

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) BARTOLOMUCCI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocuzione intercorsa nella fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che, in data 01.09.2025, avesse tentato di effettuare un versamento F24 urgente (per euro 11.463,40) relativo a contributi volontari INPS per la sua pratica pensionistica. Faceva presente che l'operatore di filiale avesse temporaneamente negato l'esecuzione ma che successivamente avesse dato seguito al pagamento, pur avendo digitato erroneamente il codice INPS, rendendo impossibile la corretta tracciatura del versamento; soggiungeva che la pratica pensionistica fosse rimasta bloccata per diverse settimane, richiedendo interventi straordinari dell'ente pensionistico. Deduceva di aver subito un danno non patrimoniale derivante da stress, disagio e perdita di tempo dovuti alla gestione inaccurata della pratica e alla mancanza di risposte adeguate, oltre che un danno patrimoniale a causa del temporaneo ritardo nell'accredito della pensione, successivamente risolto con arretrati previsti per il 03/11/2025. Chiedeva, pertanto, "un indennizzo simbolico a titolo di ristoro per il disservizio e il danno non patrimoniale". Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto ricostruiva la vicenda precisando che, in data 01/09/2025, il cliente si fosse recato presso la propria filiale per effettuare un versamento F24 di importo rilevante e che, in tale circostanza, il personale di sportello, in conformità alle procedure interne, avesse ritenuto necessario acquisire il visto autorizzativo del responsabile di filiale, temporaneamente impegnato; l'operazione pertanto non era stata negata, ma solo sospesa in attesa dell'autorizzazione.

Specificava che, nella stessa giornata, il cliente fosse tornato in filiale e, ottenuto il visto, il pagamento fosse stato regolarmente eseguito; successivamente, era stato riscontrato un errore materiale nell'inserimento del codice INPS.

Chiariva, tuttavia, che l'importo e i dati personali fossero corretti, consentendo la tracciatura e la regolarizzazione della pratica pensionistica; riteneva, di conseguenza, che l'errore materiale commesso nell'inserimento del codice INPS non avesse pregiudicato la corretta esecuzione dell'operazione, né avesse impedito la regolarizzazione della posizione contributiva del cliente.

Sottolineava che il ritardo nell'accredito della pensione fosse stato temporaneo e risolto con il pagamento degli arretrati.

Evidenziava che non risultassero elementi oggettivi che attestassero un danno patrimoniale effettivo né un nesso causale diretto tra l'errore materiale e un pregiudizio economico per il cliente; affermava che il riconoscimento di un indennizzo presuppone la prova di un danno effettivo e di una condotta gravemente inadempiente da parte dell'intermediario.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale ribadiva che l'errore materiale commesso dall'intermediario non fosse stato privo di conseguenze in quanto l'errata digitazione del codice INPS aveva impedito la tracciatura corretta del versamento, con conseguente blocco della pratica pensionistica per settimane. Osservava pure che la regolarizzazione fosse avvenuta soltanto tramite interventi straordinari dell'ente pensionistico.

Riteneva che, per quanto il danno patrimoniale fosse stato poi compensato tramite arretrati, permanesse un danno non patrimoniale.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario che richiamava le deduzioni spiegate nei propri scritti difensivi.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale derivante da un comportamento negligente dell'intermediario nel pagamento di un modello F24 urgente e di rilevante importo, relativo a contributi volontari per la propria pratica pensionistica.

In particolare, il cliente lamenta che l'operatore di sportello abbia digitato erroneamente il codice INPS, rendendo impossibile la corretta tracciatura del versamento e causando un blocco della propria pratica pensionistica durato per diverse settimane e risolto solo con un intervento straordinario da parte dell'ente pensionistico.

Con riguardo alla condotta negligente, lo stesso resistente ha dato conto dell'errore materiale posto in essere dall'addetto allo sportello, per quanto abbia precisato che ciò non abbia comunque impedito la tracciatura e la regolarizzazione della pratica pensionistica, in quanto l'importo e i dati personali inseriti erano corretti.

Dalle convergenti allegazioni delle parti, risulta che l'intermediario abbia pure ristorato il cliente provvedendo al pagamento degli arretrati pensionistici; in mancanza di prova circa ulteriori e diversi pregiudizi economici, non residua alcuno spazio per il risarcimento dell'asserito danno patrimoniale.

Quanto al danno non patrimoniale, il ricorrente lamenta che tale disservizio gli abbia provocato disagi, stress, e una situazione di incertezza, oltre che la necessità di fissare appuntamenti e sollecitare un'azione da parte dell'INPS per risolvere la temporanea situazione di blocco della propria pratica pensionistica; a fondamento di tale domanda, tuttavia, questi non produce alcuna documentazione né tantomeno quantifica l'entità della richiesta risarcitoria.

Al riguardo, appare sufficiente richiamare il principio di diritto espresso dal Collegio di coordinamento, che ha avuto modo di precisare che "spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui

sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del 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” (cfr. dec. n. 1642/2019). In ogni caso, in coerenza con quanto stabilito anche dalla giurisprudenza di legittimità, non sono comunque generalmente risarcibili i “pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernenti gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale” (Cass., Sez. un., 11 novembre 2008, n. 26972).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE