

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

|                         |                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|
| (TO) LUCCHINI GUASTALLA | Presidente                                                |
| (TO) BARENGHI           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) GRECO              | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) SPENNACCHIO        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (TO) COCCIA             | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 23/02/2026

## FATTO

La parte ricorrente ha affermato nel ricorso e nella memoria allegata:

- che la banca resistente a partire dal 01.01.2025 le ha addebitato dei canoni mensili di € 3,95 senza alcuna comunicazione preventiva, in violazione dell'art. 118 TUB e del contratto xxxx *Plus*;
- che, invero, fino al 31.12.2024, il conto era a canone zero come da contratto;
- che l'intermediario ha altresì applicato in data 09.01.2025 e in data 07.04.2025 imposte di bollo pari a € 1,00 ciascuna su un dossier titoli vuoto, procedendo allo storno solo del secondo addebito;
- che la banca ha ignorato le PEC formali inviatele, rispondendo solo con e-mail generiche;
- che la banca non ha rispettato l'art. 118 TUB, che sancisce l'obbligo di comunicazione preventiva per le modifiche unilaterali;
- che l'atteggiamento elusivo e opaco contraddice apertamente i principi di trasparenza previsti dalle Disposizioni della Banca d'Italia;
- di aver, pertanto, diritto all'immediato rimborso dei costi illecitamente addebitati;

- che alla banca deve essere applicata una “sanzione esemplare” per la condotta gravemente scorretta posta in essere dalla medesima.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, premesso che il ricorrente e la cointestataria del ricorso sono titolari di un conto corrente, di un deposito titoli “ordinario” e del deposito xxxx *Plus*, ha rappresentato:

- che, dopo una prima PEC del 30.07.2025, riscontrata dalla banca all'indirizzo di posta certificata del cliente in data 13.08.2025, i ricorrenti nel medesimo giorno inoltravano una nuova comunicazione, procedendo poi in data 29.08.2025 – senza attendere né la risposta della banca al reclamo, né il termine di 60 giorni normativamente previsto per il riscontro – a presentare ricorso all'Arbitro;
- che in data 10.09.2020 i ricorrenti sottoscrivevano con la banca un contratto per la prestazione dei servizi bancari e finanziari in esecuzione del quale venivano aperti - in data 11.09.2020 - il conto ed il deposito ordinario n. \*\*\*\*885, quest'ultimo mai valorizzato nel corso del tempo;
- che, successivamente, in data 17.09.2020, i ricorrenti sottoscrivevano, in modalità digitale, la richiesta del servizio di consulenza in materia di investimenti “xxxx Plus”, cosicché la banca apriva - in pari data - il deposito xxxx Plus n. \*\*\*\*379, collegato al conto;
- che, con riferimento a quest'ultimo, con data operazione 23.01.2025 e data regolamento valuta 27.12.2024 veniva rimborsato il certificato CQISFR/SETN WT12.24 con la conseguenza che il deposito diveniva privo di valorizzazione;
- che, con riferimento all'addebito del canone mensile del conto corrente, non è intervenuta alcuna modifica unilaterale ai sensi dell'art. 118 TUB;
- che, invero, nel documento di sintesi in vigore all'apertura del rapporto – ove è indicato che il canone per la tenuta del conto corrente ammonta a € 47,40 annui, pari a € 3,95 mensili – è prevista “la gratuità del canone per il mese in cui avviene l'apertura conto e per i successivi 12 mesi” e uno sconto di € 3,95 (pari alla totalità del canone mensile) per alcune tipologie di rapporti “valorizzati”, tra i quali il Plus;
- che le medesime disposizioni sono riportate nel documento di sintesi periodico del conto corrente che la banca mette a disposizione dei ricorrenti alla fine di ciascun anno, nell'apposita sezione dell'area riservata del sito clienti;
- che, stante quanto sopra, la banca:
- per il mese in cui è stato aperto il conto (settembre 2020) e per i successivi 12 mesi (da ottobre 2020 a settembre 2021) non ha addebitato il canone stante la gratuità del medesimo;
- da ottobre 2021 e fino a dicembre 2024, ha addebitato mensilmente sul conto l'importo di € 3,95 a titolo di canone mensile del conto e, contestualmente, ha accreditato il medesimo importo con causale sconto canone mensile in quanto, in tale arco temporale, il Deposito era valorizzato;
- da gennaio 2025 la banca ha addebitato il canone mensile, stante la liquidazione con data regolamento valuta 27.12.2024 dell'unico certificato valorizzato sul Deposito;
- che, con riferimento all'imposta di bollo sul dossier titoli, la banca addebitava erroneamente in data 09.01.2025 e in data 07.04.2025 l'importo di € 1,00 rispettivamente per il quarto trimestre del 2024 e per il primo trimestre del 2025;

- che, conseguentemente, procedeva al rimborso degli addebiti, stornando in data 20.05.2025 l'imposta di bollo addebitata ad aprile e in data 18.09.2025 – dopo il reclamo presentato dai clienti e scusandosi per il disagio – l'imposta di bollo addebitata a gennaio;
- che la banca – sempre in data 18.09.2025 - rimborsava altresì l'importo di € 20,00 sostenuto dai ricorrenti per la presentazione del ricorso innanzi all'Arbitro;
- di aver riscontrato le istanze dei clienti attraverso l'invio di una email ordinaria all'indirizzo fornito dai clienti all'atto della costituzione dei singoli rapporti nel rispetto delle previsioni contrattuali;
- che la pretesa della controparte di interloquire con la banca a mezzo PEC non ha alcun fondamento contrattuale né alcun supporto normativo; infatti, nel rispetto delle previsioni contrattuali, la banca invia le proprie comunicazioni all'indirizzo di posta elettronica fornito dai clienti all'atto della costituzione dei singoli rapporti o successivamente modificato, nel rispetto delle procedure previste;
- che la domanda di risarcimento del danno non patrimoniale è generica, non quantificata e sprovvista di supporto probatorio.
- Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato:
- che l'assenza di indicazioni circa la natura, l'origine o la base contrattuale del servizio bonus che prevedeva la gratuità del conto fino al 31.01.2024 e la mancanza di preventive comunicazioni circa la cessazione del bonus stesso contrastano con i principi di trasparenza previsti dagli artt. 118 e 119 TUB e dalle Disposizioni di Banca d'Italia;
- che tale omissione ha impedito loro di effettuare scelte consapevoli in merito al conto, causando addebiti non dovuti;
- che la risposta della banca, pervenuta solo dopo numerosi solleciti, non chiarisce le questioni sollevate e non offre elementi risolutivi, in violazione del principio di collaborazione e trasparenza previsto dalle Disposizioni di Banca d'Italia, costringendola a rivolgersi all'ABF per ottenere una valutazione imparziale;
- che il documento cui fa riferimento la controparte in merito alla liquidazione a zero del certificato presente sul deposito titoli plus non è mai stato trasmesso dalla banca;
- che invece dal documento in suo possesso è ricavabile come il certificato al 31.12.2024 fosse ancora valorizzato a € 6,83;
- che, in ogni caso, poiché aveva attivo il servizio di consulenza Plus, la banca avrebbe dovuto informarla tempestivamente della liquidazione a zero tramite la consulente assegnata o i canali diretti;
- che la sola messa a disposizione passiva dei documenti nell'area riservata non soddisfa gli obblighi previsti dagli artt. 118 e 119 del TUB;
- che la mancata comunicazione dell'azzeramento del portafoglio viola i principi stabiliti dagli artt. 117, 118 e 119 TUB, nonché il dovere di esecuzione secondo buona fede previsto dall'art. 1375 c.c., considerato che ciò avrebbe causato la cessazione della gratuità del conto;
- che il conto – diventato Plus a seguito dell'attivazione della consulenza Plus in data 17.09.2020 – prevede nelle condizioni economiche un canone annuo pari a zero;

- che, invero, la banca richiedeva obbligatoriamente l'apertura di un conto corrente dedicato per la consulenza Plus, collegato al portafoglio titoli, e per la consulenza Plus il documento di Sintesi, inserito nel contratto sottoscritto, non prevede condizioni sospensive o legate alla valorizzazione del portafoglio;
- che il documento di sintesi consegnato con il contratto del conto corrente differisce da quelli periodici; la banca, tuttavia, non può applicare condizioni peggiorative rispetto a quelle sottoscritte per il servizio attivo, né introdurre costi non previsti senza comunicazione formale;
- che l'addebito di imposte di bollo non dovute evidenzia l'assenza di un controllo sistematico e trasparente da parte dell'intermediario, che ha trattenuto somme non dovute senza verifica *ex ante*, restituendole solo sotto pressione procedurale (reclamo e ricorso all'ABF);
- che la mancata risposta via PEC è contraria al punto A2.10 delle "Dichiarazioni del Cliente", che prevede la possibilità di aggiornare per iscritto i recapiti elettronici e riconosce efficacia alle comunicazioni trasmesse su canali espressamente indicati dal cliente;
- che, pertanto, la mancata risposta via PEC integra una violazione dell'obbligo contrattuale e dei principi di buona fede e collaborazione (ex art. 1375 c.c.), è altresì in contrasto con l'art. 48 del D.lgs. 82/2005 (CAD) - che equipara la PEC alla raccomandata A/R quale mezzo idoneo a produrre effetti giuridici - e integra una condotta sintomatica di un atteggiamento elusivo e in contrasto con gli obblighi di trasparenza previsti dagli artt. 117 e 119 TUB;
- che proprio la condotta elusiva e la mancanza di risposte chiare e tempestive da parte della banca hanno generato stress e una perdita di tempo, dovendo ricostruire autonomamente la vicenda e ricorrere all'ABF per ottenere chiarimenti;
- che dunque il risarcimento del danno non patrimoniale è uno strumento di riequilibrio e tutela del cliente, in considerazione della condotta tenuta dalla banca;
- che l'insieme dei comportamenti tenuti dall'intermediario contrasta con il principio di buona fede e collaborazione sancito dall'art. 1375 c.c., nonché con le Disposizioni di Banca d'Italia in materia di trasparenza e correttezza, che impongono all'intermediario di agire con diligenza, chiarezza e tempestività nella gestione del rapporto;
- che proprio la condotta elusiva e la mancanza di risposte chiare e tempestive della banca le hanno generato stress, perdita di tempo e aggravio, costringendola a ricostruire autonomamente la vicenda e a ricorrere all'ABF per ottenere chiarimenti;
- che la richiesta di risarcimento dei danni morali ha dunque "carattere simbolico, quale misura sanzionatoria per la disparità di comportamento tenuto" dall'intermediario e "come strumento di *riequilibrio e tutela del cliente*".

Nelle controrepliche, l'intermediario, insistendo per l'accoglimento delle proprie conclusioni, ha riferito:

- di non aver posto in essere alcuna modifica unilaterale del contratto in violazione dell'art. 118 TUB, in quanto le condizioni economiche applicate al rapporto sono le medesime pattuite sin dalla sua origine;

- che, dopo la scadenza del periodo iniziale di gratuità del canone, ha addebitato il canone mensile di € 3,95 euro, come previsto dal documento di sintesi in vigore all'apertura del rapporto, non sussistendo più la condizione di sconto fino a quel momento applicata;
- che le contestazioni sulla gestione del certificato "CQISFR/SETN WT12.24" e la mancata trasparenza informativa sono formulate per la prima volta con la memoria di replica, esulano dalla competenza per materia dell'Arbitro Bancario Finanziario, poiché concernono servizi e attività di investimento, e sono state inoltre sottoposte dai ricorrenti all'Autorità giudiziaria ordinaria, che si è già pronunciata sulla domanda (rigettandola);
- che in ogni caso la banca ha messo a disposizione la contabile nell'area riservata del sito clienti, nella sezione "Portafoglio → Reports → Ordini e contabili", secondo quanto previsto dall'art. 18 delle Condizioni generali di contratto;
- che il servizio di consulenza Plus in materia di investimenti prevede esclusivamente che il consulente fornisca raccomandazioni personalizzate utili per effettuare scelte di investimento, non anche "un obbligo di diligenza e proattività superiore alla semplice messa a disposizione del documento", come sostenuto dalla controparte;
- che, poiché i ricorrenti avevano la possibilità di visualizzare quotidianamente l'andamento del loro Portafoglio Plus, gli stessi - successivamente al 23/01/2025 - avevano modo di avvedersi che il portafoglio era privo di valorizzazione;
- che, in sede di acquisto del certificato, la banca ha allegato il KID, documento dal quale era evincibile la scadenza del medesimo certificato (27/12/2024);
- che dunque il cliente era consapevole della data di scadenza dello strumento e la circostanza che fosse valorizzato nel rendiconto del deposito alla data del 31/12/2024 è dipeso dal fatto che la liquidazione è avvenuta con data operazione 23/01/2025;
- che, inoltre, a differenza di quanto affermato dai ricorrenti, non è avvenuta alcuna trasformazione del conto in "conto Plus", che è un servizio limitato, accessorio al deposito, che nulla ha a che vedere con il conto corrente ordinario;
- che, invero, i ricorrenti hanno scelto di regolare direttamente sul conto le operazioni riguardanti gli strumenti finanziari valorizzati nel corso del tempo sul deposito, come emerge dallo stesso modulo di adesione;
- di aver rimborsato le imposte di bollo, erroneamente addebitate in data 09.01.2025 e in data 07.04.2025;
- che la pretesa di interloquire con la banca a mezzo PEC non ha alcun supporto normativo né fondamento contrattuale, posto anche che il punto A 2.10 al quale fanno riferimento i ricorrenti è quello di adesione al conto corrente "Plus" che non risulta mai essere stato aperto;
- che la domanda di risarcimento del danno patrimoniale, oltre a non riguardare uno dei casi espressamente previsti dall'art. 2059 c.c., è sprovvista di supporto probatorio, è generica e non quantificata.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF:

- “1) Il rimborso di € 20,75 relativo ai canoni mensili (€ 3,95/mese) e all’imposta di bollo illegittimamente addebitati sino al 30/06/2025, con estensione automatica agli importi che saranno addebitati nei mesi successivi con le medesime modalità;*  
*2) Il rimborso del contributo di € 20,00 versato per il presente ricorso, ai sensi del Regolamento ABF;*  
*3) L’accertamento della scorrettezza del comportamento di [parte resistente] per violazione dell’art. 118 TUB e delle condizioni contrattuali;*  
*4) L’interruzione immediata degli addebiti non legittimati da comunicazioni formali;*  
*5) Il riconoscimento di un risarcimento per lo stress e il disagio subito, alla luce della condotta elusiva, opaca e lesiva posta in essere dalla banca, che ha aggravato il danno economico e violato i principi di correttezza e trasparenza;*  
*6) La trasmissione del provvedimento alle autorità competenti, ove ritenuto opportuno”.*

Nella memoria allegata al ricorso ha altresì domandato di:

- accertare l’illegittimità degli addebiti dal 01/01/2025;
- richiamare l’intermediario al rispetto degli obblighi di trasparenza;
- pubblicare sul sito ABF l’eventuale mancata esecuzione della decisione.

Nelle repliche, la parte ricorrente ha domandato all’ABF di:

- *“Accertare la violazione dell’art. 118 TUB per mancata comunicazione di variazione contrattuale;*
- *Dichiarare l’illegittimità degli addebiti mensili di € 3,95 a partire da gennaio 2025 e disporre la restituzione integrale delle somme;*
- *Rilevare la scorrettezza della condotta dell’intermediario nella gestione del rapporto;*
- *Trasmettere copia della decisione alle Autorità di vigilanza competenti”.*

L’intermediario resistente ha chiesto all’Arbitro di:

- dichiarare la cessata materia del contendere con riferimento alla richiesta di rimborso dell’imposta di bollo;
- rigettare il ricorso nel resto, in quanto infondato.

## DIRITTO

Parte ricorrente lamenta l’illegittimo addebito da parte dell’intermediario sul suo conto corrente e sul dossier titoli ad esso collegato di costi contrattualmente non dovuti, quali:

- il canone mensile a partire da gennaio 2025;
- l’imposta di bollo di € 1,00 per i mesi di gennaio e aprile 2025 (quest’ultimo rimborsato prima del ricorso, il primo restituito invece solo dopo la presentazione del ricorso).

Nelle controdeduzioni parte resistente, pur non sollevando alcuna eccezione in tal senso, ha riferito che il ricorso sarebbe stato presentato in violazione del termine di 60 giorni previsto dalle Disposizioni ABF per il riscontro al reclamo da parte dell’intermediario, in assenza di sua risposta.

Dalla corrispondenza prodotta in atti il Collegio rileva tuttavia che la funzione del reclamo si sia esplicitata con riferimento alle contestazioni relative sia all’addebito del canone del conto corrente, sia a quello dell’imposta di bollo. Qualche dubbio potrebbe sorgere sulla contestazione riguardante il canale utilizzato dalla banca per il riscontro alle

comunicazioni della clientela: tuttavia, da questa doglianza il ricorrente non fa discendere una specifica domanda, bensì le richieste di “rilevare la scorrettezza della condotta dell’intermediario nella gestione del rapporto” e di “trasmettere copia della decisione alle Autorità di vigilanza competenti”, che attengono anche alle altre lamentele e che, comunque, fuoriescono vistosamente dalla competenza *ratione materiae* dell’ABF. Venendo al merito, sono stati allegati agli atti i contratti stipulati tra le parti da cui risulta quanto segue:

- in data 10.09.2020 parte ricorrente sottoscriveva con la banca un contratto per la prestazione dei servizi bancari e finanziari. La resistente ha riferito che in esecuzione della richiesta venivano aperti - in data 11.09.2020 - il conto corrente ed il deposito ordinario n. \*\*\*\*885, come risulta dai documenti di sintesi prodotti in atti;
- in data 17.09.2020 parte ricorrente sottoscriveva, in modalità digitale, la richiesta di servizio di consulenza in materia di investimenti “Plus” n. \*\*\*\*796;
- in pari data veniva aperto il deposito titoli Plus n. \*\*\*\*379, collegato al conto ordinario n. \*\*\*\*4885.

Parte ricorrente sul punto ha affermato che, con la richiesta del contratto di consulenza “Plus”, il conto ordinario si trasformava in “conto plus” con la conseguente applicazione delle condizioni economiche previste per tale conto.

L’intermediario ha eccepito che non avveniva alcuna trasformazione del conto ordinario in conto plus in quanto i ricorrenti sceglievano di collegare il deposito titoli al conto ordinario, precisando che il conto plus non veniva mai aperto.

Sul punto il Collegio rileva che:

- dal modulo di adesione del deposito titoli plus sopra riportato risulta effettivamente indicato come lo stesso sia regolato sul conto corrente ordinario (n. \*\*\*\*885);
- agli atti risulta altresì allegata copia del contratto di conto corrente “Conto Plus” sottoscritto dalla parte ricorrente in data 17.09.2020 e dunque in data successiva alla sottoscrizione del contratto di conto corrente ordinario e contestualmente alla richiesta di apertura del contratto di consulenza plus. La modulistica, peraltro, riporta quale numerazione del rapporto la stessa del conto ordinario;
- da tutti i documenti di sintesi risulta esclusivamente l’indicazione del conto corrente ordinario n. \*\*\*\*885 con il relativo conto di deposito e i depositi titoli ad esso collegati (deposito ordinario n. \*\*\*\*885 e deposito Plus n. \*\*\*\*379).

Nelle controrepliche, a dimostrazione che il conto PLUS non sia stato mai aperto, l’intermediario ha altresì allegato l’estratto conto relativo al quarto trimestre del 2020 da cui risulta l’indicazione del solo conto n. \*\*\*\*885 e le contabili relative alla compravendita degli strumenti BSKT/LEON 25, SOLD/LEON WT 08.23 e CQISFRC3/SETN 24 avvenute nel periodo in argomento, tutte riferibili al deposito titoli n. \*\*\*\*379.

La resistente ha inoltre precisato che, a partire dal mese di ottobre 2021 e fino al mese di dicembre 2024, la Banca ha provveduto ad addebitare mensilmente sul conto l’importo di € 3,95 a titolo di canone mensile del conto e, contestualmente, ad accreditare il medesimo importo con causale “sconto canone mensile” in quanto, in tale arco temporale, il deposito Plus era valorizzato.

Le allegazioni di parte resistente non sono tuttavia sufficienti a porre in discussione quanto emerge dalla ricostruzione delle evidenze contrattuali, ossia che in data

17.09.2020 le parti hanno concordato la trasformazione del conto corrente ordinario n. \*\*\*885 in “conto plus”, come afferma parte ricorrente.

Posti quanto sopra, il Collegio accoglie la domanda di rimborso relativa ai canoni mensili (€ 3,95/mese) addebitati e non ancora rimborsati a far data dal 17/09/2020, in quanto le condizioni economiche concordate del conto corrente F\*\*\* Plus – come da documento di sintesi prodotto in atti, prevedono un canone annuo di zero euro.

Circa l’addebito dell’imposta di bollo, l’intermediario resistente ha dato atto di aver rimborsato al cliente in data 20.05.2025 – come da questo confermato già nel ricorso - l’imposta di bollo erroneamente addebitata al cliente per il mese di aprile 2025, precisando poi di aver altresì provveduto, successivamente al reclamo (e al ricorso), in data 18.09.2025, anche al rimborso dell’addebito avvenuto, sempre a titolo di bollo, nel gennaio 2025.

Sul punto ha allegato la comunicazione inviata alla parte ricorrente in data 17.09.2025 con cui la informava che avrebbe provveduto al rimborso dell’imposta in questione ed evidenza dell’accredito sul conto. Parte ricorrente, pur non confermando espressamente il riaccredito della somma addebitata a titolo di imposta di bollo per il mese di gennaio 2025, nelle repliche non ha contestato quanto affermato dall’intermediario né ha reiterato la relativa domanda di rimborso.

Il Collegio ritiene dunque che sul punto sia cessata la materia del contendere.

Dalla lista movimenti allegata in atti risulta anche – come affermato dallo stesso intermediario – il rimborso di € 20,00 a titolo di spese per la presentazione del presente ricorso.

Parte ricorrente ha evidenziato che il rimborso dell’imposta di bollo erroneamente applicata dalla banca sia avvenuto solo dopo il ricorso all’ABF.

Ha inoltre lamentato:

- che l’informativa sui titoli liquidati sia stata data soltanto attraverso l’area riservata;
- l’utilizzo dell’e-mail ordinaria da parte della banca, a fronte dell’invio da parte dei ricorrenti di PEC e di una sua richiesta all’utilizzo di tale canale, in quanto in contrasto con quanto previsto nel contratto del conto Plus (par. A.2.10) e con il principio di buona fede, oltretutto in violazione dei doveri di trasparenza.

A quest’ultimo riguardo, premesso che la banca resistente eccepisce che il ricorrente non ha sottoscritto il contratto di conto Plus, il Collegio osserva che il par. A2.10 di tale contratto autorizza la banca a utilizzare, tra l’altro, l’indirizzo mail indicato dal cliente all’atto di costituzione dei singoli rapporti, oppure fatto conoscere successivamente, e che i contatti riportati nel conto corrente ordinario sono indirizzi di posta elettronica standard. Dato che la parte ricorrente non nega di aver ricevuto i riscontri trasmessi via mail, il Collegio ritiene che la contestazione sul punto sia infondata.

Parte ricorrente lamenta che a causa del comportamento della banca subiva un pregiudizio non patrimoniale dovuto allo stress e al disagio della situazione. Premesso che tale domanda sembrerebbe rinunciata in sede di repliche, il Collegio evidenzia che parte ricorrente non ha allegato alcuna documentazione a comprova del pregiudizio patito. Non avendo minimamente assolto all’onere probatorio che l’ordinamento (art. 2697 c.c.) pone a carico di colui che vuol far valere un diritto, la domanda di risarcimento del danno non può essere accolta.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso ai sensi di cui in motivazione.**

**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, avendo già corrisposto alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE