

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Parte ricorrente chiede il risarcimento del danno cagionato da vari episodi:

- in data 1° luglio 2025, cercava di contattare telefonicamente il vicedirettore della filiale per programmare il reinvestimento di alcune somme. Non ricevendo riscontro, inviava una mail e in risposta veniva informato che vi erano molte persone allo sportello e vi erano una serie di appuntamenti programmati. Il vicedirettore si impegnava a far ricontattare la mattina seguente il ricorrente il quale, tuttavia, lamenta che rispondere al telefono sarebbe stato meno impegnativo che rispondere alla mail, pertanto, la filiale manca di pragmatismo;
- in data 4 luglio, volendo prelevare 500,00 euro in un'unica operazione, inseriva la propria carta, usata pochi minuti prima presso un supermercato, presso uno degli ATM dell'intermediario. Il prelievo veniva rifiutato. Introdotta la stessa carta nell'attiguo ATM prelevava 250,00 euro; al secondo tentativo di prelievo compariva il messaggio "di riprovare più tardi". Molto disturbato dai continui rimandi, utilizzava altra carta per prelevare la restante somma;
- ha sottoscritto il documento di adeguata verifica della clientela con firma digitale ma tale modalità non è stata accettata dalla banca;
- lunedì 23 giugno cercava di eseguire un versamento di 960,00 euro ma l'ATM utilizzato non dava la possibilità di effettuarlo. Chiesta spiegazione all'addetta, questa riferiva che ancora non

avevano ripristinato tale funzionalità e indicava la possibilità di utilizzare l'attigua cassa automatica. Tale macchina, benché le banconote venissero sistemate in ordine di taglio e ben distese, rigettava i 2/3 dell'inserito e, dopo qualche tentativo di reimmettere le banconote rifiutate, chiudeva arbitrariamente la procedura costringendolo a ripetere l'operazione più volte. Il malfunzionamento si è ripetuto anche in altri giorni;

- inspiegabilmente le due carte di debito non sono più state accettate né dall'ATM, né dalla cassa automatica, anche se erano operanti in tutti gli altri negozi. Questo mal funzionamento è iniziato nel novembre '24 per terminare solo a fine gennaio '25; una delle carte, infine, non è stata più riconosciuta dagli esercenti e lo strumento di pagamento è stato sostituito solo dopo diverso tempo.

In aggiunta, la parte ricorrente contesta il tono avuto da una responsabile della banca che lo ha offeso e provocato per istigarlo a uscire dalla filiale. Lamentando un incremento dei costi dei servizi bancari, il cliente evidenzia che la filiale è passata da 7 a 5 impiegati, aumentando così il carico di lavoro e causando "stress lavoro-correlato" con conseguente peggioramento dei servizi resi. Esperito infruttuosamente reclamo, il cliente inoltra ricorso all'ABF in cui chiede che "considerato i tanti disagi subiti, il sottoscritto venga risarcito nel modo da voi ritenuto più opportuno, sia per le perdite di tempo, sia per le difficoltà incontrate, sia per le tante insofferenze patite, e non accennando a rimborsi in denaro, bene che però adesso, per quanto tutto esposto, si obbliga a richiedere nella somma di 400.000 € da versare nel conto".

L'intermediario controdeduce, innanzitutto, che le doglianze sull'incremento dei costi contrattuali sono infondate perché il ricorrente ha sottoscritto i contratti, i documenti di sintesi e le relative condizioni economiche, ha sempre ricevuto le Proposte di modifica unilaterale del contratto ai sensi dell'art. 118 del Testo Unico Bancario e non ha mai esercitato il diritto di recesso, né sollevato eccezioni nei termini di legge; l'accettazione tacita delle condizioni da parte del cliente rende le condizioni applicate legittime e vincolanti. La banca ha affrontato con molta attenzione, già in fase di reclamo, le difficoltà operative e tecniche lamentate dal ricorrente. Tuttavia, i rallentamenti che possono essersi verificati nell'uso degli strumenti di pagamento o delle apparecchiature ATM e CSA non hanno mai condotto a una interruzione dell'operatività del cliente, né causato perdite economiche accertate. Inoltre, il personale della filiale di riferimento ha sempre e puntualmente risposto alle numerose richieste pervenute dal nominativo, cercando di individuare soluzioni efficaci, come la sostituzione della carta di debito, ipotesi sempre respinta dal ricorrente. La doglianza inerente alla telefonata intercorsa il giorno 8 luglio 2025 tra il ricorrente e una funzionaria della resistente è infondata, visto che risulta che la Direttrice Territoriale abbia contattato il ricorrente con l'intento di risolvere bonariamente il contenzioso prima della risposta formale. La dipendente, richiesta in merito, nega categoricamente di aver utilizzato espressioni offensive o di aver istigato il cliente ad allontanarsi. La percezione soggettiva di un evento non equivale a una prova oggettiva di vessazione. Le valutazioni del ricorrente sulla riduzione del personale in forza alla filiale e il presunto "stress lavoro-correlato" dei dipendenti dell'intermediario rientrano nelle scelte di assetto organizzativo della banca e sono estranee al merito della controversia contrattuale.

L'intermediario contesta, infine, la fondatezza della richiesta di risarcimento avanzata, ritenendo che non sussista alcuna prova oggettiva dei pregiudizi lamentati o del nesso causale tra la condotta della banca e una eventuale lesione di diritti risarcibili, e per tutto questo chiede all'ABF di respingere il ricorso perché infondato in fatto ed in diritto.

Seguono repliche e controrepliche in cui le parti insistono sulle proprie argomentazioni e richieste.

DIRITTO

1-Questo Collegio prende atto che la parte ricorrente nel ricorso in esame contesta una serie di episodi e disservizi che, a suo dire, hanno determinato disagi e perdite di tempo, chiedendo un rimborso quantificato in euro 400,00.

2-Nell'esame dei presupposti della domanda risarcitoria, questo Collegio richiama propri precedenti (decisioni n. 6541/2025; n. 1981/18) in cui, in conformità alla giurisprudenza di legittimità, con riguardo al danno non patrimoniale "considera risarcibile il pregiudizio alla persona soltanto in presenza di tre presupposti: a) che l'interesse leso abbia rilevanza costituzionale; b) che la lesione dell'interesse leso sia grave, nel senso che l'offesa superi una soglia di minima tollerabilità; c) che il danno non sia futile, ossia che non consista in meri disagi o fastidi" soltanto in presenza di tre presupposti: a) che l'interesse leso abbia rilevanza costituzionale; b) che la lesione dell'interesse leso sia grave, nel senso che l'offesa superi una soglia di minima tollerabilità; c) che il danno non sia futile, ossia che non consista in meri disagi o fastidi". Il Collegio ritiene che il fastidio lamentato dal ricorrente non sia di gravità tale da superare la soglia della rilevanza giuridica e della risarcibilità, visto che i Collegi ABF (Collegio di Bologna, decisione n. 10802/2024, Collegio di Milano, decisione n. 5628/2013) escludono in linea generale che possano assurgere a danni non patrimoniali risarcibili quegli inconvenienti che, senza causare sconvolgimenti della vita, abbiano dato luogo esclusivamente a meri disagi, disappunti, ansie, stress e violazioni del diritto alla tranquillità (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 12717/2023; Collegio di Torino, decisione n. 2628/2024).

3-Infine, il Collegio richiama il principio condiviso nel sistema ABF e sancito dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642/2019) in tema di onere della prova del danno, secondo cui "...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". Sul punto, il Collegio dà rilievo al fatto che il cliente non allega alcuna prova a supporto della propria domanda risarcitoria ed in ordine agli elementi costitutivi della relativa pretesa: prova, in ogni caso, necessaria anche per procedere ad una sua valutazione equitativa (cfr., per la costante giurisprudenza di legittimità Cass. civ., 9 ottobre 2012, n. 17227, ad avviso della quale la liquidazione equitativa del danno richiede comunque la prova, anche presuntiva circa la certezza della sua reale esistenza, prova in difetto della quale non vi è spazio per alcuna forma di attribuzione patrimoniale).

4-Tutto considerato, sulla base dei punti che precedono, in linea con l'orientamento del sistema ABF espresso in decisioni su casi analoghi, questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE