

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) AFFERNI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La parte ricorrente espone di essersi recata in data 04.08.2025 presso un ufficio dell'intermediario convenuto per richiedere l'emissione di una "INPS card", strumento funzionale all'accredito e alla fruizione della pensione sociale e di invalidità. Lamentando la mancata ricezione della carta, in data 12.08.2025 inviava un primo reclamo all'intermediario. Quest'ultimo rispondeva invitando la cliente a recarsi presso un altro ufficio per il completamento della pratica. Successivamente, in data 23.09.2025, l'intermediario comunicava di aver provveduto alla spedizione della carta presso la residenza della cliente, la quale, tuttavia, nega di averla mai ricevuta. Pertanto, in data 09.10.2025, la cliente presentava un secondo reclamo. In data 30.10.2025, l'intermediario comunicava di aver nuovamente aperto la pratica di reclamo, con un termine di 35 giorni per la definizione. Non avendo ancora ricevuto la carta, in data 04.11.2025 la cliente ha adito questo Arbitro, chiedendo la consegna della "INPS card" e il risarcimento dei "danni patiti sia a livello economico che psicologico".

L'intermediario resistente ha presentato controdeduzioni, eccependo in via pregiudiziale l'inammissibilità del ricorso:

- (i) per mancato rispetto del termine di 60 giorni per la risposta al reclamo, essendo stato il ricorso presentato poche ore prima della risposta al secondo reclamo del 09.10.2025;
- (ii) per incompetenza per materia dell'Arbitro, avendo l'intermediario operato quale mero gestore del servizio di spedizione, attività non rientrante tra i servizi bancari e finanziari; e
- (iii) relativamente alla domanda volta ad ottenere la consegna della carta, in quanto costituente richiesta di condanna a un facere infungibile. Nel merito, l'intermediario rappresenta di aver spedito

la carta all'indirizzo in anagrafica, ma che la missiva è stata restituita con la dicitura "destinatario sconosciuto".

Di conseguenza, ha invitato la cliente a recarsi nuovamente presso un ufficio postale per richiederne una nuova, previa verifica dei dati anagrafici e della presenza del proprio nominativo su citofono e cassetta postale. Contesta, infine, la richiesta di risarcimento del danno, in quanto non provata e comunque relativa a meri disagi non meritevoli di tutela.

Nelle memorie di replica, la parte ricorrente ha confermato di non aver ancora ricevuto la carta, insistendo nelle proprie domande. L'intermediario, nelle controrepliche, si è riportato alle precedenti difese.

DIRITTO

Il Collegio è chiamato a pronunciarsi sulla richiesta della ricorrente di ottenere la consegna di una "INPS Card" e il risarcimento dei danni derivanti dal ritardo e dalle difficoltà riscontrate nell'ottenimento della stessa.

Devono essere esaminate, in via prioritaria, le eccezioni pregiudiziali sollevate dall'intermediario resistente.

L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancato rispetto del termine dilatorio di 60 giorni previsto dalla normativa per la risposta al reclamo. Sostiene che il ricorso (04.11.2025, ore 21:28) sarebbe stato proposto poco prima della sua risposta al secondo reclamo della cliente (04.11.2025, ore 23:45).

L'eccezione è infondata. Le Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie prevedono che il ricorso all'ABF possa essere proposto dal cliente "rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario".

Nel caso di specie, risulta pacificamente che la ricorrente avesse presentato un primo reclamo già in data 12.08.2025. Alla data di proposizione del ricorso (04.11.2025), il termine di 60 giorni dalla ricezione di tale primo reclamo era ampiamente decorso. La condizione di procedibilità deve, pertanto, ritenersi soddisfatta.

L'intermediario eccepisce inoltre il difetto di competenza dell'Arbitro, sostenendo di aver agito quale mero gestore del servizio di spedizione, materia estranea alle competenze dell'ABF. Anche tale eccezione è infondata.

La controversia ha ad oggetto l'emissione e la consegna di una "INPS Card", strumento che, come risulta dagli atti, è una carta di pagamento prepagata sulla quale vengono accreditati emolumenti pensionistici e altre prestazioni INPS. L'attività contestata non si esaurisce nella mera spedizione materiale della carta, ma attiene al complessivo servizio di emissione di uno strumento di pagamento, che rientra a pieno titolo tra le "operazioni e servizi bancari e finanziari" di competenza dell'ABF, ai sensi della Sezione I, par. 4, delle citate Disposizioni. La circostanza che il modulo di richiesta fosse indirizzato all'intermediario e prevedesse lo svolgimento di attività di adeguata verifica della clientela corrobora la natura finanziaria del servizio in questione. L'eccezione va dunque respinta.

L'intermediario eccepisce infine l'inammissibilità della domanda volta a ottenere la "immediata consegna della INPS card", in quanto diretta a una condanna a un facere infungibile.

L'eccezione è fondata.

Le Disposizioni della Banca d'Italia circoscrivono la competenza dell'ABF alle controversie "aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà". È escluso, pertanto, che l'Arbitro possa emettere pronunce di condanna a un facere infungibile, quale è la consegna materiale di una carta di pagamento. La giurisprudenza dei Collegi è costante nel ritenere inammissibili domande di tal natura. Né il Collegio può interpretare la domanda come di mero accertamento del diritto a ricevere la carta, in quanto tale

diritto non è stato contestato dall'intermediario, che si è anzi dichiarato disponibile a una nuova emissione.

La domanda volta alla consegna della carta deve, pertanto, essere dichiarata inammissibile.

Superate le questioni pregiudiziali nei termini sopra esposti, il Collegio deve esaminare nel merito l'unica domanda ammissibile, ovvero quella di risarcimento dei "danni patiti sia a livello economico che psicologico".

La domanda è infondata.

Dalla ricostruzione dei fatti emerge una gestione della pratica da parte dell'intermediario certamente non priva di criticità, avendo la cliente atteso invano per mesi il rilascio di uno strumento necessario per la fruizione di prestazioni previdenziali. Tuttavia, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro e della giurisprudenza di legittimità, il risarcimento del danno (sia esso patrimoniale o non patrimoniale) non consegue automaticamente all'inadempimento o al comportamento non corretto dell'intermediario, ma presuppone la rigorosa prova, da parte di chi lo richiede, della sua effettiva sussistenza e del nesso di causalità con la condotta contestata.

Come statuito dal Collegio di Coordinamento, "il danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Nel caso di specie, la parte ricorrente si è limitata a formulare una richiesta generica, senza fornire alcun elemento, neppure presuntivo, idoneo a dimostrare l'esistenza di un concreto pregiudizio economico (danno emergente o lucro cessante) o di una lesione a un diritto inviolabile della persona che vada oltre i meri "disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana", i quali, secondo la Suprema Corte, non sono meritevoli di tutela risarcitoria (cfr. Cass., Sez. Un., n. 26972/2008).

In assenza di qualsivoglia allegazione e prova del danno lamentato, la domanda risarcitoria non può che essere respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE