'indirizzo utilizzato dall'intermediario non risulta errato, bensì coincidente con quello indicato dalla ricorrente, con l'unica differenza che l'indirizzo non avrebbe contenuto l'indicazione aggiuntiva della "Scala G", secondo la precisazione effettuata dalla ricorrente (solo) nel reclamo del 9.9.2025.

In ogni caso, ad avviso del Collegio, il ricorso appare inammissibile, ove rivolge all'intermediario pretese concernenti un *facere* infungibile, quale la riemissione della carta di pagamento; in ogni caso, l'intermediario ha rinnovato la disponibilità a ripetere la spedizione nel luogo precisato dalla ricorrente. Inoltre, risultano provate le spedizioni effettuate e la correttezza dell'indirizzo nei termini risultanti dal contratto e dalla anagrafe interna, di modo che non risulta una condotta dell'intermediario censurabile. Quanto poi alla domanda risarcitoria pure formulata dalla ricorrente, il Collegio osserva che l'istante non ha allegato, né provato la sussistenza di alcun pregiudizio che essa avrebbe, in ipotesi, subito per effetto delle vicende narrate nel ricorso.

In conclusione, il ricorso non merita accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE