

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Parte ricorrente agisce quale erede della madre R*C*, a sua volta erede di L*Z*, quest'ultima cliente dell'intermediario convenuto quale titolare del conto corrente n. *070 e del deposito titoli in amministrazione n. *752. Riferisce in proposito che L*Z* è deceduta in data 08/07/2007, ma la relativa pratica successoria è stata chiusa solo in data 28/06/2023 e che la propria madre R*C* è deceduta in data 31/08/2023 (ossia due mesi dopo la chiusura del procedimento di liquidazione). Ciò premesso, parte ricorrente agisce per ottenere (i) l'accertamento dell'illegittimità del comportamento dell'intermediario nella gestione della procedura di successione; (ii) la condanna dell'intermediario al risarcimento del danno *“nella somma complessiva di € 5.000,00, comprensiva della perdite patrimoniali esposte in atto e non patrimoniali la liquidare in via equitativa”* nonché alla restituzione del contributo versato per la presentazione del ricorso. Queste le argomentazioni poste

a base del ricorso: (a) il ritardo nell'avvio e nella gestione della pratica successoria di L*Z* è ingiustificato; (b) l'eccessiva durata della liquidazione, imputabile a negligenza dell'intermediario, ha causato il deprezzamento di valore sia del conto corrente che del conto titoli, oltre a disagi e sofferenze morali agli eredi; (c) il momento in cui è stata chiesta la liquidazione della quota ereditaria è il 10/07/2019; (d) da tale data la banca è rimasta totalmente inerte e solo dopo numerose telefonate e solleciti è stato possibile avviare una relazione con la filiale, avere conoscenza dello stato della pratica e inviare la dichiarazione integrativa (il 27/06/2021), la dichiarazione sostitutiva di atto notorio, la dichiarazione di successione e la lettera di sussistenza (il 24/06/2022); (e) in data 29/06/2022 l'intermediario ha comunicato che la documentazione relativa alla pratica di L*Z* era completa ed era stata accettata dall'ufficio successioni, mancando solo i documenti di identità in corso di validità degli eredi, inviati in data 13/07/2022, unitamente al certificato di morte e alla dichiarazione sostitutiva dell'erede G*C*, la cui posizione veniva aggiornata in data 22/09/2022; (f) da quel momento, per diversi mesi l'intermediario è rimasto immotivatamente inerte al sollecito (del 02/11/2022), salvo qualche interlocuzione dilatoria con cui venivano chiesti ripetutamente i medesimi documenti; (g) dunque il procedimento è durato quasi quattro anni (dal 10/07/2019 al 28/06/2023); (h) la disfunzione principale è stata causata dalla continua e sistematica richiesta da parte della filiale dei medesimi documenti, che sono stati inviati (sempre i medesimi) a più riprese, con conseguente appesantimento delle operazioni e dilatazione dei tempi; (i) l'intermediario è arrivato a disconoscere la documentazione presentata: in particolare, a seguito della mail del 29/11/2022, negava la liquidazione sostenendo che le lettere di sussistenza in possesso degli eredi erano fittizie, successivamente l'intermediario ha formalizzato le proprie scuse; (j) nonostante conoscesse l'espressa volontà degli eredi, consacrata nell'accordo del 2018, di dividere le somme in parti uguali, giacché i coeredi cointestatori del rapporto avevano già prelevato quanto di loro spettanza, l'intermediario ha inviato lettere di manleva che disponevano ancora la sottrazione di somme in favore dei cointestatori; (k) l'intermediario, violando le disposizioni degli aventi diritto, con la mail del 07/08/2023 ha comunicato che la pratica era stata chiusa in data 28/06/2023, che il riparto delle somme era stato effettuato *"rispettando le quote spettanti ai cointestatori e in parti uguali per tutti gli altri eredi"*, e che la somma spettante a R*C* era: € 316,60 per il conto corrente e n. 138,462 quote (per un controvalore di circa € 1.134,00) per il fondo A*; (l) l'intermediario ha firmato la chiusura della pratica con modalità arbitrarie e vessatorie; (m) l'intermediario, invece di limitarsi a consegnare a ciascun erede la somma spettante della liquidazione del fondo e del conto corrente, ha imposto a ciascuno di aprire un conto titoli personale sul quale depositare le proprie quote del fondo, ed un nuovo conto corrente per l'accredito della parte del saldo di quello estinto; (n) l'intermediario ha violato l'art. 48 d.lgs. n. 346/190 in quanto dalla lettera di consistenza del 19/05/2008 si evince che lo stesso era consapevole del decesso della signora L*Z*, avvenuto nel 2007, e, ciononostante, nella CTU depositata nel procedimento di divisione ha specificato che dal conto corrente della *de cuius*, tra il 16/07/2007 ed il 03/01/2008, erano stati emessi da C*C* quattro assegni per un importo complessivo di € 9.790,00, ed in data 04/07/2008 due assegni circolari di € 15.000,00 ognuno, a favore delle cointestatarie C*C* ed A*C*; (o) le due cointestatarie C*C* e A*C* hanno effettuato movimenti sul conto corrente dopo il decesso della madre, in danno degli altri coeredi; (p) l'intermediario non ha congelato le quote del conto corrente e del fondo A* oggetto di successione, provocando nel tempo il deprezzamento sia del conto corrente, il cui saldo alla chiusura del procedimento di liquidazione si attestava ad € 1.343,05 (rispetto al saldo di € 5.076,32 alla data del decesso), che del fondo A* (saldo di € 54.342,75 alla data del decesso, saldo di € 13.724,99 alla chiusura del procedimento), con evidente danno per gli eredi non cointestatori, che si sono visti liquidare all'esito della procedura somme inferiori a quelle dovute; (q) l'intermediario ha sbagliato nel ripartire il cespite ereditario perchè, quando afferma di aver rispettato *"le quote spettanti ai cointestatori e in parti uguali per tutti gli altri eredi"*, non si è reso conto di aver liquidato due volte la quota alle cointestatarie, che avevano già prelevato quanto di loro spettanza; (r) l'intermediario, inoltre, non ha considerato, ai fini della liquidazione del cespite ereditario, l'accordo che gli eredi hanno depositato nel giudizio di divisione ereditaria; (s) se l'intermediario avesse bloccato la quota ereditaria del conto corrente e del fondo e avesse diviso la stessa in parti uguali secondo l'accordo dei coeredi, parte ricorrente avrebbe percepito (così come gli altri coeredi) € 541,01 per il conto corrente (un quarto del totale) ed € 4.831,21 (quale quarto per le quote del fondo), quindi complessivamente la somma di € 5.372,22- e non € 1.450,6 come avvenuto in concreto dalla banca - con una differenza di € 3.921,62 a suo danno; (t) i quasi quattro anni resisi necessari per la chiusura della pratica sono il

risultato di reiterati comportamenti dilatori ed ostruzionistici della banca, la cui immediata conseguenza è la consistente perdita di valore del conto corrente e del fondo A*; (u) se l'intermediario avesse rispettato l'art. 48 TU sulle successioni e donazioni, bloccando alla data del decesso la quota ereditaria del conto corrente e del fondo A*, e l'accordo concluso in sede giudiziale dai coeredi nel 2018, non ci sarebbe stato né deprezzamento del valore del cespite ereditario né errori di calcolo nella ripartizione delle quote; (v) la richiesta di risarcimento della somma pari a € 5.000,00 è comprensiva sia dell'ammancio patrimoniale certo, pari ad € 3.921,62 (somma che parte ricorrente avrebbe percepito se la banca avesse correttamente operato con il blocco della quota ereditaria e con la ripartizione della stessa in quote uguali), sia del risarcimento in via equitativa del danno non patrimoniale da ritardo, che ha comportato la mancata disponibilità delle somme per un periodo abnorme, la perdita di opportunità di utilizzo delle stesse ed il disagio personale derivante dalla estenuante e snervante attesa della chiusura della pratica di liquidazione.

L'intermediario, in via preliminare, eccepisce la carenza di legittimazione attiva di parte ricorrente quanto alla domanda di risarcimento del danno causato dal suo presunto ingiustificato comportamento ostruzionistico, (i) perché parte ricorrente non ha sopportato neanche un giorno di ritardo per la liquidazione delle somme, dal momento che le stesse spettavano, finché è stata in vita, alla signora R*C* (madre della ricorrente), e che la procedura di liquidazione delle somme ereditarie si era interrotta prima della morte di quest'ultima; (ii) perché parte ricorrente non agisce quale erede della signora R*C* ma in proprio e quindi non ha titolo per agire per il risarcimento del danno eventualmente subito dalla signora R*C*; (iii) perché con la proposizione della domanda di danno da ritardo tenta di superare l'incompetenza temporale dell'Arbitro laddove lamenta il preteso mancato blocco del conto corrente o la mancata liquidazione delle somme dei titoli al momento dell'apertura della successione di L*Z*, avvenuta nel 2007; (iv) perché, se sotto il profilo dell'an, parte ricorrente ha sempre riferito di danni derivanti da eccessivo ritardo di liquidazione, la quantificazione del danno che si assume patito non rappresenta un eventuale danno morale o danno biologico patito dalla ricorrente (anche perché gli stessi sarebbero semmai riferibili alla signora R*C*) bensì si àncora a presunti errori commessi dalla banca nel 2008, ossia al tempo in cui era stata aperta la successione. Quanto al merito, l'intermediario afferma: (v) di non avere alcuna responsabilità per presunti disagi legati alla liquidazione ereditaria di cui si discute, avendo agito nel rispetto delle norme contrattuali, regolamentari e legislative; (vi) che parte ricorrente ha individuato in modo arbitrario il *dies a quo* dell'intera vicenda nel 2019, nonostante il decesso della *de cuius* risalga al 2007; (vii) che parte ricorrente non ha tenuto in considerazione che per oltre un decennio vi sono statii inerzia e conflitti tra gli eredi: dunque la tesi fatta valere per attribuire all'intermediario i presunti ritardi nell'intera pratica successoria si scontra con la realtà dei fatti, caratterizzati da totale inerzia degli eredi durata per quasi 14 anni, numero elevato di eredi con rapporti conflittuali, con causa giudiziali tra eredi (che hanno reso necessarie interlocuzioni prolungate e difficoltà di recupero della documentazione necessarie al disbrigo pratica), presenza di eredi premorti (con conseguente necessità di gestire ulteriori pratiche successorie e documentazione da reperire), presenza non solo di conto corrente ma anche di dossier titoli con quote di fondi di investimento (che richiedono procedure specifiche e verifiche aggiuntive per la loro liquidazione); (viii) che le stesse mail prodotte testimoniano la complessità delle comunicazioni e le difficoltà dovute alle liti tra eredi, mail che evidenziamo come questi in una di esse si parla chiaramente del fatto che gli stessi avrebbero trovato un accordo sulla liquidazione solo ad aprile del 2023, ad ulteriore conferma della impossibilità per la banca di fare alcunché senza l'accordo tra le parti. In conclusione, l'intermediario chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile e comunque rigettato nel merito.

Parte ricorrente ha replicato come segue: (a) il *dies a quo* della pretesa è stato correttamente individuato nella richiesta del 10/07/2019 e non nel decennio precedente proprio perché era in atto tra i coeredi un giudizio di divisione iscritto a ruolo nel 2010; (b) a differenza di quanto sostenuto dall'intermediario, gli eredi hanno raggiunto un accordo sulla liquidazione ben prima di aprile 2023, avendo depositato in Tribunale l'accordo sull'intero patrimonio ereditario in data 27/06/2018; (c) l'intermediario, in occasione della liquidazione delle somme nel 2023, ha violato gli accordi presi dai coeredi nel 2018; (d) non si poteva chiedere alla banca di procedere alla liquidazione delle somme se era in atto un giudizio di divisione, per cui solo dopo l'accordo nel 2018 è stata presentata, nel 2019, la richiesta ufficiale alla banca, ed è per questo che la richiesta di risarcimento per la durata irragionevole viene riferita al periodo temporale intercorso tra il 10/07/2019 ed il 28/06/ 2023, giorno

della definizione; (d) è incontroverso che agisce *iure hereditario* e non in proprio; (e) i danni non patrimoniali da stress e frustrazione richiesti sono stati sopportati dalla *de cuius* R*C*.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato: (i) è la stessa parte ricorrente ad affermare nel ricorso di avergli inviato, in data 21/04/2023, l'accordo sottoscritto da tutti i coeredi che disponeva il riparto delle somme in quote uguali: parte ricorrente non si è riferita all'accordo tra gli eredi raggiunto in sede giudiziale nel 2018, al quale peraltro è rimasto del tutto estraneo, ma all'accordo trovato dagli eredi sulla effettiva ripartizione delle quote, tenuto conto che nelle more dei giudizi tra i vari eredi uno di questi era deceduto (2015) e si era dovuto provvedere alla apertura della sua pratica di successione; (ii) la citata lettera del 2019 che avrebbe secondo la tesi di controparte il pregio di aver riavviato l'iter di liquidazione dei conti della signora L*Z* è una semplice comunicazione inviata alla banca con cui si chiede la sussistenza di somme sui conti correnti intestati alla L*Z*, peraltro non indirizzata alla filiale bensì alla consulenza legale della banca; (iii) si tratta di una richiesta che, lungi dal potersi considerare propedeutica all'avvio dell'istruttoria, si traduce in una comunicazione esplorativa alla quale non ha fatto seguito alcuna concreta iniziativa da parte degli eredi; (iv) l'affermazione secondo cui la "richiesta ufficiale alla banca" di avvio della pratica istruttoria per la liquidazione sarebbe avvenuta il 10/07/2019 è smentita *per tabulas* dal momento che la citata comunicazione aveva solo carattere di informativa sulla consistenza dei rapporti; (v) è la stessa parte ricorrente ad affermare di aver inviato "il 27.6.2021 la dichiarazione integrativa, e il 24.6.2022, un anno dopo, la dichiarazione sostitutiva di atto notorio, la dichiarazione di successione e la lettera di sussistenza": dopo circa 12 anni era obbligato a chiedere nuovamente i documenti aggiornati per poter procedere con l'istruttoria e questi sono stati inviati dai diretti interessati a distanza di due anni il primo (2021) e di un anno gli altri; (vi) non vi è alcuna traccia nella produzione documentale avversaria di richieste scritte e/o solleciti degli eredi dal 2019 al 2022 in ordine ad una eventuale accelerazione da imprimere alle operazioni; (vii) seguendo il ragionamento della controparte, l'inattività degli eredi protrattasi per almeno 12 anni a causa dei loro litigi sarebbe ininfluenza, mentre il ritardo asseritamente imputabile allo stesso di un anno nel perfezionamento della ripartizione delle quote in giacenza avrebbe causato un ingiustificato danno nei confronti della ricorrente, che peraltro non è neanche la diretta interessata; (viii) da un lato, controparte afferma che la data della richiesta ufficiale di svincolo e liquidazione delle quote ereditarie sia da collocare nel luglio 2019 e dall'altro afferma espressamente che la banca avrebbe dovuto 'congelare' di imperio le somme ben prima, forse alla data del decesso della *de cuius*, senza peraltro specificare a richiesta di chi e a che titolo; (ix) parte ha dato ingresso a contestazioni su presunti comportamenti illegittimi della banca in ordine all'operatività del conto che risalgono al lontanissimo 2007, pur sapendo dello sbarramento temporale imposto dal regolamento arbitrale alla cognizione dei Collegi; (x) i disagi patiti da parte ricorrente sono pressoché inesistenti in quanto subentrata nella posizione della signora R*C*, sua dante causa, dopo la chiusura della pratica successoria; (xi) l'eccezione di difetto di legittimazione ad agire rispetto alla richiesta di danni operata dalla ricorrente continua ad apparire più che fondata: la tesi secondo cui parte ricorrente agirebbe *iure hereditario* non è condivisibile in quanto riguarda una richiesta di risarcimento danni fondata su un presunto disagio patito dalla signora R*C* prima del decesso; (ii) la banca non è mai stata messa in mora dalla signora R*C* per i fatti che fondano la domanda e alla stessa non è stato imputato alcunché in termini di ritardo e danni; per tale ragione il presunto danno lamentato non è certo, né liquido, né esigibile e, quindi, non può esser trasferito *iure hereditario*.

DIRITTO

Materia del contendere, per sintetizzare quanto esposto dalle parti, si incentra sul profilato ritardo dell'intermediario convenuto nella gestione della pratica successoria di L*Z* (deceduta l'08/07/2007), *de cuius* di R*C* (deceduta il 31/08/2023), quest'ultima propria dante causa. Dalle prospettazioni delle parti sopra riassunte si ricava che detto ritardo viene riferito al periodo dal 10/07/2019 al 28/06/2023, data di chiusura della pratica successoria di L*Z*, e che sarebbe stato causato principalmente da reiterate richieste di invio dei medesimi documenti già precedentemente inviati all'intermediario. In relazione a ciò, parte ricorrente, nella sua qualità di erede di R*C* chiede un risarcimento quantificato in € 5.000,00, di cui € 3.921,62 a titolo di danno patrimoniale, pari alla somma che avrebbe a suo dire percepito se l'intermediario avesse correttamente operato con il blocco

della quota ereditaria a seguito del decesso di L*Z*, avvenuto nel 2007, e con la ripartizione della stessa in quote uguali, ed il resto a titolo di danno non patrimoniale patito dalla propria dante causa, derivante da: mancata disponibilità delle somme per un periodo abnorme, perdita di opportunità di utilizzo delle stesse e disagio personale derivante dalla estenuante e snervante attesa della chiusura della pratica di liquidazione.

Ciò premesso in estrema sintesi, va in via preliminare osservato che, come eccepito dall'intermediario, la narrazione dei fatti di parte ricorrente e le contestazioni sollevate si fondano anche sui fatti occorsi nel periodo intercorrente tra l'08/07/2007 (data di decesso di L*Z*, *de cuius* della *de cuius*) e il 28/06/2023, data di definizione della pratica di successoria di L*Z*. Infatti, parte ricorrente contesta all'intermediario, tra le altre cose:

- di aver violato l'art. 48 d.lgs. n. 346/190, in quanto dalla lettera di consistenza del 19/05/2008 si evincerebbe che lo stesso era consapevole del decesso della signora L*Z*, avvenuto nel 2007, e, ciononostante, nella CTU depositata nel procedimento di divisione si specifica che dal conto corrente della *de cuius*, tra il 16/07/2007 ed il 03/01/2008, erano stati emessi da C*C* quattro assegni per un importo complessivo di € 9.790,00, ed in data 04/07/2008 due assegni circolari di € 15.000,00 ognuno, a favore delle cointestatarie C*C* ed A*C*;
- di non aver congelato le quote del conto corrente e del fondo A* oggetto di successione, provocando nel tempo il deprezzamento sia del conto corrente, il cui saldo alla chiusura del procedimento di liquidazione si attestava ad € 1.343,05 (rispetto al saldo di € 5.076,32 alla data del decesso), che del fondo A* (saldo di € 54.342,75 alla data del decesso, saldo di € 13.724,99 alla chiusura del procedimento), con evidente danno per gli eredi non cointestatari, che si sono visti liquidare all'esito della procedura somme inferiori a quelle dovute.

Tenuto conto della competenza temporale di questo Arbitro, il Collegio può valutare l'eventuale responsabilità dell'intermediario esclusivamente in relazione alle operazioni e comportamenti a partire dal 03/10/2019 essendo il ricorso stata proposto in data 03/10/2025.

Sempre in via preliminare va osservato come parte ricorrente abbia specificato di agire *iure hereditatis* anche in relazione al danno non patrimoniale (relativo a disagi, sofferenze morali, stress e frustrazioni alla propria *de cuius* R*C* derivanti dalla estenuante attesa della chiusura della liquidazione). In proposito rileva il Collegio, rappresentando questa la ragione più liquida, che parte ricorrente non ha prodotto alcun documento nè dedotto alcuna circostanza a prova del danno non patrimoniale asseritamente patito dalla propria dante causa (R*C*) e/o dell'avvenuta messa in mora in proposito dell'intermediario da parte della stessa che, quanto meno stando agli atti (mancano nel fascicolo alcuni dei documenti richiamati nel ricorso/nelle repliche), non risulta, quindi, aver mai contestato alcunché all'intermediario in termini di ritardo e danni. Ora, poiché un danno, anche non patrimoniale, è trasmissibile agli eredi solo se si prova che si sia effettivamente verificato e sia entrato nel patrimonio del *de cuius* prima della morte, e che, comunque, è orientamento di questo Arbitro che (a) non sia configurabile nel nostro ordinamento un danno in *re ipsa*, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'*an* che il *quantum* della pretesa risarcitoria; (b) la liquidazione del danno possa avvenire in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. solo laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del medesimo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019). Infine, va ricordato che non sono 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., 11/11/ 2008, n. 26972); la domanda relativa al danno non patrimoniale non può trovare accoglimento.

Venendo all'esame dei fatti posti a fondamento della domanda, limitatamente, come già detto, a quelli che rientrano nella competenza temporale dell'Arbitro, ed avuto in mente che quanto richiesto da parte ricorrente trova la sua origine nella successione di L*Z* di cui R*C* era erede e che quindi è confluita per effetto del successivo decesso di quest'ultima nel patrimonio di parte ricorrente, l'esame delle comunicazioni intrattenute tra la dante causa di parte ricorrente e l'intermediario nel periodo dal 26/07/2021 al 30/08/2023 (prima del suo decesso avvenuto in data 31/08/2023) consente di osservare quanto segue.

Risulta agli atti che gli eredi di L*Z* hanno definito la controversia tra loro insorta con accordo allegato all'udienza del 27 giugno 2018 così fissando le quote di competenza di ciascuno di essi (accordo nel cui merito non si può entrare in questa sede per le ragioni dette); risulta anche che la documentazione via via richiesta dall'intermediario è stata a sua volta via via inoltrata e che non sono contestati né i saldi presenti alla data di

apertura della prima successione né quanto si intendeva liquidare nel 2023 dall'intermediario (contestando quest'ultimo solo il fatto che quanto versato violasse il citato accordo del 2028). Risulta, poi, che le richieste dell'intermediario a far data dal novembre 2022 sono state caratterizzate da alquanto incertezza in merito alla documentazione necessaria per chiudere la posizione, il che ha certamente allungato i tempi di liquidazione. Risulta, infine, per quanto è dato rilevare dalla documentazione prodotta, che l'atto di quietanza sottoposto, tra l'altro, alla dante causa di parte ricorrente premetteva le disposizioni di cui all'accordo del 2018. Dunque, la domanda di parte ricorrente può essere parzialmente accolta nell'importo indicato (e come detto non contestato), beninteso dedotto quanto fosse stato già in ipotesi corrisposto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.922,00.

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

IL PRESIDENTE