

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 17/03/2026

FATTO

La parte ricorrente rappresenta che:

- in data 25/11/2025, è stato disposto un bonifico di € 300 a suo favore, tramite un apposito esercizio commerciale che ha utilizzato i servizi offerti da un istituto di pagamento;
- il bonifico non è mai stato accreditato sul conto a lui intestato, aperto presso l'intermediario convenuto;
- l'intermediario sostiene di non avere mai ricevuto il relativo flusso di pagamento.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità del ricorso volto a ottenere l'accredito di un bonifico di € 300, asseritamente disposto da un terzo a suo favore.

In particolare, parte resistente sostiene che il reclamo è stato inviato il 15 gennaio 2026 e, senza che vi fosse ancora un riscontro, il ricorso è stato presentato il 26 gennaio 2026, dunque prima della scadenza del termine previsto per la risposta al reclamo.

A tal riguardo, richiama la Decisione n. 15400 del 22 giugno 2021 del Collegio di Coordinamento, secondo cui la proposizione di un ricorso prima del decorso dei 60 giorni dalla presentazione del reclamo ne determina l'inammissibilità, salvo il caso in cui l'intermediario abbia già espresso la volontà di non accogliere il reclamo.

Inoltre, l'intermediario precisa che anche qualora il reclamo fosse ricondotto alla disciplina della PSD2, il termine utile non risulterebbe comunque scaduto al momento di presentazione del presente ricorso.

Nel merito, l'intermediario resistente rappresenta che dalle verifiche interne effettuate non risulta alcun bonifico recante i dati indicati dal ricorrente.

Con memoria di replica parte ricorrente ha contestato l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla resistente, sostenendo di aver già segnalato, nel mese di novembre 2025, il mancato accredito della somma bonificata, recandosi personalmente presso la filiale di riferimento della banca convenuta.

Parte ricorrente ha precisato, inoltre, che:

- la comunicazione inviata all'intermediario in data 26/01/2026 non avrebbe natura di reclamo, ma costituirebbe una mera richiesta di informazioni;
- la propria banca gli avrebbe comunicato solo verbalmente che l'operazione di accredito era stata respinta per un errore nella predisposizione dell'ordine di pagamento;
- al momento dell'esecuzione del bonifico, non era stato evidenziato alcun errore, poiché l'IBAN indicato risultava corrispondere esattamente al conto intestato al beneficiario e il nominativo di questi ben riportato, come comprovato dall'esito positivo del controllo VOP presente sulla ricevuta di predisposizione dell'operazione.

Sulla base di tali circostanze, la parte ricorrente chiede di rivalersi sull'istituto ordinante, il quale, in data 29/01/26 (dopo la presentazione del ricorso) comunicava di aver ricevuto lo storno del bollettino bancario e, quindi, si dichiarava disponibile a rimborsare € 290,00, ossia la somma bonificata al netto del costo previsto per la gestione dello storno. Pertanto, il ricorrente richiede un ulteriore rimborso di € 32,00, così articolato: € 2,00 per la commissione di esecuzione del bonifico, € 10,00 per il costo di gestione dello storno ed € 20,00 a titolo di contributo versato per la presentazione del ricorso all'ABF. Parte resistente, in sede controrepliche, ribadisce di non aver ricevuto dal ricorrente alcuna comunicazione formale diversa dalla PEC del 15/01/2026, che peraltro lo stesso ricorrente qualifica come richiesta di informazioni.

Inoltre, eccepisce che eventuali lamentele verbali (la cui stessa esistenza viene contestata) non possono in alcun modo integrare un reclamo ai sensi della normativa vigente. Pertanto, insiste nell'eccezione di inammissibilità del ricorso.

Nel merito, conferma di non aver ricevuto alcun bonifico riconducibile ai parametri indicati dal ricorrente e di non aver trattenuto somme di alcun genere. Conseguentemente, in via subordinata, chiede che il ricorso sia comunque rigettato per infondatezza.

DIRITTO

Il ricorrente chiede l'accertamento del diritto ad avere informazioni circa il mancato buon esito dell'operazione di bonifico disposta da terzi a suo favore e asseritamente respinta dall'intermediario convenuto.

Il ricorrente dichiara nel modulo di ricorso di aver presentato reclamo in data 15.01.2026.

Tuttavia, nelle successive repliche, parte ricorrente precisa che la comunicazione trasmessa «non è da considerarsi un reclamo, bensì una richiesta di informazioni che non sono mai state formalmente fornite».

L'intermediario afferma invece che la PEC in questione costituisce l'unica comunicazione formale ricevuta; tale circostanza non è contestata dal ricorrente, il quale si limita a riferire di avere esposto verbalmente le proprie doglianze presso la filiale di riferimento.

Il Collegio osserva come il testo della PEC del 15 gennaio 2026, inviata all'intermediario e prodotta da quest'ultimo nelle controdeduzioni, contiene una contestazione relativa alla mancata o insufficiente risposta alla richiesta di informazioni concernenti «gli estremi del flusso, qualora il bonifico in questione sia stato respinto e accreditato verso un proprio conto tecnico».

In tale comunicazione, inoltre, il ricorrente richiama esplicitamente l'obbligo informativo gravante sull'intermediario nei confronti della clientela.

Pertanto, dall'esame della PEC del 15 gennaio 2026 emerge una contestazione riferita a un comportamento omissivo dell'intermediario, coincidendo, quindi, la questione prospettata, almeno in parte, con quella dedotta nel ricorso.

Infatti, il ricorrente chiede all'Arbitro di individuare il «flusso di € 300», ossia di ottenere le informazioni relative al bonifico oggetto della controversia, e di ottenere l'accredito dell'importo bonificato.

Una simile interpretazione trova conferma anche nelle repliche, in cui il ricorrente ribadisce di voler «sapere per quale motivo questo bonifico non sia andato a buon fine [...] e richiede a codesto superiore Organismo di indagare sulla causa del mancato accredito».

Ne discende che, qualificando la PEC del 15 gennaio 2026 come reclamo nei termini sopra illustrati, si rileva che il ricorso è stato presentato solo 11 giorni dopo l'invio della suddetta comunicazione.

Sulla questione vengono in evidenza le Disposizioni ABF (SEZ. VI – “Procedimento e decisione” par. - 1. “Avvio del procedimento”) dispongono che: “Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario”.

In particolare, con riferimento ai servizi di pagamento, la disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari, sez. XI, par. 3 stabilisce che i tempi massimi di risposta “non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11”.

Al riguardo, si evidenzia che il conto corrente è stato oggetto di espressa qualifica alla stregua di un conto (e quindi di un servizio) di pagamento, da parte del Collegio di Coordinamento, con la decisione n.25/2024.

Ciò posto, il Collegio di Coordinamento, peraltro, aveva già precisato in precedenza che al mancato rispetto dello *spatium temporis* previsto per il riscontro del reclamo - ove non sia medio tempore intervenuto una “risposta negativa alle doglianze del cliente” - discende l'inammissibilità del ricorso (dec. 15400/2021).

In conclusione, ne deriva che il ricorrente, in forza del disposto normativo, nonché del canone generale di buona fede in *executivis* ex art. 1375 c.c., avrebbe dovuto attendere il termine di 15 giorni, previsto dalla disciplina di settore, prima della proposizione del ricorso innanzi all'ABF, pena l'inammissibilità del ricorso stesso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE