

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

1. Con ricorso del 31.10.2025 – previo reclamo del 29.8.2025, non riscontrato dall'intermediario – il ricorrente ha lamentato un ingiustificato ritardo, da parte dell'intermediario resistente, nella chiusura di un conto corrente di cui era titolare.

Ha evidenziato, in particolare, che la richiesta iniziale di chiusura del conto è stata presentata con PEC del 29.8.2024, senza ricevere alcun riscontro; richiesta poi reiterata con PEC del 26.8.2025, alla quale solo in data 3.9.2025 l'intermediario dava seguito, liquidando l'importo di euro 203,22 ad estinzione del conto corrente.

Tanto premesso, il ricorrente, stante il ritardo nell'adempimento di oltre 12 giorni rispetto alla iniziale richiesta, ha avanzato domanda di indennizzo ex art. 126-*septiesdecies*, comma 2, T.U.B.

2. Si è costituito l'intermediario, rilevando che:

- il cliente ha inoltrato due richieste di estinzione a distanza di circa un anno l'una dall'altra;
- ambedue le richieste, però, risultavano prive del modulo di estinzione firmato in originale, e prive della copia fronte/retro del documento di identità dell'intestatario;
- in occasione della prima richiesta, l'intermediario ha informato telefonicamente il cliente, in data 10.10.2024 (data poi indicata, correttamente, in sede di controrepliche, come 14.10.2024), che la domanda non era valida senza la necessaria documentazione;
- il ricorrente non ha dato seguito alle istruzioni ricevute;
- nondimeno, quanto alla seconda richiesta, pur nuovamente incompleta, l'intermediario – in via collaborativa – la ha comunque presa in carico e ha proceduto alla chiusura del conto, trasferendo il

saldo residuo tramite bonifico verso le coordinate indicate dal cliente.

Pertanto, la resistente ritiene le doglianze del ricorrente non fondate, poiché non ha mai presentato una richiesta formalmente completa, condizione indispensabile per l'avvio della procedura di chiusura e il termine di 12 giorni lavorativi richiamato dal ricorrente non si applica al suo caso. Il limite dei 12 giorni, infatti, vale solo per le procedure di trasferibilità/portabilità avviate tramite un altro istituto bancario, ai sensi dell'art. 126-*quinquiesdecies* TUB.

Ha concluso, quindi, chiedendo al Collegio ABF di dichiarare infondato il ricorso e respingere qualsiasi richiesta economica avanzata.

3. In sede di repliche, parte ricorrente ha negato di essere stato contattato telefonicamente, e ha rilevato che l'intermediario non ha mai risposto alle PEC da lui inviate, né ha mai contestato formalmente che le richieste di estinzione del conto fossero compilate in modo irregolare (non risultando contrattualmente previsto che la richiesta dovesse avvenire esclusivamente tramite un modulo cartaceo firmato in originale, corredato da documento d'identità).

Ha quindi insistito nella richiesta.

Controreplicando, parte resistente ha contestato quanto dichiarato dal ricorrente, secondo cui nessuna comunicazione telefonica sarebbe avvenuta, precisando che il contatto telefonico è stato effettuato il 14 ottobre 2024 (non il 10 ottobre, come indicato per mero rifiuto nelle controdeduzioni); il ricorrente avrebbe anche risposto alla chiamata e gli sarebbero state fornite tutte le istruzioni necessarie per procedere correttamente alla chiusura; l'esito del contatto, ha aggiunto parte resistente, è registrato nel sistema di gestione dei contatti aziendali (di cui ha accluso evidenza).

L'intermediario ha anche evidenziato, poi, che – oltre alla chiamata – è stata inviata una *e-mail* informativa all'indirizzo del ricorrente, con le istruzioni per completare la procedura (allegando, a supporto, il tracciato CRM contenente registrazione della chiamata e copia dell'*e-mail* inviata).

Ha quindi insistito per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

4. Ritiene il Collegio che la domanda sia parzialmente da accogliere, con determinazione equitativa del risarcimento.

5. Invero, dalla ricostruzione fattuale della vicenda, per come documentata in atti, è emerso che:

- la prima richiesta, a mezzo PEC, è stata del 29 agosto 2024;
- l'intermediario (sebbene senza averne fornito una evidenza completa) ha dedotto di avere contattato telefonicamente il ricorrente, per informarlo delle asserite irregolarità dell'istanza; tale contatto telefonico, peraltro, secondo la stessa ammissione dell'intermediario, avrebbe avuto luogo solo in data 14.10.2024 (cioè, dopo quasi *cinquanta giorni* dalla richiesta);
- l'intermediario asserisce di avere anche inviato al ricorrente una *e-mail* con le istruzioni per completare la procedura (*e-mail* inviata a indirizzo di posta elettronica semplice, non certificata), allegando tracciatura della stessa (che, peraltro, non riporta, nell'oggetto, riferimenti alla chiusura del conto corrente);
- la seconda richiesta (anche essa incompleta e non regolare formalmente, secondo quanto dedotto da parte resistente) è stata inviata con PEC del 26.8.2025;
- in data 27.8.2025 parte resistente ha chiuso il conto, liquidandone il saldo in data 3.9.2025;
- non è stata fornita evidenza del contratto di conto corrente, e delle relative condizioni e clausole contrattuali; sul sito *web* di parte resistente è presente, peraltro, Foglio informativo che prevede le modalità di chiusura, tra cui la PEC da inviare ad indirizzo diverso da quello a cui il ricorrente ha inviato la richiesta di chiusura.

6. Quanto sopra premesso, osserva il Collegio che:

- l'orientamento diffuso dell'Arbitro è nel senso che a seguito della comunicazione del recesso da parte

del cliente, l'intermediario è tenuto a dare seguito alla chiusura del conto "entro un termine ragionevole e congruo rispetto all'espletamento delle formalità necessarie per la chiusura del rapporto. In assenza di una diversa convenzione che deroghi al disposto di cui all'art. 1855 c.c., detto termine può essere individuato nei 15 giorni lavorativi indicati da tale norma (corrispondenti al termine di preavviso ivi previsto per l'esercizio del recesso dalle operazioni regolate in conto corrente a tempo indeterminato)" (Coll. ABF Napoli, n. 10130/2023; Coll. ABF Bari, n. 8892/2022).

- l'applicazione dell'art. 126-*septiesdecies* T.U.B al caso di specie deve essere esclusa, non versandosi in un caso di trasferimento tra conti di pagamento (regolata dagli artt. 126-*quinqüesdecies* e ss. T.U.B.), ma, più propriamente, in una fattispecie di richiesta di "chiusura" del rapporto di conto corrente in essere con l'intermediario resistente. In proposito, è soluzione pacifica presso i Collegi ABF l'inapplicabilità al conto corrente bancario della penale prevista per il ritardo nel trasferimento dei servizi di pagamento di cui all'art. 126-*septiesdecies* T.U.B., in considerazione delle "diversità strutturali e disciplinari tra conto corrente bancario e conto di pagamento" (così Collegio di Coordinamento, n. 26297/2019; e v. pure Coll. ABF Roma, 20 ottobre 2022, n. 13478).

Nondimeno, tenuto conto:

- del significativo ritardo con cui (già) la prima richiesta di chiusura del conto è stata trattata (con un primo riscontro telefonico, asseritamente, soltanto a quasi due mesi di distanza dalla richiesta);
- nonché della incompleta dimostrazione di altri riscontri formali (peraltro, asseritamente avvenuti – in riscontro a PEC comunque ricevuta, tanto che si è proceduto a riscontro telefonico – solo a mezzo posta elettronica ordinaria);

- e della condotta non pienamente collaborativa tenuta in confronto del cliente richiedente da parte dell'intermediario resistente,

il Collegio, considerato che l'istanza del richiedente (ancorché ipoteticamente non impeccabile formalmente) ha, in definitiva, trovato soddisfazione soltanto dopo un tempo considerevolmente lungo dal suo inoltro, reputa ragionevole riconoscere al ricorrente, per il pregiudizio al quale la condotta di parte resistente inevitabilmente lo ha esposto, un risarcimento equitativamente determinato in euro 200,00, oltre interessi dal reclamo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura equitativamente determinata in € 200,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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

IL PRESIDENTE