

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
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La parte ricorrente afferma in sintesi quanto segue:

- in data 02/12/2024 ha riscontrato che i terminali POS non erano funzionanti;
- di aver contattato l'assistenza clienti dell'intermediario B, e di aver appreso così del blocco dell'utenza per "motivi di sicurezza" e del ritiro dei terminali;
- solo successivamente, via chat, le veniva riferito di una disinstallazione concordata con l'intermediario A per "inattività a seguito di un insoluto";
- tale circostanza era stata precedentemente oggetto di segnalazione in occasione della cessione del credito nei confronti della stessa banca [intermediario B] avvenuta in data 12/03/2024, in quanto "l'iban errato impediva l'addebito delle commissioni";
- il problema in questione non è a sé imputabile e comunque è stato risolto con il regolare addebito di tutte le somme necessarie al saldo, avvenuto tra i mesi di marzo ed aprile 2024;

- il blocco ed il ritiro del “pos” sono illegittimi.
L’intermediario A, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:
- il ricorso è inammissibile in quanto è carente la propria legittimazione passiva in ordine alle contestazioni e alle domande formulate dalla società ricorrente;
- a seguito della cessione dei contratti di POS avvenuta nel gennaio 2023, l’intermediario B è divenuta esclusiva titolare e unico soggetto legittimato passivo in relazione alle doglianze di controparte;
- il ricorso è inammissibile in quanto la domanda formulata dalla cliente è consulenziale ed esplorativa;
- sussistono precedenti ABF a sostegno delle proprie ragioni;
- la vicenda in controversia prende le mosse dalla revoca e dalla conseguente disinstallazione operate dall’intermediario B di due terminali POS in sua dotazione, avvenuta tra la fine di novembre e l’inizio di dicembre 2024;
- come risulta dalla pec del 17/02, l’intermediario B ha erroneamente ritenuto che fosse presente un insoluto a carico della società, determinato dal mancato pagamento delle commissioni POS dei mesi di novembre-dicembre 2023 e gennaio-febbraio 2024; in realtà tale insoluto è dipeso da un mancato allineamento delle sue procedure alle coordinate iban della società ricorrente: quest’ultima aveva ampiamente saldato l’esposizione debitoria;
- nella suddetta comunicazione del 17/02, l’intermediario ha ammesso l’errore e ha disposto il rimborso delle spese di disinstallazione dei POS;
- il problema dell’erronea risultanza di un insoluto in capo alla società ricorrente è dipeso da una problematica dell’intermediario B afferente la registrazione nelle sue procedure contabili, delle coordinate iban della società ricorrente;
- con la mail del 15/03/2024 l’intermediario B ha informato la cliente dell’avvenuta corretta variazione del suo IBAN;
- il cliente aveva già provveduto a regolarizzare l’insoluto tra il marzo e l’aprile scorso;
- a mezzo delle comunicazioni a mezzo e-mail del 03-04 e 05/12, ha più volte informato l’intermediario B dell’inesistenza di insoluti a carico della società ricorrente, invitandolo alla sollecita risoluzione della problematica, a cui non ha ricevuto riscontro;
- di essersi dimostrata sin da subito estranea ai malfunzionamenti oggetto di controversia;
- per sua stessa ammissione, la responsabilità del blocco e del ritiro dei POS oggetto della controversia attiene esclusivamente all’intermediario B.
L’intermediario B, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:
- in data 29/11/2024 alla società ricorrente è stata erroneamente sospeso l’operatività dei terminali nn.***254 e ***984;
- di essersi trattato di una svista ascrivibile ad un errore umano;
- di essersi attivato per risolvere la questione non appena rilevato il problema, tuttavia, trattandosi di una tipologia di blocco definitivo e poiché i terminali erano già stati disinstallati, non è stato possibile ripristinare l’operatività;
- di scusarsi con il cliente per l’errore commesso;
- di aver proposto al cliente una nuova convenzione;
- la società ricorrente ha rifiutato l’offerta avendo optato per un servizio alternativo “dichiarandolo funzionante”.

Tutto ciò esposto:

La parte ricorrente chiede all'ABF *“di valutare le responsabilità degli intermediari A e B per quanto accaduto e di quantificare un importo del danno congruo al disservizio”*.

L'intermediario A chiede all'ABF:

- in via preliminare, di dichiarare il ricorso inammissibile;
- nel merito, il rigetto del ricorso.

L'intermediario B chiede all'ABF il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha ad oggetto la legittimità del blocco e della disinstallazione di due terminali POS in uso alla società ricorrente, nonché la conseguente domanda risarcitoria.

In via preliminare il Collegio esamina l'eccezione di inammissibilità per difetto di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario A. Dalla documentazione in atti risulta che, a far data dal 1° gennaio 2023, i contratti relativi ai terminali POS sono stati trasferiti all'intermediario B, divenuto unico soggetto titolare del rapporto e, conseguentemente, legittimato a rispondere delle relative contestazioni. Sul punto, né la parte ricorrente né l'intermediario B hanno sollevato specifiche contestazioni. Secondo l'orientamento del Collegio, in materia di strumenti di pagamento, la legittimazione passiva deve essere esclusa qualora l'intermediario abbia tempestivamente eccepito, già in sede di riscontro al reclamo, la propria estraneità al rapporto controverso. Nel caso di specie, tale eccezione risulta formulata sin dal riscontro al reclamo del 14/01/2025. Ne consegue che, nei confronti dell'intermediario A, il ricorso risulta inammissibile per carenza di legittimazione passiva, restando assorbite le ulteriori eccezioni formulate.

Il Collegio passa quindi ad esaminare nel merito la controversia nei confronti dell'intermediario B. È pacifico tra le parti che l'intermediario B abbia disposto il blocco dell'operatività dei terminali POS n. ***254 e ***984, seguita dalla loro disinstallazione. Parimenti, risulta incontestato che tale blocco sia stato determinato da un errore imputabile allo stesso intermediario B, il quale ha espressamente riconosciuto che la sospensione è dipesa da una “svista ascrivibile ad un errore umano”, connessa all'erronea rilevazione di un insoluto in realtà inesistente. Inoltre, l'intermediario B, una volta riconosciuto l'errore, ha provveduto a rimborsare le spese di disinstallazione mediante emissione di apposita nota di credito.

Parte ricorrente chiede comunque il risarcimento del danno asseritamente subito in conseguenza del disservizio. In relazione a tale domanda, occorre richiamare il principio generale secondo cui, anche nell'ambito del procedimento ABF, incombe sulla parte ricorrente l'onere di fornire la prova dei fatti costitutivi della pretesa risarcitoria, e in particolare dell'esistenza del danno, del nesso causale e della sua entità.

Nel caso di specie, la parte ricorrente si è limitata a dedurre un generico disservizio connesso all'impossibilità di utilizzare i terminali POS nella giornata del 2/12/2024, senza tuttavia produrre alcuna documentazione idonea a dimostrare un danno, quale ad esempio una effettiva contrazione degli incassi; la perdita di operazioni o clientela;

un pregiudizio economicamente apprezzabile riconducibile causalmente al blocco dei terminali.

In assenza di prova del danno, non può trovare accoglimento la domanda risarcitoria. Sul punto, per orientamento consolidato, la domanda di risarcimento deve essere rigettata qualora il ricorrente non fornisca alcuna evidenza concreta del pregiudizio lamentato, né elementi idonei a dimostrarne l'entità (da ultimo per tutti si veda Collegio di Napoli, decisione n. 9541/2024). In linea con la giurisprudenza di legittimità, spetta alla parte danneggiata l'onere di fornire la prova del pregiudizio in concreto subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno" (cfr. ex multis, Cass., 25 marzo 2009, n. 7211). Né tantomeno, in mancanza di tale prova, è possibile procedere alla valutazione equitativa del danno, la quale presuppone comunque la certezza dell'esistenza del danno, mentre se tale certezza non sussiste, il giudice non può procedere alla quantificazione del danno in via equitativa, non sottraendosi tale ipotesi all'applicazione del principio dell'onere della prova quale regola del giudizio, secondo il quale se l'attore non ha fornito la prova del suo diritto in giudizio, la sua domanda deve essere rigettata (così, Cass., 5 aprile 2003, n. 5375, Cass., 13 novembre 2019, n. 29330). Nel caso in esame, tale certezza non risulta raggiunta. Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE