

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 10/02/2026

FATTO E DIRITTO

1. Con ricorso del 7.10.2025, preceduto da tempestivo e regolare reclamo riscontrato negativamente dall'intermediario convenuto, parte ricorrente, titolare di rapporto in conto corrente presso quest'ultimo, ha invocato la responsabilità del medesimo per violazione degli obblighi di diligenza professionale previsti dall'art. 1176 co. 2 c.c. per non aver fornito strumenti di pagamento digitale adeguatamente funzionanti e per non aver risolto con celerità le problematiche riscontrate dal ricorrente rispetto alla corretta installazione della APP dell'intermediario, impedendogli di usufruire dei servizi bancari dal suo smartphone (quali bonifici, consultazione dei movimenti o configurazione di sistemi di pagamento tramite APP).

Ha inoltre evidenziato che, in conseguenza del malfunzionamento tecnico di installazione, è stato costretto ad attivare il servizio di *token* SMS a pagamento (€ 0,50/mese) per poter accedere ai servizi bancari *online* e che, nonostante il reclamo inoltrato in data 18/08/2025 e la successiva integrazione del 8/09/2025, l'intermediario non si sia attivato per risolvere il disservizio.

Ha quindi adito l'Arbitro chiedendo la riparazione definitiva del malfunzionamento che impedisce di installare la APP mobile dell'intermediario; il rimborso dei costi sostenuti per l'utilizzo del servizio *token* SMS; il riconoscimento dell'accesso gratuito ai servizi di *internet banking* online durante il periodo di

risoluzione del problema; la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nonché il risarcimento del danno derivante dall'impossibilità di effettuare operazioni urgenti (bonifici, pagamenti, consultazioni) nei mesi di malfunzionamento.

2. Ha resistito l'intermediario, rappresentando di aver espletato, a seguito del ricevimento del ricorso, le necessarie verifiche in merito alla contestazione del cliente, attuando un intervento tecnico correttivo che si è concluso in data 14/11/2025 (allegando, al riguardo, documentazione attestante l'interlocuzione telefonica con il ricorrente, supportato nella procedura di *download* della APP). Ha inoltre eccepito l'infondatezza della richiesta di rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione del servizio di SMS OTP atteso che, dalla data di apertura del rapporto, non è stato addebitato alcun costo per il suddetto servizio (in ogni caso, esprimendo la sua disponibilità a rimborsare eventuali costi che dovessero essere addebitati al cliente a tale titolo fino alla data del 14 novembre 2025, di installazione dell'app).

Ha quindi concluso – in ragione dell'avvenuta risoluzione della problematica lamentata – chiedendo al Collegio di dichiarare la cessazione della materia del contendere e disponendo, a tal fine, anche il rimborso dell'importo pari a € 20,00 sostenuto per adire l'ABF.

3. In sede di repliche, parte ricorrente si è opposto alla richiesta di cessazione della materia del contendere, chiedendo di accertare la responsabilità dell'intermediario, in quanto l'adempimento tardivo soddisferebbe, asseritamente, solo parzialmente le sue richieste, lasciando impregiudicata la richiesta risarcitoria per i danni patrimoniali e non patiti.

In particolare, ha lamentato un preteso danno da perdita di chance, quantificabile in € 150,00, per non aver potuto aderire alla promozione "Porta lo stipendio in [...*nome dell'intermediario*], per te fino a 150€ di *cashback*", che richiedeva, come condizione essenziale, l'accesso tramite APP per cliccare su una apposita casella, entro e non oltre il 10/11/2025. Condizione che il ricorrente non ha potuto soddisfare, avendo ottenuto l'accesso alla APP solo in data 14/11/2025, dunque 4 giorni dopo la scadenza del termine suddetto; e ha anche quantificato il danno non patrimoniale in € 500,00, per lo stress e il grave disagio subito dal disservizio dell'applicazione, che si è protratto per oltre 6 mesi, in cui il cliente è stato costretto a sollecitare l'intermediario più volte.

4. Controreplicando, infine, l'intermediario ha contestato le deduzioni aggiuntive del ricorrente, rilevando che:

- la richiesta di risarcimento del danno non patrimoniale da disservizio e *stress*, quantificato in € 500,00, risulta completamente priva di qualsivoglia supporto probatorio e, dunque, impossibile da accogliere, alla luce della giurisprudenza consolidata che ritiene non ammissibile un danno c.d. *in re ipsa*;

- la richiesta di risarcimento del danno da perdita di *chance* configura una richiesta nuova, in quanto formalizzata per la prima volta in sede di repliche, e l'orientamento consolidato dell'ABF ritiene non ammissibili quelle modificazioni della domanda che, formulate in atti successivi al ricorso (note integrative, repliche, ecc.), si concretizzano in una *mutatio libelli* della stessa; inoltre, il danno in questione si può ritenere risarcibile esclusivamente in presenza della prova della perdita di una opportunità reale ed effettiva, non meramente ipotetica. Nel caso di specie, invece, difetta tale caratteristica, in conseguenza dell'assenza di certezza in merito alla presenza di tutte le altre condizioni previste dall'iniziativa promozionale avviata dall'intermediario.

Ha quindi insistito per l'accoglimento delle conclusioni rassegnate nelle controdeduzioni.

5. Ritiene il Collegio, per le ragioni di seguito illustrate, che debba essere dichiarata cessata la materia del contendere.

6. Invero, premesso che risulta ormai soddisfatta la richiesta di risoluzione degli inconvenienti e malfunzionamenti lamentati, rileva il Collegio che:

- nessun esborso è stato effettivamente sopportato dal ricorrente, atteso che dalla data di apertura del rapporto non è stato addebitato alcun costo per il suddetto servizio (come da documentazione allegata);
 - per i pretesi danni causati dall'adempimento non tempestivo dell'intermediario, parte ricorrente nulla ha prodotto in merito all'*an* o al *quantum* degli stessi;
 - non è giuridicamente configurabile il c.d. danno *in re ipsa*, spettando, piuttosto, alla parte danneggiata, che chiede il risarcimento del danno subito, l'onere di fornire prova del pregiudizio in concreto subito, ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno (cfr. *ex multis*: Cass. 25 marzo 2009, n. 7211);
 - in mancanza della prova del danno, non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa, in quanto l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudicante dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ., presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti, però, obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare (per tutti v. Coll. coord. ABF, n. 1642/2019; Coll ABF Milano, n. 15377/2018);
 - quanto all'asserito danno da perdita di *chance*, secondo l'orientamento assolutamente consolidato della giurisprudenza di legittimità, dalla quale questo Collegio non ha ragione di discostarsi, "chi intenda conseguire il ristoro del danno derivante dalla perdita di "*chance*" ha l'onere di provare, benché solo in modo presuntivo o secondo un calcolo di probabilità, la realizzazione in concreto di alcuni dei presupposti per il raggiungimento del risultato sperato ed impedito dalla condotta illecita della quale il danno risarcibile deve essere conseguenza immediata e diretta" (Cass. civ., Sez. I, ord. n. 16404/2021; nonché in termini, *ex multis*: Cass., Sez. III, 14/03/2017, n. 6488; Cass., Sez. IV, 12/08/2008, 21544; Cass., Sez. III, 11/12/2003, n. 18945);
 - nel caso di specie, non emerge alcuna inequivocabile certezza circa l'effettiva possibilità di ottenere il vantaggio economico quantificato (da parte ricorrente) in € 150,00 (ma la promozione prevedeva, in realtà, un possibile vantaggio (non di, ma) "*fino a*" 150,00 euro, subordinandolo, inoltre, a una spesa minima di 100,00 euro con la carta di debito).
7. Ne consegue, a giudizio del Collegio, che, respinta ogni altra domanda, debba essere dichiarata la cessazione della materia del contendere, ferma, se non già avvenuta, la necessità della restituzione dei 20,00 euro spesi per la presentazione del ricorso

P.Q.M.

Respinta ogni altra domanda, il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE