

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO NASO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con ricorso introduttivo del presente giudizio presentato in data 04/05/2025, il ricorrente chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario il risarcimento del danno di euro 2.000,00 patito in conseguenza del ritardo nella spedizione della carta di debito, in rinnovo di quella scaduta.

Esponendo il ricorrente di aver ricevuto, in data 03.12.2024, una comunicazione di imminente scadenza della carta di debito, con invito a contattare la Banca in caso di necessità di variazione dell'indirizzo di spedizione della nuova carta.

In data 23.12.2024 il ricorrente comunicava pertanto a mezzo PEC il nuovo indirizzo al quale spedire la carta di debito; dinanzi al mancato riscontro della Banca, il predetto inviava una ulteriore PEC il 26.01.2025 ove sollecitava la variazione dell'indirizzo di spedizione.

Il 27.01.2025 il ricorrente veniva invitato a contattare telefonicamente la sua referente, che gli consigliava di procedere al cambio di indirizzo in autonomia da app.

Il ricorrente concludeva per il riconoscimento del diritto al risarcimento del danno quantificato, in via bonaria, in euro 2.000,00, non avendo ricevuto la carta di debito alla data di presentazione del ricorso. Nelle proprie controdeduzioni, l'Intermediario resistente eccepiva preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancata presentazione del reclamo, nonché in quanto teso ad ottenere la condanna ad un *facere* infungibile sostanziata nella richiesta di sostituzione dell'Intermediario nella valutazione dei presupposti per la richiesta di una nuova carta di debito in sostituzione di quella in scadenza.

Nel merito, contestava la fondatezza del ricorso, rappresentando che il ricorrente aveva comunicato il cambio di residenza 20 giorni dopo la ricezione dell'SMS recante l'invio a fornire variazioni di indirizzo. Aggiungeva la Banca resistente di essersi attivata sin da subito, rendendosi disponibile a consegnare la carta in qualunque filiale disponibile sul territorio nazionale, soluzione che a suo dire non veniva accolta dal ricorrente.

Concludeva pertanto per l'inammissibilità del ricorso e comunque nel suo rigetto nel merito.

Nelle proprie repliche del 06.07.2025 il ricorrente ribadiva le proprie conclusioni, precisando di non aver ancora ricevuto la carta e che non gli veniva mai comunicata la possibilità di ritirare la carta in qualsiasi altra filiale presente sul territorio.

DIRITTO

In via preliminare, è necessario esaminare le eccezioni sollevate dalla Banca resistente in ordine alla dedotta inammissibilità del ricorso, sia per il mancato previo esperimento del reclamo, sia in quanto avente ad oggetto una domanda di condanna a un *facere* infungibile.

In ordine alla prima eccezione, si rappresenta che tra gli allegati al ricorso vi sono due comunicazioni PEC, una del 23.12.2024 e l'altra del 26.01.2025, la prima delle quali contiene l'indicazione del nuovo indirizzo di spedizione della carta in rinnovo.

Nella seconda comunicazione, il ricorrente sollecita la ricezione della carta di debito, preannunciando di "agire nelle opportune sedi" in caso di ulteriore mancato riscontro da parte della Banca.

Secondo il condiviso orientamento dei Collegi, ai fini dell'individuazione del reclamo, nella verifica circa la coincidenza tra il suo contenuto e quello del ricorso si applica un criterio di flessibilità, secondo cui non è necessario che vi sia perfetta corrispondenza ed identità di contenuto (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2247/2023; Collegio di Milano, decisione n. 5081/2025).

Nella fattispecie per cui è causa, la seconda comunicazione PEC trasmessa dal ricorrente può essere intesa alla stregua di un reclamo, mediante la valorizzazione della riserva in esso contenuta all'azione presso le sedi opportune in caso di inottemperanza alla richiesta di trasmissione della carta presso il nuovo indirizzo già comunicato.

Anche la seconda eccezione formulata non è parimenti fondata, tenuto conto che il ricorrente formula richiesta di risarcimento del danno, domanda che non si sostanzia in un facere infungibile come erroneamente asserito dalla Banca resistente.

Nel merito, dalla documentazione in atti si osserva che il ricorrente ha comunicato la variazione dell'indirizzo via PEC in data 23.12.2024, pertanto il ventesimo giorno dalla ricezione dell'SMS e dunque nei termini indicati dalla Banca.

È pertanto infondata la contestazione formulata dalla Banca laddove imputa al ricorrente la responsabilità della mancata trasmissione della carta al nuovo indirizzo, per aver il predetto fornito la relativa variazione in ritardo.

Dopo aver fornito la relativa comunicazione, il 26.01.2025 il ricorrente ha inviato una richiesta di informazioni alla Banca, alla quale è seguito un contatto telefonico dal suo Gestore il 27.01.2025 il quale gli ha consigliato di procedere in autonomia tramite app alla relativa variazione.

Alla data delle repliche il ricorrente non ha ancora ricevuto la carta, circostanza che ha determinato il Collegio a formulare alle parti richiesta di integrazione documentale, nello specifico dei documenti comprovanti l'avvenuta consegna della carta di debito.

Il ricorrente ha fornito riscontro in data 15.11.2025, rappresentando di non aver ancora ricevuto la carta. In data 26.11.2025 la Banca resistente ha riscontrato la richiesta documentale, evidenziando che la carta è stata già spedita al vecchio indirizzo nei primi giorni del mese di dicembre 2024 tramite posta ordinaria, circostanza che ne rende impossibile il tracciamento.

Secondo la tesi della Banca – smentita dal ricorrente e peraltro non dimostrata – sarebbe stata fornita al predetto la disponibilità di ritiro della carta in qualsiasi altra filiale.

Tenuto conto della carenza documentale della Banca, la quale non ha fornito prova dell'avvenuta trasmissione della carta di debito in rinnovo al ricorrente, deve ritenersi fondato il diritto di quest'ultimo a ricevere lo strumento di pagamento presso l'indirizzo successivamente comunicato.

In ordine alla domanda di risarcimento del danno, il ricorrente ha prodotto, quale prova del pregiudizio subito, copia di uno scontrino attestante l'esito negativo di una transazione, al fine di dimostrare l'impossibilità di utilizzare la carta di debito.

In tal senso i Collegi sono concordi nel ritenere che la sola *<<scorrettezza della condotta del convenuto non è sufficiente a fondare un credito risarcitorio>>*, spettando piuttosto a chi vuol far valere un diritto in giudizio provare le conseguenze pregiudizievoli della condotta dell'Intermediario, anche a mezzo di presunzioni semplici e nozioni di comune esperienza e, in ogni caso, dimostrando che il danno risarcibile è conseguenza immediata e diretta della condotta contestata (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019; Collegio di Roma, decisione n. 8359/2025).

Nella fattispecie per cui è causa, lo scontrino prodotto dal ricorrente non dimostra il danno patito così come quantificato nelle conclusioni, circostanza che fa venir meno la fondatezza del diritto del ricorrente al risarcimento del danno.

Tenuto conto del mancato assolvimento dell'onere della prova del danno da parte del ricorrente, la domanda risarcitoria non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta il diritto della parte ricorrente a ricevere la carta di debito al nuovo indirizzo che ha tempestivamente comunicato. Respinge nel resto.

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