

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Questi i fatti posti a fondamento del ricorso. Parte ricorrente è stato titolare per lungo tempo di 2 conti correnti presso l'intermediario convenuto: il n. *731 cointestato con un altro soggetto, E*C*, cointestatario del ricorso ed il n. *032 di cui è l'unico intestatario. Fino al maggio 2024, quando la filiale di riferimento di B* è stata chiusa, parte ricorrente si è avvalsa della consulenza di un dipendente di tale filiale. A questo punto, trasferiti i due rapporti di conto corrente presso la filiale di M*, parte ricorrente non ha più avuto la possibilità di avvalersi dell'assistenza di un consulente dedicato per tutti gli aspetti connessi alla gestione dei menzionati conti corrente. Nel marzo 2025 parte ricorrente si avvedeva di un improvviso addebito in conto corrente, in data 05/03/2025, di "*commissioni di consulenza*", riferite al "*quarto trimestre*" 2024, dai valori sproporzionati e in particolare: € 1.641,16 sul conto n. *731 e € 495,31 sul conto n. *032. In data 06/04/2025 parte ricorrente presentava reclamo, lamentando l'assenza di preventiva comunicazione in merito agli addebiti, la mancata sostituzione del consulente (designato solo dopo una telefonata del 04/04/2025) e l'assenza di movimentazione titoli nei periodi di riferimento, chiedendo la restituzione dei suddetti importi. In data 17/04/2025 l'intermediario addebitava ulteriori "*commissioni di consulenza*" riferite al "*primo trimestre*" 2025 e in particolare € 1.607,05 sul conto n. *731 e € 607,05 sul conto n. *032 e così per un totale di addebiti contestati di € 4.229,87 (€ 3.338,21 sul conto corrente n. *731 ed € 981,66 sul conto n. *032). Dopo il rigetto del reclamo parte ricorrente interrompeva ogni rapporto con l'intermediario. Parte ricorrente ritiene che la condotta dell'intermediario sia illegittima e quindi chiede il rimborso dei menzionati € 4.229,87.

L'intermediario, in via pregiudiziale eccepisce l'inammissibilità del ricorso per incompetenza *ratione materiae* dell'Arbitro, in quanto il ricorrente contesta l'applicazione delle commissioni relative al servizio

di consulenza in materia di investimenti, che è contemplato come “*servizio e attività di investimento*” dall’art. 1, comma 5, lett. f) del TUF. Quanto al merito, chiede il rigetto per le seguenti ragioni:

- (i) parte ricorrente era titolare non solo dei conti correnti indicati, ma anche dei conti di deposito titoli n. *410, aperto il 14/01/2021 e chiuso il 30/06/2025 e n. *451 (cointestato), aperto il 07/11/2018 e chiuso il 12/06/2025;
- (ii) in data 22/07/2024 sia a parte ricorrente che alla contestataria è stata inviata, tramite *internet banking*, per entrambi i conti di deposito, una comunicazione di modifica unilaterale del contratto, con la quale venivano illustrate alcune novità relative al servizio di consulenza in materia di investimenti, ivi inclusa l’introduzione di una commissione da pagarsi a fronte del servizio;
- (iii) non corrisponde al vero che tale comunicazione non sia mai stata ricevuta;
- (iv) in assenza di recesso nei termini previsti dalla comunicazione, e a fronte della prestazione del servizio, ha proceduto ad applicare le relative commissioni;
- (v) appare del tutto destituita di fondamento l’affermazione per cui parte ricorrente sarebbe stato privato di riferimenti dopo la chiusura della filiale di B*: le posizioni erano infatti seguite dal dott. R*, successivamente sostituito dal dott. A*G*;
- (vi) non rileva che nel periodo di riferimento non siano state poste in essere operazioni in titoli in quanto, dall’estratto dei gestionali della banca, si evince che nei conti non sono mai state effettuate operazioni di acquisto/vendita dei titoli, né prima né dopo la modifica delle condizioni di servizio: sono stati infatti registrati solo movimenti di accredito di cedole o dividendi tra la data di acquisto del titolo e la chiusura dei conti;
- (vii) tale circostanza dimostra che l’assenza di movimentazione non è da imputare a un asserito “abbandono” dei clienti, ma a una precisa volontà dei ricorrenti.

Parte ricorrente ha replicato anzitutto per affermare la competenza di questo Arbitro, essendo la controversia incentrata sul comportamento negligente dell’intermediario, che non ha inviato alcuna comunicazione preventiva all’addebito e non ha assegnato un nuovo consulente dopo la chiusura della filiale di B*. Quanto al merito deduce che:

- (a) l’intermediario non ha dimostrato di aver inviato le comunicazioni preventive;
- (b) se l’intermediario avesse assegnato un nuovo consulente, questi lo avrebbe informato della modifica contrattuale;
- (c) nella mail inviata in data 15/04/2025 dal nuovo consulente, dott. A*G*, lo stesso si scusa dell’assenza di precedenti contatti diretti: ciò dimostra che, prima di tale data, era rimasto privo di un referente presso l’intermediario;
- (d) non ha mai visto, né sentito, né conosciuto il dott. R* indicato dall’intermediario come proprio presunto consulente;
- (e) l’intermediario non ha fornito alcuna prova idonea a dimostrare l’effettiva presenza del citato dott. R* a presidio dei propri investimenti dopo la chiusura della filiale di B* e fino alla mail del dott. A*G* in data 15/04/2025;
- (f) gli addebiti contestati (“*commissioni di consulenza*”) non sono sostenuti da causa alcuna, difettando la dimostrazione dell’effettività del servizio di consulenza nei periodi interessati;
- (g) contesta, in ogni caso, gli importi addebitati, poiché la modifica contrattuale applicata comporterebbe un importo massimo di € 150,00 a trimestre, ragion per cui non si spiegano gli addebiti per complessivi di € 4.229,87.

L’intermediario ha, a sua volta, controreplicato che:

- (i) la competenza spetterebbe all’ACF anche a voler ritenere che la controversia concerna il proprio presunto comportamento negligente nell’esecuzione dei contratti; infatti, come previsto anche all’art. 4 del regolamento ACF, le controversie sugli obblighi – anche informativi – che nel contratto di deposito sono tipicamente connessi all’attività e ai servizi di investimento, rientrano nella sfera di competenza dell’ACF; spettano invece all’ABF le controversie relative agli obblighi connessi alla

- natura strettamente bancaria del contratto di deposito, quali, a titolo esemplificativo, il trasferimento del saldo del conto;
- (ii) il ricorrente e la cointestataria hanno espressamente scelto di ricevere le comunicazioni relative ai contratti in modalità elettronica, mediante – *inter alia* – l’invio della documentazione tramite il servizio di internet banking, con avviso anticipato a mezzo e-mail;
 - (iii) in ottemperanza a tale scelta, in data 26/07/2024 ha inviato ai ricorrenti, tramite internet banking, con avviso anticipato a mezzo e-mail, la comunicazione di modifica unilaterale del contratto, sia con riferimento al conto intestato al solo ricorrente, sia con riferimento al conto cointestato fra i ricorrenti;
 - (iv) l’importo delle commissioni addebitate al ricorrente e alla cointestataria, relative al IV trimestre 2024 e al I trimestre 2025 risulta correttamente calcolato, come indicato nelle comunicazioni inviate (qualora il patrimonio del cliente, comprensivo di liquidità e strumenti finanziari, sia pari o inferiore a € 1.000.000 – come nel caso di specie – si applica un’aliquota pari a 150 *basis points* (bps), ossia 1,50% del valore del patrimonio del cliente, ponderata in funzione del numero dei giorni del trimestre di riferimento);
 - (v) appare privo di fondamento l’assunto secondo cui l’importo massimo della commissione avrebbe dovuto essere pari a € 150, ipotesi che sembra derivare da una non corretta interpretazione del termine “bps”, verosimilmente confuso con un importo monetario;
 - (vi) l’importo della commissione, con riguardo al conto cointestato, è pari ad € 3.248,21, e non quello erroneamente indicato da controparte nella propria memoria di € 3.338,21.

DIRITTO

In via preliminare va esaminata l’eccezione di incompetenza per materia sollevata dall’intermediario. Appare dalla sintesi delle domande e delle argomentazioni delle parti sopra effettuata che parte ricorrente contesta il comportamento a suo dire negligente dell’intermediario che, dopo la chiusura nel maggio 2024 della filiale presso cui erano radicati i vari rapporti ad essa intestati, ha addebitato su due rapporti di conto corrente con connessi depositi titoli (di cui uno intestato alla sola parte ricorrente e l’altro anche al cointestatario del ricorso), l’importo complessivo pari a € 4.229,87 per “*commissioni di consulenza*” riferibili ai periodi IV trimestre 2024 e I trimestre 2025 in assenza di:

- (a) qualsivoglia comunicazione preventiva;
- (b) un consulente cui fare riferimento; e
- (c) qualsivoglia movimentazione titoli sui conti nel periodo indicato ai fini dell’addebito.

In particolare, una delle ragioni che dovrebbero rendere illegittimo l’addebito contestato – oltre alla mancanza di una previa comunicazione in ordine alla sua introduzione a modifica delle condizioni contrattuali e, comunque, di un errata quantificazione – è la profilata assenza di qualsivoglia prestazione del servizio di consulenza.

Risulta dalla (scarna) documentazione prodotta che, a partire dal marzo 2025, l’intermediario ha addebitato trimestralmente in conto corrente importi a titolo di “*commissioni di consulenza*” e cioè commissioni relative al servizio di consulenza in materia di investimenti, introdotte, stando a quanto risulta dalla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, in ragione di una nuova modalità di prestazione di detto servizio; modalità che aveva come obiettivo quello di “*soddisfare in modo ancor più completo e personalizzato le [...] esigenze di investimento, tenendo sempre in considerazione le caratteristiche del [...] patrimonio, [gli] obiettivi di investimenti e monitorandone nel continuo l’evoluzione*”. Per quanto rileva in questa sede ai fini della verifica della competenza a decidere, emerge agli atti che la contestata commissione era calcolata sulla base di un’aliquota decrescente all’aumentare del patrimonio (come indicato nella tabella riportata nella citata comunicazione) sulla base non già di un importo in euro, bensì di ‘bps’ e cioè di *basis points* (punti base: un’unità di misura pari a 0,01%). Alla luce di tutto ciò appare chiaro che gli addebiti nei conti corrente

oggetto del contendere traggono origine da un servizio di consulenza finanziaria (che nella specie si dice non prestato anche nelle nuove attività indicate). Da ciò discende inevitabilmente che la materia del contendere non si incentra su obblighi tipicamente connessi con la natura bancaria del contratto di conto corrente o di conto deposito (ad es. relativi al recesso, al trasferimento del saldo del conto e alla consegna degli estratti conto e delle comunicazioni periodiche), bensì sul comportamento dell'intermediario nello svolgimento del servizio di investimento, con ogni conseguente effetto in punto (in)competenza per materia. Va, in proposito, ricordato che le Disposizioni che regolano il presente procedimento, alla sez. 1, par. 4, definiscono l'ambito di applicazione oggettivo, disponendo che all'ABF *"possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari"* e che sono *"escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58"*. Rileva, poi, ai fini della determinazione del perimetro delle competenze rispettivamente assegnate ad ABF ed ACF (l'Arbitro per le Controversie Finanziarie), l'art. 1, comma 5, lett. f) del TUF, laddove stabilisce che *"Per "servizi e attività di investimento" – come tali rientranti nella competenza dell'ACF – si intendono anche, quando hanno per oggetto strumenti finanziari, "f) consulenza in materia di investimenti"*. E nella specie, ciò che si contesta è il fondamento dell'addebito in conto corrente contestato alla luce dell'attività che si dice non prestata dall'intermediario: esattamente attività finanziaria ai sensi di cui alla sopra riportata disposizione del TUF.

Puntuale in proposito la decisione del Collegio di Roma n. 13693/2021, in cui il cliente si lamentava di essersi *"avveduto di un debito di € 3.963,97 nell'estratto contro del primo trimestre 2020, a titolo di canone relativo a un servizio di consulenza finanziaria che nega di aver richiesto ovvero autorizzato; nega altresì di aver ricevuto alcuna comunicazione in ordine alla erogazione del predetto servizio"* e, quindi, chiesto *"la restituzione del predetto importo addebitatogli per un servizio mai richiesto né utilizzato"* eccependo in particolare che *"la banca non ha fornito alcun servizio né attività di consulenza"*. Su tale doglianza, del tutto identica a quella qui in esame, il Collegio di Roma ha così argomentato per declinare la propria competenza per materia: *"10. Parte ricorrente lamenta l'illegittimità di un addebito per commissioni dovute per un servizio di consulenza finanziaria che, nel ricorso, si afferma mai richiesto né utilizzato, mentre in sede di replica si riconosce essere stato stipulato ma non utilizzato ... 11. In questi termini, deve ritenersi che il ricorrente contesti non tanto un'anomalia o un disservizio inerente al conto corrente sul quale venne effettuato l'addebito contestato, quanto piuttosto lo stesso fondamento e la legittimità di tale addebito, siccome relativo al prezzo del servizio di consulenza richiesto e, come tale, indubitabilmente riconducibile al novero dei servizi di investimento. 12. In questa seconda prospettiva, la controversia deve ritenersi allora afferente «ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58» che, come eccepito da parte resistente, è estranea alla competenza dell'Arbitro (cfr. le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari che regolano il funzionamento del presente procedimento, e in particolare la Sez. I, par. 4, primo alinea, secondo periodo)"*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE