

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 03/02/2026

FATTO

Con ricorso in data 2.10.25, la ricorrente ha dedotto: i) di aver cambiato conto corrente in autonomia, aprendo prima un nuovo conto presso un altro intermediario e poi chiudendo il vecchio conto, acceso presso l'intermediario resistente; ii) che la chiusura è avvenuta tramite PEC e modulo richiesto dall'istituto di credito; iii) che sul conto corrente era presente un saldo positivo di alcune centinaia di euro, di cui ha chiesto l'accredito sul nuovo conto; iv) che il vecchio conto è stato estinto, ma il saldo non è stato accreditato sul nuovo conto; v) che il vecchio conto è ormai inaccessibile e pertanto non può più visionare i relativi documenti storici (chiusura conto, estratti conto, movimenti effettuati, saldo medio annuo, giacenza, bonifici effettuati, ecc.), di cui ha necessità per varie finalità, tra cui la presentazione dell'ISEE; vi) che il vecchio conto prevedeva solo l'utilizzo del bancomat e l'accredito dello stipendio, senza carte di credito, addebiti ricorrenti, investimenti o conti deposito collegati.

Ha chiesto perciò l'accredito del saldo positivo sul nuovo conto corrente, i documenti di chiusura conto con tutti i relativi allegati, l'importo delle spese per una eventuale assistenza legale se il ricorso non dovesse andare a buon fine e un indennizzo per il disagio arrecato, nella misura stabilita dalla carta dei servizi bancari o dall'Arbitro.

L'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per la mancanza di idonea procura, che risulta priva di firma autenticata. Nel merito, ha eccepito che il conto è stato estinto in data 14.10.2025 con contestuale accredito del saldo attivo sul nuovo conto; che la documentazione contabile è accessibile nella sezione "Documenti online" dell'Area Clienti; che è anche possibile richiedere la documentazione tramite app o tramite telefono, PEC e raccomandata; che, dopo l'estinzione del conto, invece, non è possibile accedere all'area riservata e pertanto è necessario richiedere la documentazione tramite raccomandata a/r, PEC o recandosi presso una filiale; che la ricorrente non ha mai richiesto la documentazione in questione; che, comunque, per spirito collaborativo, allega nel procedimento pendente copia degli estratti del conto relativi all'anno 2025, compreso l'ultimo estratto di chiusura conto; che la domanda di rimborso delle spese legali è infondata in quanto l'assistenza tecnica è facoltativa; che la domanda di indennizzo è del tutto generica e non provata.

Nelle repliche la ricorrente obietta che il conferimento della procura al difensore con atto pubblico o scrittura privata autentica è previsto dall' art. 83 c.p.c. solo per gli atti processuali, cui non è assimilabile un ricorso all'Arbitro; che, del resto, il ricorso all'ABF può essere sottoscritto utilizzando l'apposita modulistica, dove non è richiesta alcuna necessità di autenticazione, coerentemente con la natura non giudiziale del procedimento; che ha chiesto la chiusura del rapporto e il trasferimento della relativa giacenza con PEC del 27.07.2025; che tale richiesta non è stata riscontrata ed ha quindi reiterato la richiesta dapprima il 23.08.2025 e poi il 25.08.2025, senza esito; che la banca ha riscontrato l'istanza 79 giorni dopo e solo in seguito alla presentazione del ricorso all'Arbitro; che l'art. 126-quinquiesdecies, comma 3, TUB, prevede che il trasferimento di un conto di pagamento debba aver luogo entro 12 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta da parte del prestatore di servizi di pagamento subentrante; che l'art. 126-septiesdecies, comma 2, TUB prevede la corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nell'esecuzione della richiesta di trasferimento; che gli estratti conto prodotti in atti dall'intermediario riportano addebiti per i canoni del conto corrente per i mesi di agosto, settembre ed ottobre per un importo pari a € 4,29, non dovuti perché il conto doveva risultare estinto; che il servizio è stato arbitrariamente sospeso dall'istituto di credito 10 giorni dopo la richiesta di chiusura conto, ovvero il 06.08.25.

DIRITTO

La ricorrente ha lamentato un ritardo nel trasferimento del conto di pagamento, anche alla luce del fatto che l'art. 126-quinquiesdecies, comma 3, TUB, stabilisce che il servizio di trasferimento sia eseguito entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione, da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente, dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie. Ha dedotto che la chiusura del conto è stata chiesta il 28 luglio, e la richiesta è stata reiterata più volte, senza esito,

essendo stato chiuso il conto corrente soltanto il 14 ottobre e in pari data accreditato il saldo attivo sul nuovo conto, soltanto dopo la presentazione del ricorso all'Arbitro e decorsi 79 giorni dalla richiesta. Inoltre, che la documentazione richiesta è stata messa a disposizione della ricorrente soltanto nel procedimento dinanzi all'Arbitro.

L'intermediario ha preliminarmente eccepito il difetto di procura alle liti, deducendo che la procura in atti non reca l'autenticazione della firma della ricorrente, ma è un'eccezione che non può essere accolta, non solo perché il conferimento di procura è avvenuto mediante il modulo pubblicato sul sito dell'Arbitro, che non prevede l'autenticazione, ma anche perché le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, coerentemente con la particolare natura del procedimento ABF, non contemplano la necessità dell'autenticazione della sottoscrizione né il potere certificativo del difensore, che è previsto dall'art. 83, 3° comma, c.p.c. limitatamente agli atti del processo civile.

Nel merito, il ricorso merita parziale accoglimento quanto alla richiesta di una somma che indennizzi la ricorrente per il ritardo subito. La richiesta è stata precisata in sede di repliche come domanda di risarcimento, nella misura che l'Arbitro riterrà più opportuna a fronte dell'accaduto, anche a copertura dei costi sostenuti nelle more della chiusura del conto.

Che vi sia stato un ritardo nella chiusura del conto non è contestato: lo stesso intermediario dichiara che la chiusura del conto è avvenuta soltanto in data 14 ottobre, a fronte di una richiesta intervenuta il 27 luglio, senza motivare le ragioni del ritardo, ma argomentando unicamente circa i tempi della messa a disposizione della documentazione richiesta.

Anche senza guardare al fatto che nella fattispecie prevista dall'art. 126-quinquiesdecies, comma 3, TUB, è indicato un termine di dodici giorni lavorativi per il caso in cui la richiesta della chiusura del conto provenga dall'intermediario subentrante, la circostanza che siano trascorsi oltre settanta giorni dalla richiesta della cliente, seppur avanzata direttamente dalla stessa, e che la chiusura del conto sia intervenuta solo successivamente alla presentazione del ricorso all'Arbitro è indicativa di una mancanza di collaborazione da parte dell'intermediario. Mancanza di collaborazione cui il Testo Unico Bancario ricollega un pregiudizio meritevole di ristoro, come emerge dalla previsione dell'art. 126-septiesdecies, comma 2, TUB, che dà atto che il mancato rispetto degli obblighi per il trasferimento dei servizi di pagamento dà titolo a un risarcimento del danno, anche non patrimoniale.

Si tratta di un danno che la ricorrente ha allegato, sia pure utilizzando espressioni non tecniche, e che nel caso di specie può essere liquidato in via equitativa, ex art. 1226 c.c. (disposizione che rimette al giudice, e così anche all'arbitro, la possibilità di fare ricorso al criterio della liquidazione equitativa ove ne sussistano le condizioni, anche senza domanda di parte, trattandosi di un criterio rimesso al suo prudente apprezzamento), in questo caso utilizzando come parametro la stessa previsione del Testo Unico Bancario che misura in euro 40 la somma dovuta per il mancato rispetto degli obblighi di collaborazione da parte dell'intermediario.

Con riferimento alla domanda di chiusura del conto, di accredito del saldo attivo sul nuovo conto e di consegna della documentazione di chiusura del conto, con i movimenti relativi al rapporto intercorso, si deve viceversa ritenere cessata la materia del contendere, avendo l'intermediario provveduto ad assolvere le richieste della cliente, sia pure successivamente alla presentazione del ricorso all'Arbitro.

Né può essere esaminata la domanda di rimborso delle somme addebitate nei mesi di agosto, settembre e ottobre 2025, poiché avanzata soltanto in sede di repliche, mentre le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari [Sez. V, § 1] stabiliscono che il ricorrente possa trasmettere una memoria di replica entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, ma che in quella sede sia comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE