

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 23/03/2026

FATTO

La parte ricorrente, nel ricorso, contesta genericamente la pretesa di pagamento avanzata dalla banca, ritenendola infondata.

Nel reclamo allegato al ricorso (non presente nel fascicolo elettronico per ragioni di tutela della privacy) ha ad ogni buon conto rappresentato:

- di contestare l'intimazione di pagamento inviata dalla banca con raccomandata del 01/10/2025 e i precedenti solleciti;
- che in data 19/06/2025, a seguito di precedenti solleciti, aveva richiesto alla banca copia e/o estratto della documentazione da cui l'istituto faceva discendere il presunto titolo del credito, senza mai ottenerla;

- che tale omissione ha impedito ogni effettiva possibilità di interlocuzione e di ricostruzione precisa dei fatti, ritardando la gestione della controversia per mesi e, in realtà, anni;
- che il presunto debito origina da eventi risalenti al 2019, già oggetto di denuncia presso i Carabinieri, a seguito del furto del veicolo appartenente al debitore principale, sig. PGV – in quel periodo affetto da problemi di salute - e dei successivi prelievi fraudolenti effettuati durante la notte da tre differenti ATM;
- che, a seguito della denuncia, la banca aveva provveduto al riaccredito delle somme sottratte per poi riaddebitarle, sostenendo una presunta responsabilità del titolare del conto;
- che il conto in oggetto era intestato all'impresa del debitore principale e il relativo fido era stato richiesto per esigenze aziendali. Alla chiusura dell'attività il Sig. PGV aveva reiteratamente richiesto la chiusura del conto presso la filiale di riferimento dell'intermediario, senza ottenere riscontro;
- che nel maggio 2019, contestualmente al trasferimento del conto presso altro Istituto (perfezionato il 04/05/2019), gli era stato comunicato che la chiusura non fosse possibile a causa di presunti addebiti pendenti giustificati come addebiti utenze domiciliate, invitandolo a mantenere sul conto un saldo di circa 200 euro. Tale comportamento risulta scorretto, documentabile e contrario ai principi di correttezza professionale;
- che inoltre, alla presenza di testimoni, era stato assicurato che il fido si sarebbe automaticamente estinto decorso un determinato periodo. Ciò non è mai avvenuto per cause imputabili esclusivamente alla gestione della banca;
- alla luce di quanto rappresentato, non ritiene dovute le somme richieste dalla banca, né ritiene fondata la pretesa fatta valere con la raccomandata del 01/10/2025.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:

in fatto

- la ricorrente ha rilasciato in data 18 marzo 1994 e 17 ottobre 1985 due fideiussioni "omnibus" nell'interesse del sig. PGV, a garanzia di tutte le obbligazioni da questi assunte nei confronti della banca;
- il sig. PGV risultava intestatario presso la banca del rapporto di conto corrente n. ****6539, assistito da apertura di credito;
- in data 14/10/2019, lo stesso disconosceva alcune operazioni di prelievo per l'importo complessivo di € 1.960,00 effettuate a seguito del furto della carta di pagamento; a seguito del disconoscimento, la banca riportava il conto corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operatività disconosciuta non avesse avuto luogo riservandosi di effettuare maggiori verifiche. All'esito degli accertamenti svolti, che confermavano la corretta autorizzazione delle operazioni mediante il corretto utilizzo del PIN della carta, la banca procedeva al riaddebito delle somme sul conto corrente, come previsto dal modulo di disconoscimento, dandone comunicazione al cliente in data 12/11/2019;
- a seguito del riaddebito, il conto corrente, che già presentava un saldo negativo pari a € - 195,77 al 31/10/2019, evidenziava un saldo negativo di € - 2.155,77 al 30/11/2019;

- il sig. PGV è deceduto in data 26 luglio 2020; tale evento non veniva tuttavia comunicato alla banca, che ha continuato a gestire il rapporto sulla base delle informazioni disponibili;
- nel corso del 2021, la ricorrente contestava per la prima volta la propria posizione, dichiarando di non essere cliente della banca e richiedendo documentazione in merito alla sua esposizione debitoria. Con riscontro del 27 maggio 2021, la banca chiariva che l'odierna ricorrente rivestiva la qualità di garante in forza di due fidejussioni omnibus prestate a garanzia delle obbligazioni del sig. PGV, precisando altresì che la documentazione richiesta poteva essere reperita presso la Filiale;
- in data 24/09/2024 e 25/02/2025, la banca segnalava alla ricorrente che al debitore principale era stata inoltrata un'intimazione di pagamento in relazione all'esposizione garantita;
- nonostante ciò, la ricorrente non forniva alcun riscontro, né si attivava in alcun modo per valutare o concordare modalità di ripianamento dell'esposizione, pur essendo stata espressamente informata, a seguito di propria richiesta, dell'esistenza e della piena operatività delle fidejussioni rilasciate in favore della banca;
- successivamente, nel maggio 2025, nell'ambito delle attività prodromiche al recupero del credito, procedeva ad acquisire la documentazione anagrafica del sig. PGV, venendo così a conoscenza del decesso del medesimo, avvenuto in data 26 luglio 2020;
- conseguentemente, avviava le iniziative di competenza nei confronti degli eredi del de cuius. In data 04/06/2025, veniva inviata una prima intimazione di pagamento agli eredi per l'importo di euro 4.635,38; la relativa raccomandata veniva restituita al mittente per compiuta giacenza in data 12/07/2025. Nella medesima data del 04/06/2025, inviava altresì all'odierna ricorrente, in qualità di garante, formale intimazione di pagamento, ricevuta dalla stessa il 19/06/2025;
- la ricorrente presentava reclamo in data 19/06/2025, contestando, la mancata consegna della documentazione richiesta nel 2019, l'origine del debito, riconducibile a operazioni fraudolente del 2019, la mancata chiusura del conto e l'assenza di comunicazioni negli anni successivi;
- con riscontro del 24/06/2025, ribadiva la correttezza del proprio operato e in data 1/10/2025, trasmetteva alla ricorrente una ulteriore intimazione di pagamento, contenente il preavviso di segnalazione a sofferenza. La raccomandata risultava ricevuta in data 8/10/2025;
- la ricorrente presentava nuovamente reclamo in data 15/11/2025, riscontrato in data 25/11/2025;

in diritto

- in via preliminare, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile per incompetenza temporale dell'ABF a valutare comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso; la stessa ricorrente ammette infatti che il debito origina da eventi risalenti al 2019. Le operazioni contestate, in particolare, risultano addebitate al cliente in data 12 novembre 2019 e, posto che il presente ricorso è stato presentato in data 14/12/2025, in base alle Disposizioni ABF, la controversia si pone al di fuori della competenza temporale dell'organo adito;

- sempre in via preliminare il ricorso deve essere dichiarato inammissibile: (i) per la genericità della domanda e per il mancato assolvimento dell'onere probatorio; (ii) perché teso ad ottenere dall'Arbitro una pronuncia a carattere costitutivo, non ammessa dalle Disposizioni sul funzionamento dell'ABF;
- nel merito, ha correttamente adempiuto agli obblighi documentali ex art. 119 TUB, fornendo riscontro alle istanze presentate e invitando la stessa a concordare con la filiale tempi e modalità di consegna, nel rispetto dell'art. 119 TUB, che subordina la consegna della documentazione al pagamento delle spese di produzione;
- anche con riferimento alle operazioni disconosciute, va rilevata l'assenza di responsabilità da parte della banca nella frode intervenuta, con conseguente rigetto della richiesta di rimborso delle somme disconosciute. L'iniziale accredito delle operazioni a favore del cliente rientra nel processo di verifica dell'operatività disconosciuta, come ben chiarito anche nella lettera inviata al cliente in data 12 novembre 2019, come previsto dal D.lgs 11/2010 e come puntualmente indicato anche nel modulo di disconoscimento firmato dal sig. PGV;
- la situazione di sconfinò è stata direttamente generata dalla condotta del cliente, il quale non ha tenuto conto delle conseguenze del riaddebito delle somme inizialmente accreditate, regolarmente comunicato, tanto più ove si consideri che il conto corrente presentava già un saldo negativo pari a euro 195,77 prima del riaddebito;
- tale sconfinò non è inoltre mai stato regolarizzato nel tempo, con conseguente incremento di interessi debitori mai regolarizzati;
- risulta pacifico e non contestato che la ricorrente rivesta la qualità di fideiussore del de cuius PGV, in forza delle fideiussioni omnibus regolarmente sottoscritte e tuttora valide ed efficaci. In presenza di un debito certo, liquido ed esigibile, la banca è, pertanto, pienamente legittimata ad agire nei confronti del garante, ai sensi degli artt. 1936 e ss. c.c., mediante intimazione di pagamento;
- la circostanza secondo cui il sig. PGV avrebbe richiesto la chiusura del conto corrente presso la sua filiale di riferimento, dedotta dalla ricorrente, risulta priva di riscontro probatorio;
- non ha rinvenuto alcuna formale richiesta di estinzione del rapporto, né risulta depositata alcuna comunicazione scritta in tal senso;
- ne consegue che la perdurante operatività del conto e la successiva intimazione di pagamento risultano pienamente legittime e non possono essere imputate ad alcuna condotta negligente della banca, dovendosi piuttosto ricondurre l'insorgenza e il mantenimento dell'esposizione alla mancata adozione, da parte del cliente prima e della garante poi, di iniziative idonee al ripianamento del saldo debitore.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato quanto segue:

- di prendere atto del deposito della documentazione integrale da parte dell'intermediario; tale disponibilità documentale, tuttavia, è avvenuta unicamente in occasione della costituzione della banca nel presente procedimento, nonostante le formali istanze trasmesse via PEC nel maggio 2021 e nel giugno 2025. In quelle occasioni, l'Istituto si è limitato a rispondere invitando genericamente la sottoscritta a

"rivolgersi in filiale": tale condotta costituisce quantomeno un palese ostruzionismo procedurale;

- l'art. 119 TUB obbliga la banca a fornire copia della documentazione al cliente che ne faccia richiesta; pretendere che una garante debba recarsi fisicamente allo sportello per ottenere atti che ha il diritto di ricevere secondo le modalità richieste (nella specie, via PEC) è una violazione dei doveri di trasparenza e correttezza;
- solo oggi, grazie ai documenti forniti in sede di ricorso, è stato possibile costruire una difesa tecnica puntuale;
- è infondata l'eccezione preliminare di incompetenza temporale sollevata dall'intermediario in quanto lo stesso erra nel fissare la decorrenza del termine al novembre 2019. Oggetto del ricorso non è la mera operazione di prelievo del 2019, bensì la legittimità della pretesa di pagamento e l'escussione della garanzia operata dalla banca. Dalla stessa documentazione della banca (All. 12), risulta che l'intimazione di pagamento alla garante è stata ricevuta solo il 19/06/2025. Prima di tale data, la lesione del diritto della sottoscritta non si era ancora concretizzata in una pretesa economica certa. Il ricorso è quindi pienamente tempestivo;
- altrettanto infondata è l'eccezione relativa al mancato assolvimento dell'onere probatorio in sede di ricorso e alla genericità della domanda: come già anticipato, solo grazie alla costituzione della banca nel presente procedimento ha potuto visionare i contratti di fideiussione. È dunque paradossale che l'intermediario lamenti una carenza documentale causata dal suo stesso rifiuto di collaborare prima del ricorso;
- in merito alla presunta regolarità dell'informativa citata dall'Intermediario nell'allegato 17, contesta fermamente la tesi secondo cui l'invio sistematico degli estratti conto e delle comunicazioni di trasparenza al Sig. PGV possa dimostrare la correttezza dell'operato della banca o la vigenza consapevole del rapporto; al contrario, proprio la reiterata e infruttuosa spedizione di corrispondenza a un soggetto deceduto sin dal luglio 2020 evidenzia una gravissima carenza di diligenza professionale dell'Istituto;
- se la banca avesse tentato un qualsiasi contatto effettivo con il titolare del conto nel corso di questi sei anni — anche solo per gestire l'esposizione debitoria derivante dai fatti del 2019 — si sarebbe inevitabilmente accorta del decesso ben prima del 2025. L'Intermediario ha preferito, invece, trincerarsi dietro l'invio massivo di "carta" a un destinatario inesistente, omettendo ogni verifica anagrafica o tentativo di reperibilità del proprio cliente e permettendo così al debito di lievitare indisturbato a danno della garante;
- tale negligenza è certamente difforme al modello del bonus argentarius di cui all'art. 1176 c.c.;
- l'Intermediario basa la sua pretesa su contratti di fideiussione (del 1985 e 1994) che presentano i vizi tipici dello schema ABI dichiarato nullo (cfr. sentenza di Cassazione n. 29810/2017 e Cass. S.U. 41994/2021) per violazione della normativa Antitrust;
- per effetto della nullità, caducato l'art. 6 (deroga all'art. 1957 c.c.), la banca avrebbe dovuto agire giudizialmente contro il debitore entro 6 mesi dalla scadenza dell'obbligazione (2019). L'inerzia durata fino al 2025 ha determinato l'estinzione della garanzia per decadenza;

- in relazione alle operazioni disconosciute da cui deriva il debito, la pretesa dell'Intermediario di far discendere automaticamente la sussistenza della "colpa grave" dal mero utilizzo del PIN è un assunto radicalmente smentito dalla giurisprudenza costante di codesto Arbitro, la quale chiarisce che l'onere della prova grava sulla Banca e non può considerarsi assolto con la semplice registrazione dei codici dispositivi ai sensi dell'art. 10, comma 2, del D.Lgs. 11/2010;
- nel caso di specie, la condotta del titolare è priva di ogni negligenza rimproverabile in quanto lo stesso aveva subito il furto del proprio veicolo, contenente la carta, in un momento di estrema fragilità fisica, tale da rendere inesigibile una reattività immediata e giustificare pienamente il ritardo nel blocco;
- a ciò si aggiunga che la banca non ha fornito alcuna prova tecnica di aver adottato i sistemi di autenticazione forte (SCA) previsti dalla Direttiva PSD2 e allora già vigenti, limitandosi a un generico riferimento all'uso del PIN che la consolidata giurisprudenza ABF ritiene del tutto insufficiente a provare la colpa grave dell'utente in presenza di un furto debitamente denunciato ai Carabinieri.

L'intermediario, nelle controrepliche ha integralmente richiamato le controdeduzioni e precisato quanto segue:

- l'art. 119 TUB non impone modalità obbligatorie di trasmissione della documentazione richiesta. La Banca ha pertanto correttamente invitato la ricorrente a recarsi presso la filiale per il ritiro della documentazione, anche al fine di regolarizzare il pagamento delle spese di produzione, il cui addebito è espressamente consentito dalla normativa vigente;
- la ricorrente non si è mai recata in filiale né ha contattato la banca per concordare diverse modalità di ritiro della documentazione. L'asserita mancata consegna è quindi imputabile esclusivamente alla sua inerzia e non può pertanto configurarsi in capo alla Banca alcuna violazione degli obblighi di trasparenza;
- la ricorrente tenta inoltre di imputare alla banca una presunta negligenza per avere continuato a inviare comunicazioni al Sig. PGV dopo il suo decesso. A tal proposito, incombe sugli eredi l'onere di comunicare formalmente il decesso del titolare del rapporto, producendo idonea documentazione successoria, mentre l'intermediario non ha alcun obbligo di procedere a verifiche anagrafiche periodiche. Fino alla ricezione di tale comunicazione, la banca è pertanto legittimata a considerare il rapporto ancora intestato al cliente originario;
- nel caso di specie non è mai pervenuta alla banca nessuna comunicazione formale di decesso;
- le contestazioni formulate per la prima volta nella memoria di replica, con riferimento alla presunta nullità delle clausole fideiussorie per violazione della normativa antitrust e alla conseguente asserita decadenza della garanzia ex art. 1957 c.c., sono inammissibili; infatti, tali questioni risultano introdotte esclusivamente in sede di replica, con evidente ampliamento del thema decidendum e violazione delle regole procedurali dell'ABF, che non consentono l'introduzione di domande nuove o di nuovi titoli di invalidità successivamente al ricorso;

- in ogni caso, anche a voler prescindere dal profilo di inammissibilità, si evidenzia che i contratti di fideiussione in esame risultano stipulati negli anni 1985 e 1994 mentre la giurisprudenza richiamata dalla ricorrente concerne lo schema ABI del 2003.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente – in sede di ricorso - ha chiesto all'ABF l'“[a]nnullamento [dell']intimazione di pagamento e [lo] stralcio totale [della] posizione debitoria”.

In sede di repliche ha precisato le proprie conclusioni chiedendo all'ABF “di dichiarare l'estinzione della garanzia o, in subordine, l'infondatezza del debito” (alla luce dei documenti finalmente resi disponibili dalla banca).

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF:

- in via preliminare, di dichiarare il ricorso inammissibile per incompetenza temporale, genericità della domanda, mancato assolvimento dell'onere probatorio nonché per il fatto che la domanda è volta ad ottenere una pronuncia costitutiva;
- di respingere le istanze della cliente, in quanto del tutto infondate in fatto ed in diritto

DIRITTO

La parte ricorrente contesta l'intimazione di pagamento inviata dall'odierna convenuta.

Dalla documentazione prodotta in questa sede risulta che:

- tale atto deriva dall'escussione delle fideiussioni omnibus rilasciate dalla ricorrente nell'interesse del sig. PVG, deceduto nel 2020, in forza di atti sottoscritti nel 1988 e nel 1994;
- l'esposizione debitoria si riferisce agli addebiti relativi a operazioni di pagamento fraudolente eseguite nel settembre 2019 con carta di pagamento intestata al debitore principale, oggetto di furto (come documentato in atti).

La ricorrente – nel ricorso – contesta genericamente l'intimazione di pagamento da parte della banca. Nel reclamo versato in atti muove contestazioni relative all'addebito (nel 2019) delle operazioni disconosciute dal debitore principale, in quanto soggetto che all'epoca si trovava in condizioni di fragilità. Riferisce peraltro che il debitore garantito avrebbe chiesto, senza ottenerla, la chiusura del conto e afferma, sempre nel reclamo, che la banca abbia agito in violazione dei doveri di trasparenza e diligenza per non aver evaso le sue reiterate richieste documentali avanzate ex art. 119 T.U.B. e per non essendosi avveduta – per oltre cinque anni - che il debitore principale fosse deceduto, così determinando l'aumento del debito, in suo danno.

L'intermediario resistente eccepisce in via preliminare l'incompetenza temporale dell'ABF sulla questione oggetto di controversia in quanto riferita a comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

L'intimazione di pagamento oggetto di controversia trae titolo in addebiti sul conto corrente del debitore garantito registrati a settembre 2019, collegati ad operazioni dallo stesso disconosciute, a fronte della presentazione dell'odierno ricorso il 14/12/2025.

Alla luce di quanto previsto dalle Disposizioni ABF, secondo le quali “... Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al

sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso” nonché dei principi enunciati dal Collegio di coordinamento con le decisioni n. 72/2014 e n. 11407/2024, il Collegio non può che accogliere l’eccezione di inammissibilità *ratione temporis* sollevata da parte resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE f.f.