

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CARMELA ROBUSTELLA

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La ricorrente riferisce di gestire un'attività commerciale di tabacchi e bar, rivendita ordinaria di generi di monopolio, che si basa su una rete di servizi continuativi e automatizzati.

Lamenta che in data 22/07/2025 la filiale ha proceduto, senza alcuna sua autorizzazione né preventiva comunicazione, all'eliminazione di tutti gli addebiti diretti associati al suo conto corrente e che tale azione ha causato l'interruzione dei servizi forniti da diverse società con cui collabora, le quali - non ricevendo i pagamenti dovuti - hanno sospeso i rapporti per circa un mese.

Segnala che questa sospensione ha avuto ripercussioni dirette sulla sua attività, comportando un decremento della produzione totale, dovuto all'impossibilità di effettuare operazioni fondamentali per il funzionamento del bar tabacchi, una perdita economica quantificabile in € 1.300,00, un danno reputazionale nei confronti dei clienti abituali e delle persone che frequentano l'attività, l'interruzione forzata dei servizi essenziali per il regolare svolgimento del lavoro, il rischio concreto di recesso contrattuale da parte delle aziende fornitrici, le quali considerano tali episodi come gravi inadempienze. Osserva che le stime relative alla perdita sono state calcolate confrontando i dati di produttività dell'anno precedente con quelli dell'anno in corso, tenendo conto non solo dei mancati incassi, ma anche della crescita attesa e documentata, che è stata compromessa dall'interruzione dei servizi.

Costituitosi, l'intermediario fa presente di aver già ammesso nel riscontro al reclamo l'errore operativo che ha determinato la revoca di alcuni addebiti diretti sul conto della ricorrente il 21/07/2025.

Fa presente che – in ragione dell'errore operativo – risultano insoluti due addebiti diretti, uno di € 9.389,72 e uno di € 3.274,04, entrambi con scadenza 22/07/2025, per i quali ha provveduto a comunicare in data 24/07/2025 ai due IMEL beneficiari che l'insoluto era stato determinato da un *“errore commesso dalla filiale che ha revocato il mandato errato”*.

Segnala di aver provveduto a ripristinare tempestivamente il servizio di pagamento relativo agli addebiti diretti sul conto e dichiara di allegare un riepilogo degli addebiti diretti sul conto dal 23/07/2025 al 31/07/2025 per € 37.194,69.

Fa presente che la documentazione allegata dalla ricorrente non è idonea a provare il danno emergente o il lucro cessante.

In particolare, quanto al danno emergente, evidenzia che – a fronte dell'insoluto generatosi il 22/07/2025 – già il 24/07/2025 ha ordinato due bonifici urgenti di importo corrispondente a quello degli addebiti diretti.

Quanto al lucro cessante, osserva che – in relazione a uno dei due IMEL beneficiari – dalla documentazione allegata dalla ricorrente risultano compensi percepiti nel luglio 2025 per importo superiore a quello del luglio 2024.

Fa presente inoltre che la ricorrente non allega e prova i danni reputazionali asseritamente subiti.

Soggiunge che l'interruzione momentanea del servizio di pagamento relativo agli addebiti diretti non ha provocato alcuna perdita economica.

Evidenzia che non constano recessi delle aziende fornitrici della ricorrente in conseguenza dell'errore operativo della banca.

Chiede, pertanto, di rigettare il ricorso.

La ricorrente, in sede di repliche, sostiene che *“il transato è ridotto drasticamente da questo blocco”* e propone all'Arbitro di *“eseguire nuovamente i calcoli sulla base di luglio (fine mese) e agosto (2/3 del mese), che è il periodo nel quale c'è stato l'effettivo disservizio del terminale dovuto all'errore della banca”*.

L'intermediario, in sede di controrepliche, fa presente che le transazioni relative alle attività di gioco e scommesse di luglio e agosto 2025 hanno registrato una lieve diminuzione rispetto al medesimo periodo del 2024, ritenendola tuttavia non addebitabile al proprio errore operativo del 21/07/2025, avendo provveduto a ripristinare tempestivamente il servizio di pagamento degli addebiti diretti.

Dichiara di allegare un riepilogo degli addebiti diretti sul conto per il mese di agosto 2025, pari a € 134.443,37.

Insiste pertanto per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è la risarcibilità dei danni che la ricorrente afferma di aver subito a seguito della revoca degli addebiti diretti sul suo conto, effettuata dalla resistente in data 21/07/2025, destinati al pagamento di due IMEL fornitore di servizi di pagamento. Sebbene la ricorrente non abbia articolato una domanda risarcitoria in forma espressa, la stessa – alla luce del complessivo tenore del ricorso, delle successive repliche e delle controdeduzioni dell'intermediario – deve intendersi volta ad ottenere:

- il riconoscimento di una perdita economica quantificata in euro 1.300,00, asseritamente riconducibile alla riduzione del transato connessa al blocco dei servizi;
- il risarcimento del danno reputazionale nei confronti della clientela;

- il ristoro dei pregiudizi derivanti dall'interruzione dei servizi essenziali per l'attività e dal rischio di recesso contrattuale da parte delle aziende fornitrici.

L'intermediario, dal canto suo, chiede il rigetto integrale del ricorso.

Conformemente all'orientamento dell'Arbitro, secondo cui è possibile ricavare l'oggetto della domanda dal complesso della documentazione in atti, il Collegio reputa ammissibile l'individuazione del *petitum* nei termini sopra indicati.

Il Collegio anzitutto rileva che l'inadempimento dedotto dalla ricorrente attiene alla revoca, in data 21/07/2025, dei mandati di addebito diretto sul conto corrente dell'istante, revoca che la stessa banca espressamente ammette, riconducendola ad un errore operativo interno.

È pacifico tra le parti che, a seguito di tale errore, sono rimasti insoluti due addebiti diretti, di importo pari rispettivamente ad euro 9.389,72 ed euro 3.274,04, entrambi con scadenza 22/07/2025, in favore di due diversi IMEL fornitori di servizi di pagamento e incasso collegati all'attività della ricorrente.

Ai sensi dell'art. 16, comma 4-bis, del d.lgs. n. 11/2010, "quando tutte le condizioni previste dal contratto quadro sono soddisfatte, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del pagatore non può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato, indipendentemente dal fatto che tale ordine sia disposto dal pagatore [...] o dal beneficiario [...] salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione europea o nazionale".

L'art. 25, comma sesto, del medesimo decreto prevede che, "quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, i prestatori di servizi di pagamento si adoperano senza indugio e senza spese, su richiesta dei rispettivi utenti, a rintracciare l'operazione di pagamento, e li informano del risultato", mentre al comma ottavo stabilisce che "i prestatori di servizi di pagamento sono inoltre responsabili nei confronti dei rispettivi utenti di tutte le spese ed interessi loro imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento".

L'art. 26 del d.lgs. n. 11/2010 dispone, infine, che "qualsiasi risarcimento ulteriore rispetto a quelli previsti dalla presente sezione può essere determinato in conformità alla disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utente e il prestatore di servizi di pagamento".

Nel caso di specie, l'intermediario ha dato prova di essersi attivato tempestivamente per rimediare all'errore, disponendo i bonifici urgenti a favore dei due IMEL e ripristinando il funzionamento del servizio di addebito diretto, come comprovato dai riepiloghi delle operazioni SDD successivamente eseguite.

La ricorrente, per contro, non allega né specifiche spese bancarie, né interessi moratori espressamente addebitati in conseguenza degli insoluti, sicché, sotto tale profilo, non emergono voci di danno riconducibili alla responsabilità oggettiva dell'intermediario ai sensi dell'art. 25, comma ottavo, citato.

Resta da valutare la pretesa risarcitoria ulteriore, in termini di lucro cessante e danno reputazionale, alla luce dei principi generali in materia di responsabilità contrattuale e dell'onere della prova.

Sotto questo profilo, il Collegio osserva che la ricorrente fonda la richiesta di risarcimento della perdita economica di euro 1.300,00 essenzialmente su un confronto tra i dati di produttività dell'anno precedente e quelli dell'anno in corso, assumendo che la riduzione del transato nei mesi interessati (luglio e agosto 2025) sia causalmente riconducibile al blocco dei servizi determinato dall'errore dell'intermediario.

Dalla documentazione prodotta emergono, per il mese in cui si è verificato l'errore (luglio 2025) e per i due mesi successivi, nonché per il corrispondente periodo dell'anno precedente, i dati relativi al numero di transazioni, agli importi incassati e ai compensi percepiti dalla ricorrente per le attività svolte in favore di uno dei due IMEL e di altra società del medesimo gruppo.

L'intermediario riconosce l'esistenza di una flessione dei compensi percepiti dalla ricorrente per le attività prestate in favore dell'IMEL nel mese di agosto 2025 rispetto ad agosto 2024, ma contesta che essa sia direttamente imputabile all'errore del 21/07/2025, in ragione del tempestivo ripristino del servizio di pagamento e dell'assenza di elementi che dimostrino un nesso causale univoco tra l'errore e la riduzione del transato.

Il Collegio rileva che, effettivamente, la quantificazione puntuale del danno da lucro cessante risulta obiettivamente complessa, poiché i compensi percepiti dalla ricorrente dipendono dal numero effettivo di clienti che avrebbero richiesto i servizi di incasso e pagamento in assenza dell'interruzione; tale numero non è determinabile con precisione sulla sola base dei dati storici di fatturato e delle tabelle prodotte.

Quanto al supposto danno reputazionale e agli altri pregiudizi non patrimoniali lamentati, la ricorrente allega un danno reputazionale nei confronti dei clienti abituali, nonché un rischio concreto di recesso contrattuale da parte delle aziende fornitrici, ma non produce elementi documentali idonei a comprovare tali pregiudizi.

In particolare, non risultano:

- comunicazioni di recesso o di formale contestazione da parte dei fornitori che ricolleghino in modo espresso l'eventuale deterioramento del rapporto all'errore dell'intermediario;
- segnalazioni di clienti o altri riscontri oggettivi da cui desumere un effettivo pregiudizio all'immagine commerciale dell'esercizio.

In assenza di simili riscontri, il Collegio non può riconoscere un autonomo danno reputazionale, dovendosi ritenere che le relative allegazioni restino sul piano meramente assertivo.

Ciò detto, tuttavia, pur in presenza delle carenze probatorie sopra evidenziate, il Collegio non può trascurare che:

- l'errore operativo dell'intermediario è pacificamente ammesso;
- tale errore ha determinato l'insoluto di due SDD di importo significativo verso fornitori strategici per l'operatività dell'esercizio della ricorrente;
- il ripristino del servizio, sebbene tempestivo, non esclude in radice che si sia prodotto un disagio operativo per l'attività commerciale, con possibili ripercussioni, anche solo temporanee, sulla capacità dell'esercizio di offrire alla clientela l'intera gamma di servizi usualmente disponibili.

In un caso analogo di mancata esecuzione di un SDD in favore di un fornitore di servizi di pagamento e incasso, in cui erano stati allegati pregiudizi da lucro cessante e da lesione della reputazione, il Collegio di Roma, con decisione n. 6037/22, ha ritenuto non obiettivamente possibile quantificare con precisione il danno, proprio perché l'importo delle commissioni non percepite dipendeva dal numero effettivo di clienti che avrebbero richiesto i servizi in assenza dell'interruzione, e ha pertanto proceduto ad una liquidazione equitativa.

Nel caso in esame, ricorrono analoghe difficoltà di quantificazione, a fronte di un errore accertato e di un pregiudizio potenziale all'operatività dell'esercizio, seppur non puntualmente dimostrato nei suoi esatti riflessi economici.

Tenuto conto:

- della gravità dell'inadempimento sotto il profilo qualitativo (interruzione di pagamenti verso fornitori chiave);
- della durata limitata del disservizio, in ragione del tempestivo intervento correttivo della banca;
- dell'assenza di prova di danni permanenti o di recessi contrattuali;
- dell'esigenza di assicurare un ristoro proporzionato ma non meramente simbolico,

il Collegio ritiene equo determinare in € 500,00 l'ammontare complessivo del risarcimento dovuto dall'intermediario alla ricorrente a titolo di ristoro dei pregiudizi subiti in conseguenza dell'errore operativo del 21/07/2025.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 500,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE