

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	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) MODICA

Seduta del 09/04/2026

FATTO

La cliente dichiara che in data 10 ottobre 2025 la carta di debito n. *081, rilasciata dall'intermediario, è stata improvvisamente bloccata nonostante la disponibilità dei fondi sul conto di appoggio; contattava il servizio clienti dell'intermediario che le assicurava una rapida risoluzione del problema; la carta è rimasta inutilizzabile per oltre 2 settimane, senza alcuna comunicazione scritta o motivazione preventiva da parte della banca; tentava un ulteriore contatto in data 15 ottobre, senza successo. Il giorno seguente inviava formale reclamo, riscontrato in data 22 ottobre 2025 dall'intermediario il quale comunicava che il blocco era stato causato da un rinnovo anticipato della carta. Il rinnovo è stato deciso unilateralmente dall'intermediario, senza darne comunicazione alla cliente e attribuendo la mancata consegna del nuovo strumento a un disservizio postale.

Chiede sia accertata la responsabilità dell'intermediario e disposto un risarcimento quantificato in € 900,00.

L'intermediario contro deduce che: in data 24 settembre 2025 inviava un SMS alla cliente, con il quale comunicava la imminente disattivazione della carta di debito in essere, stante un'iniziativa di rinnovo anticipato con conseguente sostituzione della tessera; in data 30 settembre 2025 un successivo SMS comunicava la disattivazione della carta, entro 48 ore dalla ricezione del messaggio, con invito all'attivazione della nuova tessera. La carta di debito estinta in data 10/10/2025 è stata sostituita con la nuova carta di debito n. *661, spedita con raccomandata il 15/10/2025 presso l'indirizzo della cliente; in data 22 ottobre 2025 riscontrava il reclamo datato 16 ottobre 2025, comunicando le circostanze sopra

riportate e in particolare di aver “provveduto a consegnare la nuova carta di debito, tramite raccomandata n. *912 all’indirizzo della cliente”; si è dunque attivato diligentemente e nello svolgimento della propria attività professionale ha operato correttamente, attuando tutte le iniziative idonee al fine di limitare i disagi della cliente.

Chiede il rigetto del ricorso.

La cliente replica che la comunicazione del 20/04/2023, richiamata dall’intermediario resistente, è inefficace considerando che nel mese di febbraio 2023 si è trasferita e che, dal 01/06/2023, cambiava nuovamente residenza come risulta dal contratto di locazione e dalla variazione di residenza regolarmente effettuata; tale variazione è stata tempestivamente comunicata e aggiornata presso l’intermediario, che pertanto disponeva dei dati anagrafici corretti; la comunicazione del 20/04/2023, inviata a un indirizzo non più attuale, non è mai stata materialmente consegnata e non può ritenersi conosciuta né conoscibile dalla ricorrente. Secondo i principi di correttezza e diligenza professionale ex artt. 1176 e 1375 c.c., nonché dell’art. 117-bis TUB, grava sull’intermediario l’onere di utilizzare i dati aggiornati del cliente e di assicurare che le comunicazioni rilevanti ai fini contrattuali siano effettivamente recapitate; l’intermediario non può fondare la propria difesa su una comunicazione mai ricevuta, né può ritenere assolto l’obbligo informativo mediante l’invio a un indirizzo non più valido. I messaggi del 24/09/2025 e del 30/09/2025, prodotti dall’intermediario, non costituiscono un preavviso idoneo ed efficace in quanto presuppongono espressamente che la ricorrente abbia già ricevuto la nuova carta, circostanza non verificatasi.

DIRITTO

La cliente lamenta la mancata preventiva comunicazione della sostituzione della carta bancomat n. *081 da parte dell’intermediario, inoltrata a un indirizzo diverso da quello a suo tempo indicato.

Dalla documentazione versata in atti risulta che in data 20 aprile 2023 l’intermediario informava di una modifica relativa al circuito delle tessere bancomat con comunicazione, in effetti spedita a indirizzo non corrispondente a quello indicato dalla cliente.

Sono tuttavia agli atti un primo sms del 24 settembre 2025 col quale l’intermediario informava della prossima disattivazione della carta di debito in essere, stante un’iniziativa di rinnovo anticipato con conseguente sostituzione della tessera, e un secondo sms del 30 settembre 2025 con cui comunicava la disattivazione della vecchia carta, entro 48 ore dalla ricezione del messaggio, con invito all’attivazione della nuova. Entrambi i messaggi risultano consegnati.

La carta di debito n. *081 è stata poi estinta in data 10/10/2025 (dunque dieci giorni dopo la prima comunicazione via sms) ed è stata sostituita con la nuova carta di debito n. *661, spedita con raccomandata n. *912 del 15/10/2025 presso l’indirizzo della cliente. La missiva risulta indirizzata a C., via M. N., n. 25, vale a dire precisamente al nuovo indirizzo (a far data dal 1/06/2023) comunicato dalla cliente, e risulta consegnata con successo il 17/10/2025.

Dunque, le comunicazioni via sms risultano ricevute e idonee a informare tempestivamente della imminente disattivazione della vecchia carta; la missiva contenente la nuova carta di credito risulta inviata all’indirizzo corretto e debitamente consegnata. Poiché la cliente fonda la richiesta risarcitoria (peraltro del tutto sguarnita di prova) sull’assenza di preventiva informazione, il Collegio respinge il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE