

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 05/02/2026

FATTO E DIRITTO

Il cliente afferma che in data 26/08/2025 veniva contattato dal call center dell'intermediario convenuto per gestire lo storno di € 69,99 relativo ad una carta ricaricabile (***0253) ormai chiusa; che perciò forniva l'IBAN per ricevere l'accredito ma, decorse inutilmente le 72 ore indicate dall'operatore, non riceveva nulla; che inviava quindi reclami, in data 03/09, 19/09 e 01/10, ma la banca rispondeva confermando la sola presa in carico.

Chiede: "riaccredito della somma dovuta, rimborso delle spese di ricorso e risarcimento per mancato rispetto della Direttiva 2015/2366/UE c.d. PSD2 (15 gg lavorativi)".

L'intermediario, nelle controdeduzioni rassegnate, afferma che il ricorso riguarda una richiesta di accredito dell'importo di € 69,99 su un conto corrente esterno al medesimo intestato, a seguito di storno di operazioni su carta prepagata eseguito in data successiva all'estinzione della carta; che il cliente ha trasmesso una prima comunicazione in data 03/09/2025, chiedendo chiarimenti in relazione alle tempistiche di accredito della somma di € 69,99; che in data 19/09, 1/10 e 7/10 del 2025 il cliente ha sollecitato riscontro e tali comunicazioni sono state prese in carico come reclamo e riscontrate dalla banca in data 10/10/2025; nelle more della ricezione del riscontro, il cliente ha presentato il ricorso ABF in data 07/10/2025; che dunque era inammissibile il ricorso presentato dall'istante prima dello scadere del termine di 15 giorni operativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento e, comunque, prima del termine di 60 giorni previsto dalle Disposizioni ABF; che l'omesso rispetto dei termini costituisce una ragione ostativa all'esame di merito; che peraltro, in data

10/10/2025, ha eseguito l'accredito dell'importo contestato in favore del conto corrente indicato dal cliente.

Ha concluso chiedendo "...dichiarare l'inammissibilità del ricorso presentato dall'odierno Istante; in via subordinata, si richiede di dichiarare la cessata materia del contendere".

Il ricorrente replica che la comunicazione del 3/09/2025 costituisce a tutti gli effetti un reclamo ufficiale, inviato solo dopo aver atteso il termine indicato dall'operatore del call center e aver constatato il mancato accredito del rimborso; che la richiesta di chiarimenti contenuta nel reclamo costituiva l'invito a verificare i motivi del mancato riaccredito, al solo fine di riconoscere al cliente quanto dovuto; che la banca ha risposto al reclamo già in data 04/09/2025 affermando di aver inoltrato la segnalazione ricevuta al reparto competente e che avrebbe fornito riscontro scritto qualora necessario; che in seguito il cliente ha sollecitato la banca con altri 3 reclami, ricevendo solo risposte di presa in carico; che solo trascorsi 37 giorni dal primo reclamo del 3/09/2025 e dopo la presentazione del ricorso presentato in data 7/10/2025, la banca comunicava l'avvenuto accredito della somma in questione; che è ammissibile il ricorso presentato.

L'intermediario, richiamate le controdeduzioni, insiste per il rigetto del ricorso.

L'eccezione preliminare sollevata dall'intermediario di inammissibilità del ricorso perché presentato dal cliente prima dello scadere del termine di 15 giorni per i reclami relativi ai servizi di pagamento non è fondata e va respinta. Il reclamo è invero condizione di procedibilità dell'azione svolta nel ricorso, e il ricorso deve avere lo stesso contenuto del reclamo. Nella specie, l'intermediario convenuto non contesta specificamente, ma anzi conferma, le affermazioni del ricorrente, peraltro documentate, riguardanti l'invio ad esso intermediario di una prima comunicazione in data 03/09/2025 con richiesta di chiarimenti sul mancato accredito del rimborso preteso, comunicazione riscontrata il giorno successivo con risposta di aver inoltrato la segnalazione al reparto competente e che si sarebbe dato riscontro scritto qualora necessario. Tale comunicazione, seguita poi dalle altre analoghe inviate il 19/09, l'1/10 e il 7/10, costituisce a tutti gli effetti un reclamo, inviato per lamentare il mancato accredito del rimborso chiederne ragione. Si ricorda che, ai sensi delle «*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*», per "reclamo" deve intendersi "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo" (Sez. I, § 3), e il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo (Sez. VI, § 1, 3° alinea). Secondo l'orientamento dei Collegi, il reclamo è un atto scritto che non richiede l'utilizzo di formule sacramentali o di modelli imposti dalla legge, essendo sufficiente che risulti espressamente e con chiarezza la contestazione rivolta all'intermediario, poi trasferita nel ricorso. Dalla suddetta comunicazione del 3/09/2025 alla data del 7/10/25 di presentazione del ricorso, sono dunque abbondantemente decorsi i 15 giorni prescritti.

Ritenuta, pertanto, superata la questione preliminare di inammissibilità e, dovendosi, quindi, procedere all'esame del merito delle domande svolte nel ricorso, si evidenzia, innanzitutto, che è pacifico l'avvenuto riaccredito della somma di € 69,99 in data 10/10/2025, come dichiarato dall'intermediario, con dichiarazioni da ritenersi di natura vincolante, e comunque supportate da evidenze che ne danno conferma. Del resto il ricorrente non ha contestato il buon esito del riaccredito, avvenuto qualche giorno

dopo la presentazione del ricorso. Per quanto riguarda la domanda di riaccredito ricorre dunque, nel descritto contesto, l'ipotesi di cessazione della materia del contendere, essendo venuto meno l'interesse della parte ricorrente ad una pronuncia di questo Collegio sul punto.

Ciò non preclude l'esame delle alte domande proposte con il ricorso, che concernono, in particolare, la richiesta di *"rimborso delle spese di ricorso"* e quella di *"risarcimento per mancato rispetto della Direttiva 2015/2366/UE c.d. PSD2 (15 gg lavorativi)"*.

Quest'ultima domanda deve ritenersi inammissibile, stante l'estrema genericità, mancando ogni specificazione idonea a consentire la configurazione del danno lamentato e la quantificazione del preteso risarcimento.

Quanto alla domanda di *"rimborso delle spese di ricorso"*, intesa come rimborso al ricorrente del contributo di € 20,00, osservato che il riaccredito richiesto più volte all'intermediario è avvenuto soltanto dopo la presentazione del ricorso, va dato atto che in effetti si tratta di rimborso dovuto quale condizione per la dichiarazione della parziale cessazione della materia del contendere. Non potrebbe peraltro ritenersi che tale domanda riguardi spese diverse, non essendovene alcuna specificazione.

Tutto quanto sopra considerato, si ritiene, in conclusione, che debba essere dichiarata la parziale cessazione della materia del contendere, con riferimento alla domanda di riaccredito -stante l'effetto vincolante delle dichiarazioni dell'intermediario sull'avvenuta cancellazione e comunque trattandosi di fatto pacifico- condizionatamente al rimborso (di cui allo stato non vi è evidenza) alla parte ricorrente del contributo di € 20,00, e che, per il resto, il ricorso debba essere respinto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, tenuto conto di quanto affermato dall'intermediario con effetto vincolante, dichiara la parziale cessazione della materia del contendere condizionatamente al rimborso alla parte ricorrente del contributo di € 20,00 e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE