

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che in data 05/10/2025 le veniva impedito di inserire l'ordine di pagamento relativo a un bonifico da eseguire a favore di un altro conto corrente a sé intestato e radicato presso un diverso intermediario, in quanto i sistemi di quest'ultimo lo riconoscevano erroneamente come "bonifico NON SEPA". Tale circostanza appare anomala considerando che pochi giorni prima la parte ricorrente aveva effettuato con successo un bonifico a favore dello stesso rapporto di conto corrente, radicato presso il medesimo istituto.

Il disservizio si è ripetuto anche il giorno 07/10/2025, presentando la medesima circostanza ostativa. Parte ricorrente riusciva a perfezionare l'operazione in parola soltanto l'11/10/2025, senza tuttavia

ricevere alcuna reale assistenza da parte dell'intermediario resistente, il quale avrebbe dovuto avvertirla del ripristino della funzionalità come precedentemente preannunciato via chat. Infine, nel periodo compreso tra il 05/10/2025 e il 24/10/2025, si sono verificate ulteriori anomalie ampiamente documentate.

Per queste ragioni parte ricorrente formula le seguenti domande: «verifica del sistema di riconoscimento SEPA da parte dell'intermediario; verifica del sistema di riconoscimento di corrispondenza tra destinatario e IBAN adottato dall'intermediario; richiesta all'intermediario di annullare messaggi non chiari e incomprensibili (come quelli ricevuti e documentati); richiesta all'intermediario di conferma del numero telefonico come reale strumento di dialogo con la Banca oppure soppressione del numero telefonico con creazione di uno strumento chat realmente operativo (oppure creazione di un'e-mail di riferimento per comunicazioni urgenti); accoglimento della richiesta di indennizzo per € 200,00».

L'intermediario controdeduce che, in via preliminare, le richieste di verifica avanzate dalla parte ricorrente sono inammissibili, in quanto presuppongono un'attività e l'emanazione di pronunce di condanna a un facere infungibile — quali l'annullamento di messaggi non chiari o la creazione di uno strumento chat reale — che sono precluse alla competenza dell'Arbitro Bancario. Le Disposizioni procedurali dell'Arbitro Bancario Finanziario, con particolare riferimento alla Sez. I, § 4, restringono infatti la competenza dell'ABF alle sole questioni aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

Nel merito, l'intermediario riferisce che, a seguito della segnalazione effettuata dalla parte ricorrente, erano state disposte verifiche dalle quali è emerso che, in data 06/10/2025, l'IBAN del conto beneficiario era effettivamente il medesimo già utilizzato pochi giorni prima, ma nel frattempo l'istituto dell'*accipiens* aveva modificato il codice "BIC". Per tale ragione, non imputabile all'intermediario resistente, il suddetto codice non risultava temporaneamente raggiungibile come SEPA, bensì solo come rapporto "extra SEPA". Di conseguenza, il bonifico è andato a buon fine in data 13/10/2025, una volta rientrata l'anomalia.

Infine, l'intermediario osserva come non sia stata fornita alcuna prova in merito ai danni asseritamente subiti dalla parte ricorrente, motivo per cui nessuna somma potrà esserle riconosciuta a tale titolo. Viene inoltre precisato che non è possibile procedere alla liquidazione del danno in via equitativa, poiché tale modalità presuppone comunque che il pregiudizio economico sia certo nella sua esistenza ontologica, anche laddove risulti di impossibile o difficile liquidazione.

Per queste ragioni l'intermediario chiede che il ricorso venga in parte dichiarato inammissibile e in parte infondato, in quanto non corroborato da evidenze probatorie.

Con le repliche, parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso ed eccepisce, riguardo all'eccezione preliminare, che le domande erroneamente formulate per mera imprecisione in termini non coerenti con i limiti di competenza dell'ABF devono intendersi in questa sede riproposte come domande di accertamento degli inadempimenti dell'intermediario relativi alla fase di inserimento dell'ordine di pagamento, con particolare riferimento al mancato funzionamento dello schema SEPA e del sistema di riconoscimento del beneficiario e del titolare del conto di accredito.

Sotto il profilo del merito, parte ricorrente rileva che la ricostruzione della vicenda offerta dall'intermediario risulta incompleta, in quanto non menziona i ripetuti solleciti e i mancati riscontri registrati nel periodo compreso tra il 07/10/2025 e il 15/10/2025, nonché il mancato rispetto della promessa fornita via chat circa il ripristino della possibilità di inserire il bonifico già tentato in data 05/10/2025. In merito alle eccepite carenze probatorie relative ai danni subiti e alla richiesta di liquidazione equitativa di un indennizzo, si osserva che l'indennizzo riconosciuto dall'Arbitro Bancario Finanziario non coincide con il risarcimento del danno in senso civilistico, rispondendo alla necessità di

assicurare un minimo ristoro e non un'integrale riparazione. Di conseguenza, i criteri civilistici invocati dall'intermediario e fondati sugli artt. 2697 e 1226 c.c. risultano inapplicabili, poiché non pertinenti rispetto alla domanda di indennizzo equitativo proposta in sede ABF secondo un criterio di semplificazione degli oneri probatori. Secondo parte ricorrente devono inoltre essere valorizzati i disagi, le perdite di tempo e lo stress subiti a causa delle accertate inefficienze dell'intermediario, tenuto conto della necessità di dover reiterare i contatti con il servizio di assistenza clienti e di sollecitare riscontri ai reclami. In tale ambito, è necessario considerare altresì l'età avanzata della parte ricorrente, che rende particolarmente gravoso l'impegno richiesto per fronteggiare le inefficienze operative. Infine, in maniera collaterale parte ricorrente allega documentazione relativa a un altro episodio recentemente verificatosi, al fine di suffragare le deduzioni circa l'inadeguatezza del servizio di assistenza predisposto dall'intermediario.

L'intermediario controreplica ribadendo integralmente le argomentazioni difensive spese con le controdeduzioni in merito all'insussistenza di inadempimenti nell'esecuzione dei rapporti intrattenuti con la parte ricorrente, e alla mancata integrazione degli oneri probatori in punto di risarcimento del danno, insistendo per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate.

DIRITTO

Il Collegio preliminarmente deve esaminare l'eccezione sollevata dall'intermediario di inammissibilità di alcune delle domande formulate dalla parte ricorrente, perché estranee alla competenza dell'Arbitro o di natura costitutiva, in quanto volte a ottenere la condanna dell'intermediario a un facere infungibile. Al riguardo il Collegio osserva che la questione parrebbe assorbita dalla riformulazione operata dalla parte ricorrente in sede di replica, dove la parte ricorrente ha ammesso di aver rassegnato le precedenti conclusioni erroneamente, chiedendo di considerarle come originariamente formulate in termini di mero accertamento relativamente ai seguenti punti: (i) le anomalie e i malfunzionamenti lamentati in relazione allo schema SEPA e al servizio di verifica della corrispondenza tra destinatario e titolare del conto corrente beneficiario; (ii) la non intellegibilità dei messaggi ricevuti dal servizio di assistenza dell'intermediario e l'inefficacia del sistema di supporto approntato dallo stesso, il quale non permette un'effettiva risoluzione dei problemi riscontrati, inibendo inoltre la possibilità di inviare richieste di assistenza via email e costringendo all'utilizzo di chat di messaggistica istantanea rivelatesi infruttuose. In proposito si precisa che questo Arbitro non è vincolato al tenore letterale della domanda, potendo procedere ad un'interpretazione flessibile della stessa al fine di individuare il bene della vita al quale aspira chi agisce (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 3703/2013). Fermo restando che non vi sia una *mutatio libelli*, ma una mera puntualizzazione di domande già formulate (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 8741/2020).

Il Collegio, dunque, ritiene che la riformulazione delle domande effettuata da parte ricorrente sia una mera *emendatio libelli* e che così come sono state riformulate le domande non possono qualificarsi come inammissibili. L'eccezione non può quindi trovare accoglimento.

Il Collegio passa quindi ad esaminare il merito della vertenza.

Con il ricorso in esame, la parte ricorrente ritiene l'intermediario responsabile del mancato inserimento, per il periodo dal 04/10/2025 al 13/10/2025, di un ordine di bonifico tramite App, che la stessa avrebbe voluto finalizzare a favore di un rapporto di conto corrente a sé intestato e radicato in Italia presso un diverso intermediario. Parte ricorrente, sottolinea che i sistemi informatici dell'intermediario - come rilevabile dall'errore segnalato nelle stringhe di compilazione visualizzabili all'interno dell'App - riconoscevano il bonifico come operazione di pagamento "extra SEPA", nonostante l'IBAN del rapporto beneficiario fosse chiaramente riconducibile all'Italia e dunque rientrante nello schema di pagamento

SEPA. Parte ricorrente, in ragione del ritardo con il quale ha potuto effettuare l'operazione causata dall'anomalia tecnica dei servizi informatici predisposti dall'intermediario, nonché delle gravi lacune e inefficienze imputabili al suo servizio di assistenza, chiede la liquidazione di un indennizzo quantificato in via equitativa in € 200,00. L'intermediario ha ammesso di aver riscontrato delle anomalie in relazione al tentativo di esecuzione dell'ordine di bonifico impartito, ma nega qualsiasi sua responsabilità in merito, in quanto l'errore di sistema sarebbe stato causato da una variazione del BIC, proprio nella finestra temporale in cui parte ricorrente ha effettuato i tentativi contestati. Per questo motivo, secondo la ricostruzione dell'intermediario, nonostante la regolare esecuzione dei bonifici impartiti a favore del medesimo IBAN, il sistema riconosceva il pagamento non eseguibile in quanto l'IBAN era raggiungibile soltanto come indirizzo "extra SEPA". Il Collegio osserva che dalle evidenze in atti risulta effettivamente una modifica del codice BIC rispetto a quello precedentemente inserito da parte ricorrente in altri bonifici. Ciò posto si osserva che tale modifica non è imputabile all'intermediario resistente così come non è imputabile ad una sua condotta il ritardo verificatosi nel pagamento.

Tanto sopra accertato, premesso che non sussistono profili di responsabilità in capo all'intermediario, non può in ogni caso trovare accoglimento la richiesta di risarcimento danni richiesti da parte ricorrente a titolo di ristoro dei disagi, fastidi, perdite di tempo subite a causa della mancata tempestiva esecuzione del bonifico nella data richiesta e quantificati in via equitativa, € 200,00. Peraltra parte ricorrente non ha assolto all'onere probatorio sullo stesso gravante non avendo allegato documentazione alcuna a supporto dei danni asseritamente subiti. In proposito si richiama l'orientamento di quest'Arbitro, secondo cui «il risarcimento del danno è sempre commisurato all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto e non può mai degradare a ristoro per un danno in *re ipsa* (cfr., Coll. Coordinamento, dec. n. 1642/2019 del 17/01/2019). Né soccorre la possibilità di una quantificazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., posto che essa può operare unicamente laddove sia stata dimostrata l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente. Da ultimo, questo Arbitro ha condiviso i consolidati indirizzi della Suprema Corte, secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile» (così, Collegio di Milano, decisione n. 18953/2020). In senso conforme si vedano anche Collegio di Milano, decisione n. 26550/2019 e Collegio di Bologna, decisione n. 22628/2021, secondo cui «non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale. Al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale (cfr. Cass., Sez. Unite, n. 26972 del 2008)». Il Collegio ritiene quindi che il ricorso non sia meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE