

COLLEGIO DI TORINO

Composto, nella parte del ricorso relativa ai “Consumatori”, dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

e composto, nella parte del ricorso relativa ai “Non consumatori”, dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 08/04/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- è titolare presso la banca resistente di un conto personale e di un conto aziendale, addebitando ivi (tramite RID/SDD) il pagamento delle rate di un finanziamento concesso da banca terza;
- il giorno 14/11/2025 scopriva che la banca aveva bloccato totalmente l'accesso ai suoi conti e all'app di *home banking*, impedendole qualsiasi operazione;
- non ha ricevuto alcun preavviso del blocco;
- la banca sostiene di averle inviato una raccomandata con codice 200837849757, indicata come "consegnata" il 03/09/2025, ma non ha mai ricevuto quella comunicazione, né firmato alcun avviso di ricevimento, né visto avvisi di giacenza. Dal tracciamento postale risulta solo una generica consegna "a Pavia", non al suo indirizzo e pertanto non ha ricevuto alcun preavviso effettivo;
- inoltre, la banca, senza tener conto delle sue comunicazioni, ha rifiutato di concederle un tempo utile per trasferire RID/SDD e obbligazioni collegate, tra cui il pagamento della rata del finanziamento;
- dal 14/11/2025 non ha potuto più accedere all'app bancaria né ai movimenti: ciò le ha impedito di effettuare operazioni essenziali e di adempiere a obblighi finanziari verso terzi (in particolare il pagamento delle rate del finanziamento tramite SDD);
- la banca nel riscontare il suo reclamo e la sua PEC di diffida non ha affrontato le contestazioni principali e, in particolare: (i) non dimostra l'avvenuta consegna del preavviso; (ii) non giustifica il blocco dei conti prima della data indicata; (iii) non considera la presenza del prestito attivo; (iv) non offre alcuna soluzione per permetterle di adempiere ai suoi obblighi;
- di aver presentato perciò anche un esposto alla Banca d'Italia;
- la banca ha violato plurime previsioni di legge: (i) l'obbligo di preavviso effettivo (art. 126-septies TUB); (ii) i principi di buona fede e correttezza (artt. 1175 e 1375 c.c.); (iii) la normativa di trasparenza bancaria; (iv) il diritto del cliente di accedere ai propri fondi e documenti prima della chiusura del rapporto;
- la banca non dispone della prova della ricezione della raccomandata e il semplice tracciamento della spedizione non è sufficiente.

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

- la ricorrente ha acceso presso una propria filiale due rapporti di conto corrente: quale impresa individuale, il conto corrente n. 50*****141 e, quale consumatore, il conto corrente n. 50*****673;
- sebbene la ricorrente si sia qualificata come "consumatore" il ricorso deve essere parzialmente riclassificato come presentato da "non consumatore" in quanto le contestazioni e le pretese dedotte nella controversia attengono ad entrambi i rapporti di conto corrente (quindi anche a quello intrattenuto per l'impresa individuale);

- le richieste all'Arbitro di *“disporre la riattivazione temporanea dei conti”* e *“dichiarare nullo il recesso”* non sono accoglibili in quanto sono volte ad incidere sul rapporto contrattuale tra le parti;
- ha ritenuto di esercitare il diritto contrattuale di recesso da entrambi i rapporti citati e ha quindi trasmesso - in unica busta spedita con la raccomandata n. 200837849757 del 01.09.2025 - due lettere datate 29.08.2025 con cui ha comunicato all'odierna ricorrente il recesso dai conti, dando il preavviso di due mesi contrattualmente previsto;
- la raccomandata è stata spedita all'indirizzo indicato nel contratto di conto corrente dell'impresa individuale (che risulta ancora attiva a quell'indirizzo);
- dalla tracciatura postale, la raccomandata n. 200837849757 risulta regolarmente recapitata il 03.09.2025;
- la cliente afferma di non aver ricevuto la raccomandata, ma non offre alcun elemento idoneo a mettere in dubbio l'affidabilità del tracking del servizio prestato da Poste Italiane. Si segnala che la Cassazione (Quinta Sezione Penale), con sentenza n. 4485/2020 ha riconosciuto che le informazioni sul tracciamento della spedizione sono documentabili anche con la semplice stampa ricavabile dal sito Web di Poste Italiane.
- in aggiunta, la comunicazione di recesso dal conto corrente personale è stata inviata, sempre a mezzo raccomandata, anche all'indirizzo di residenza dell'odierna ricorrente dichiarato anche nel modulo del ricorso ABF: questa spedizione è stata restituita alla banca dopo aver compiuto il prescritto periodo di giacenza (con effetto di conoscenza legale della comunicazione);
- avuto riguardo alla raccomandata (contenente le due lettere di recesso) consegnata a Pavia, il termine di preavviso risulta decorso e, pertanto, il recesso della banca è divenuto efficace;
- alla data di redazione delle presenti controdeduzioni (20/12/2025), i rapporti non sono ancora stati chiusi e la ricorrente ha quindi potuto continuare ad utilizzarli: dai documenti allegati ai numeri 8. e 9 (estratto conto e lista movimenti al 30.11.2025) risulta infatti che i due conti correnti sono stati regolarmente movimentati, e ciò smentisce l'affermazione della cliente che la banca le avrebbe *“impedito di effettuare operazioni essenziali e di adempiere a obblighi finanziari verso terzi”*.
- l'ulteriore tempo concesso, in aggiunta al preavviso di due mesi, si reputa sia stato più che sufficiente a consentire alla ricorrente di accendere nuovi conti presso altro Intermediario e trasferirvi servizi e SDD; la banca procederà pertanto a breve all'estinzione dei due rapporti;
- ferma restando l'inammissibilità delle domande di natura costitutiva, anche le domande di rimborso/risarcimento formulate sono infondate poiché la ricorrente non ha fornito alcuna prova concreta dei danni lamentati e della loro quantificazione;
- in particolare: (i) le pretese relative a *“penali, costi, commissioni o maggiori oneri”* sono state genericamente invocate ma non documentate né esattamente quantificate, (ii) la ricorrente non ha fornito prova di aver subito un danno per un presunto *“blocco improvviso dell'app e dei conti”*, che del resto non vi è stato (né la schermata prodotta dalla ricorrente – priva di data e di qualunque riferimento ad un conto corrente - prova alcunché) perché la banca è legittimamente receduta dai rapporti, a tutt'oggi ancora accessi, nel pieno rispetto del termine di preavviso;

- la ricorrente non ha pertanto fornito elementi oggettivi a comprova del danno, del suo ammontare e del nesso di causalità con la condotta della banca.
Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato quanto segue:
- la semplice affermazione della banca di averle comunicato il recesso dai rapporti con raccomandata consegnata al suo indirizzo di Pavia non è sufficiente a dimostrare che la stessa abbia effettivamente ricevuto la comunicazione. Non ha infatti mai ricevuto, firmato o avuto concreta conoscenza della raccomandata in questione. La Banca non ha prodotto alcuna prova della consegna personale, né dell'identità di chi avrebbe ricevuto la missiva, né della sua legittimazione alla ricezione;
- secondo consolidato orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, il mero tracciamento postale non può essere considerato prova sufficiente della ricezione effettiva, qualora il cliente neghi di averne avuto conoscenza. In tali casi, l'onere della prova grava interamente sull'intermediario, che deve dimostrare non solo l'invio, ma anche la concreta idoneità della comunicazione a raggiungere la sua sfera di conoscibilità. Nel suo caso, tale onere non risulta assolto;
- inoltre, la banca ha inviato un'unica comunicazione di recesso per due distinti rapporti, peraltro soggetti a discipline differenti e con diversi presupposti contrattuali e differenti indirizzi di riferimento. L'utilizzo di un'unica spedizione, indirizzata a un solo recapito, non garantisce la chiarezza della comunicazione, la riferibilità certa del recesso a ciascun rapporto e la piena e consapevole conoscenza da parte sua;
- la giurisprudenza ABF richiede che il recesso sia comunicato in modo chiaro, univoco e inequivocabile per ogni rapporto contrattuale. Tali requisiti non sono stati rispettati nel caso di specie;
- la banca fa riferimento a una seconda raccomandata inviata al suo indirizzo di residenza e restituita per compiuta giacenza, sostenendo che ciò costituisce una presunzione di conoscenza legale. Tuttavia, non ha mai ricevuto alcun avviso che la mettesse se in condizione di ritirare la comunicazione;
- inoltre, gli effetti pregiudizievoli, quali il blocco dell'operatività e dell'App, si sono manifestati prima del decorso del termine di preavviso, rendendo irrilevante la successiva compiuta giacenza;
- contrariamente a quanto affermato dalla banca, ha subito: il blocco dell'accesso tramite App, limitazioni operative che hanno reso di fatto inutilizzabili i conti e l'impossibilità di gestire tempestivamente e correttamente i rapporti collegati, in particolare il prestito personale ancora in corso;
- è principio consolidato dell'ABF che, anche in assenza di una chiusura formale del conto, il blocco sostanziale dell'operatività costituisce recesso anticipato di fatto. Pertanto, il fatto che i conti risultassero tecnicamente "ancora aperti" non esclude l'illegittimità della condotta della Banca;
- alla data dei fatti era attivo un suo prestito personale, le cui rate dovevano essere regolarmente adempiute. Il comportamento della Banca - che ha ostacolato la possibilità di trasferire tempestivamente l'addebito diretto e l'ha esposta a rischi di inadempimento non imputabili alla sua volontà - si pone in violazione degli artt. 1175 e 1375 c.c., che impongono alle parti di comportarsi secondo correttezza e buona fede;
- anche a prescindere da una puntuale quantificazione economica, l'ABF riconosce che la perdita improvvisa della disponibilità del conto, il blocco degli strumenti di

pagamento e l'incertezza nella gestione di obbligazioni finanziarie in corso integrano un pregiudizio risarcibile, quantomeno sotto forma di indennizzo equitativo.

L'intermediario, nelle controrepliche ha affermato quanto segue:

- la ricorrente contesta in toto gli “esiti” di Poste inerenti le raccomandate della banca, ossia: la tracciatura della raccomandata (contenente le due lettere di recesso dai conti correnti) consegnata in Pavia, all'indirizzo dell'impresa della cliente; la “compiuta giacenza” della raccomandata spedita all'indirizzo di residenza di La Spezia, indirizzo dichiarato anche nel modulo del ricorso ABF;
- questa radicale negazione di aver ricevuto alcunché, anche davanti a evidenti prove documentali, rende manifestamente non credibili le dichiarazioni della cliente;
- nel frattempo, in ogni caso, i due conti correnti sono stati legittimamente estinti dalla Banca: il conto corrente aziendale n. *141 è stato estinto il 22/12/2025 e, poiché la raccomandata contenente la lettera di recesso spedita all'indirizzo dell'impresa individuale risulta consegnata il 03/09/2025, il termine di preavviso è ampiamente decorso; il conto corrente personale n. *673 è stato estinto il 12/01/2026 e, anche senza considerare la raccomandata di recesso consegnata all'indirizzo dell'impresa individuale ma solo la raccomandata all'indirizzo di residenza, restituita per compiuta giacenza il 06/11/2025, il termine di preavviso risulta comunque decorso;
- entrambi i conti potevano essere movimentati sino all'estinzione, senza che la ricorrente abbia dimostrato gli asseriti “blocchi operativi”;
- inoltre, la ricorrente neppure in sede di repliche è stata in grado di fornire elementi oggettivi a riprova dell'esistenza del danno asseritamente subito, del suo ammontare e del nesso di causalità con la condotta della Banca; ha quindi chiesto al Collegio il riconoscimento di un “indennizzo equitativo”.
- tuttavia, vige il principio generale in base al quale 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;
- in mancanza della prova del danno, non è possibile neppure procedere alla sua liquidazione in via equitativa del (così, *ex multis*, Collegio di Milano, Decisione n. 9975/24).
- la ricorrente ha riformulato le proprie richieste all'Arbitro, abbandonando di fatto le domande con contenuto costitutivo.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente – in sede di ricorso - ha chiesto all'ABF di:

1. accertare l'illegittimità del recesso per mancanza di preavviso ricevuto;
 2. disporre la riattivazione temporanea dei conti per consentirle di chiudere ordinatamente il rapporto;
 3. ordinare l'annullamento delle spese derivanti dall'insoluto delle rate del finanziamento;
 4. ordinare il rimborso di penali, costi, commissioni o maggiori oneri causati dalla condotta della banca;
 5. riconoscere un indennizzo per il blocco improvviso dell'app e dei conti;
 6. ordinare alla banca di fornire prova della firma del preavviso, o in mancanza dichiarare nullo il recesso.
- Nelle repliche la parte ricorrente, ha richiesto all'ABF di:
1. accertare l'illegittimità del recesso per difetto di prova della comunicazione e per violazione del termine di preavviso;

2. accertare la violazione dei principi di correttezza e buona fede;
 3. riconoscerle un indennizzo equitativo per i disagi e i pregiudizi subiti;
 4. porre a carico dell'intermediario le spese della procedura.
- L'intermediario resistente – in sede di controdeduzioni - ha chiesto all'ABF di:
- dichiarare l'inammissibilità delle domande che presuppongono una pronuncia di carattere costitutivo;
 - respingere nel merito il ricorso in quanto infondato.
- Nelle controrepliche, ritenendo abbandonate le domande volte a ottenere pronunce costitutive, ha insistito per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente – non assistita - contesta il blocco dell'operatività dei suoi conti correnti e il successivo recesso operati dalla banca convenuta in assenza di "effettivo" preavviso, domandando il risarcimento del conseguente danno, in particolare costituito dagli insoluti relativi alle rate di un prestito concesso da intermediario terzo, il cui pagamento era regolato tramite addebito diretto su uno dei due conti e sarebbe stato impedito dalla condotta della resistente.

L'istante, verosimilmente a seguito dell'eccezione di inammissibilità – di domanda di pronuncia costitutiva – sollevata dalla banca nelle controdeduzioni, sembrerebbe aver rinunciato alle domande di "disporre la riattivazione temporanea dei conti" e "dichiarare nullo il recesso". Peraltro, nel caso di specie la parte ricorrente ha formulato espressamente la domanda di accertamento dell'illegittimità del recesso e della condotta della banca.

In via pregiudiziale, il Collegio rileva che parte ricorrente si qualifica come consumatore.

Tuttavia, dalle dichiarazioni delle parti e dalla documentazione in atti il recesso qui contestato riguarda i seguenti 2 rapporti di conto corrente:

- il conto corrente n. 50/*****141 intestato alla ditta individuale della ricorrente;
- il conto corrente n. 50/*****673 intestato alla ricorrente quale consumatrice.

Ciò posto, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi in ordine all'ammissibilità di domande relative a più rapporti rispetto ai quali il ricorrente rivesta, nel complesso, sia la qualifica di "consumatore" sia di "non consumatore", è necessario assicurare che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione.

Per tale motivo, il Collegio esamina in questa sede le doglianze per il conto corrente n. 50/*****673, ove il cliente assume la qualifica di consumatore.

Venendo al merito, parte resistente ha prodotto copia del contratto di conto corrente n. ***673, intestato alla ricorrente medesima quale consumatrice, che risulta a tempo indeterminato.

Secondo le clausole sottoscritte specificatamente dalla parte ricorrente, la banca può recedere dal contratto di conto corrente e dai servizi collegati con un preavviso di almeno due mesi, trasmettendo apposita comunicazione scritta al cliente.

L'intermediario ha riferito di aver comunicato alla ricorrente il recesso da entrambi i rapporti di conto corrente con due distinte lettere datate 29.08.2025, spedite in unica

busta tramite raccomandata A/R n. ***9757 del 01.09.2025 all'indirizzo della ditta individuale risultante dal relativo contratto di conto corrente. A supporto di quanto affermato ha versato in atti evidenza della tracciatura postale, da cui risulta che la raccomandata n. 200837849757 è stata recapitata il 03.09.2025.

L'indirizzo riportato nella raccomandata n. ****757 – che, in base a quanto riferito dall'intermediario contiene due comunicazioni di recesso, quella relativa al conto corrente personale e quello della ditta individuale delle ricorrente - coincide con quello della ditta della ricorrente riportato nel modulo di attivazione del conto corrente ***141, allegato alle controdeduzioni, nonché con quello risultante dalla visura camerale estratta il 07/08/2025 e prodotta dalla banca unitamente alle controdeduzioni.

La banca ha poi riferito di aver inviato un'ulteriore comunicazione di recesso dal rapporto di conto corrente personale – con lettera raccomandata datata 08/09/2025 - anche all'indirizzo della ricorrente risultante dal modulo di ricorso. Tale comunicazione le è stata ritrasmessa per compiuta giacenza, come da evidenza prodotta in atti. L'indirizzo riportato in quest'ultima raccomandata è lo stesso che la ricorrente ha indicato come proprio nel modulo di ricorso, ma diverso da quello riportato nel contratto di conto corrente personale a cui l'ultima comunicazione (del 08/09/2025) si riferisce.

Il Collegio rileva che parte ricorrente non ha allegato la comunicazione di recesso della banca dal suo conto corrente personale (nr. ****673) del 29/08/2025, né quella del 08/09/2025. Non ha comunque contestato la correttezza del recapito utilizzato dalla banca per la comunicazione del settembre 2025.

In sede di controrepliche la banca ha riferito di aver estinto il conto corrente personale n. *673 il 12/01/2026, allegando a comprova un estratto conto.

Posto che, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, il recesso *ad nutum* da un rapporto contrattuale a tempo indeterminato è da ritenersi legittimo senza che vi sia necessità per l'intermediario di esplicitare le ragioni che lo hanno determinato, il Collegio ritiene dunque che la condotta dell'intermediario resistente non sia censurabile, avendo dato prova di aver comunicato al cliente la chiusura del rapporto con adeguato preavviso.

Parte ricorrente afferma poi che la banca ha bloccato l'operatività dei suoi conti a partire dal 14/11/2025, causandole così gravi danni legati, in generale, all'impossibilità di disporre del proprio denaro e, in particolare, di onorare le proprie obbligazioni verso terzi (tra cui il pagamento delle rate di un finanziamento concesso da altro intermediario e regolato tramite addebito diretto sul conto corrente personale).

In proposito parte ricorrente ha prodotto:

- una schermata di accesso a un'App non identificabile, priva di data, dalla quale risulta soltanto l'inserimento errato di un dato elemento di conoscenza;
- una lettera datata 19/11/2025 e proveniente da un intermediario terzo, contenente la tabella di ammortamento del finanziamento ****174, dalla quale non risultano insoluti. Il piano di ammortamento in questione prevede il pagamento dell'ultima rata (84esima) a dicembre 2029. Dall'estratto conto del rapporto di conto corrente nr. ****673 risultano pagamenti relativi al finanziamento in questione sino a ottobre 2025.

Oltre alle evidenze di cui già sopra rispetto al pagamento delle rate del finanziamento concesso da intermediario terzo, la parte ricorrente non ha allegato altre evidenze a

comprova dei lamentati pregiudizi conseguenti all'asserito blocco dei conti correnti e/o all'asseritamente illegittimo esercizio del diritto di recesso da parte della banca.

D'altra parte, la banca ha negato l'apposizione di qualsiasi blocco e, oltre agli estratti conto di chiusura, ha allegato a comprova evidenze attestanti la movimentazione di entrambi i conti sino a fine novembre 2025.

In contrasto con quanto prevede l'art. 2697 c.c. parte ricorrente non ha dato prova né dell'esistenza del blocco del conto corrente né dei danni che asseritamente sarebbero stati conseguenza immediata e diretta del blocco stesso. Per tale motivo anche la richiesta di risarcimento del danno non può che essere respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, rilevato che il ricorso ha ad oggetto domande relative a più rapporti rispetto ai quali la parte ricorrente riveste, rispettivamente, la qualifica di consumatore e quella di non consumatore, relativamente alle richieste formulate dal cliente quale consumatore, non accoglie il ricorso.

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- è titolare presso la banca resistente di un conto personale e di un conto aziendale, addebitando ivi (tramite RID/SDD) il pagamento delle rate di un finanziamento concesso da banca terza;
- il giorno 14/11/2025 scopriva che la banca aveva bloccato totalmente l'accesso ai suoi conti e all'app di *home banking*, impedendole qualsiasi operazione;
- non ha ricevuto alcun preavviso del blocco;
- la banca sostiene di averle inviato una raccomandata con codice 200837849757, indicata come "consegnata" il 03/09/2025, ma non ha mai ricevuto quella comunicazione, né firmato alcun avviso di ricevimento, né visto avvisi di giacenza. Dal tracciamento postale risulta solo una generica consegna "a Pavia", non al suo indirizzo e pertanto non ha ricevuto alcun preavviso effettivo;
- inoltre, la banca, senza tener conto delle sue comunicazioni, ha rifiutato di concederle un tempo utile per trasferire RID/SDD e obbligazioni collegate, tra cui il pagamento della rata del finanziamento;
- dal 14/11/2025 non ha potuto più accedere all'app bancaria né ai movimenti: ciò le ha impedito di effettuare operazioni essenziali e di adempiere a obblighi finanziari verso terzi (in particolare il pagamento delle rate del finanziamento tramite SDD);
- la banca nel riscontare il suo reclamo e la sua PEC di diffida non ha affrontato le contestazioni principali e, in particolare: (i) non dimostra l'avvenuta consegna del preavviso; (ii) non giustifica il blocco dei conti prima della data indicata; (iii) non considera la presenza del prestito attivo; (iv) non offre alcuna soluzione per permetterle di adempiere ai suoi obblighi;
- di aver presentato perciò anche un esposto alla Banca d'Italia;
- la banca ha violato plurime previsioni di legge: (i) l'obbligo di preavviso effettivo (art. 126-septies TUB); (ii) i principi di buona fede e correttezza (artt. 1175 e 1375 c.c.); (iii) la normativa di trasparenza bancaria; (iv) il diritto del cliente di accedere ai propri fondi e documenti prima della chiusura del rapporto;
- la banca non dispone della prova della ricezione della raccomandata e il semplice tracciamento della spedizione non è sufficiente.

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

- la ricorrente ha acceso presso una propria filiale due rapporti di conto corrente: quale impresa individuale, il conto corrente n. 50*****141 e, quale consumatore, il conto corrente n. 50*****673;
- sebbene la ricorrente si sia qualificata come "consumatore" il ricorso deve essere parzialmente riclassificato come presentato da "non consumatore" in quanto le contestazioni e le pretese dedotte nella controversia attengono ad entrambi i rapporti di conto corrente (quindi anche a quello intrattenuto per l'impresa individuale);
- le richieste all'Arbitro di "*disporre la riattivazione temporanea dei conti*" e "*dichiarare nullo il recesso*" non sono accoglibili in quanto sono volte ad incidere sul rapporto contrattuale tra le parti;
- ha ritenuto di esercitare il diritto contrattuale di recesso da entrambi i rapporti citati e ha quindi trasmesso - in unica busta spedita con la raccomandata n. 200837849757

del 01.09.2025 - due lettere datate 29.08.2025 con cui ha comunicato all'odierna ricorrente il recesso dai conti, dando il preavviso di due mesi contrattualmente previsto;

- la raccomandata è stata spedita all'indirizzo indicato nel contratto di conto corrente dell'impresa individuale (che risulta ancora attiva a quell'indirizzo);
 - dalla tracciatura postale, la raccomandata n. 200837849757 risulta regolarmente recapitata il 03.09.2025;
 - la cliente afferma di non aver ricevuto la raccomandata, ma non offre alcun elemento idoneo a mettere in dubbio l'affidabilità del tracking del servizio prestato da Poste Italiane. Si segnala che la Cassazione (Quinta Sezione Penale), con sentenza n. 4485/2020 ha riconosciuto che le informazioni sul tracciamento della spedizione sono documentabili anche con la semplice stampa ricavabile dal sito Web di Poste Italiane.
 - in aggiunta, la comunicazione di recesso dal conto corrente personale è stata inviata, sempre a mezzo raccomandata, anche all'indirizzo di residenza dell'odierna ricorrente dichiarato anche nel modulo del ricorso ABF: questa spedizione è stata restituita alla banca dopo aver compiuto il prescritto periodo di giacenza (con effetto di conoscenza legale della comunicazione);
 - avuto riguardo alla raccomandata (contenente le due lettere di recesso) consegnata a Pavia, il termine di preavviso risulta decorso e, pertanto, il recesso della banca è divenuto efficace;
 - alla data di redazione delle presenti controdeduzioni (20/12/2025), i rapporti non sono ancora stati chiusi e la ricorrente ha quindi potuto continuare ad utilizzarli: dai documenti allegati ai numeri 8. e 9 (estratto conto e lista movimenti al 30.11.2025) risulta infatti che i due conti correnti sono stati regolarmente movimentati, e ciò smentisce l'affermazione della cliente che la banca le avrebbe "impedito di effettuare operazioni essenziali e di adempiere a obblighi finanziari verso terzi".
 - l'ulteriore tempo concesso, in aggiunta al preavviso di due mesi, si reputa sia stato più che sufficiente a consentire alla ricorrente di accendere nuovi conti presso altro Intermediario e trasferirvi servizi e SDD; la banca procederà pertanto a breve all'estinzione dei due rapporti;
 - ferma restando l'inammissibilità delle domande di natura costitutiva, anche le domande di rimborso/risarcimento formulate sono infondate poiché la ricorrente non ha fornito alcuna prova concreta dei danni lamentati e della loro quantificazione;
 - in particolare: (i) le pretese relative a "penali, costi, commissioni o maggiori oneri" sono state genericamente invocate ma non documentate né esattamente quantificate, (ii) la ricorrente non ha fornito prova di aver subito un danno per un presunto "blocco improvviso dell'app e dei conti", che del resto non vi è stato (né la schermata prodotta dalla ricorrente – priva di data e di qualunque riferimento ad un conto corrente - prova alcunché) perché la banca è legittimamente receduta dai rapporti, a tutt'oggi ancora accessi, nel pieno rispetto del termine di preavviso;
 - la ricorrente non ha pertanto fornito elementi oggettivi a comprova del danno, del suo ammontare e del nesso di causalità con la condotta della banca.
- Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato quanto segue:
- la semplice affermazione della banca di averle comunicato il recesso dai rapporti con raccomandata consegnata al suo indirizzo di Pavia non è sufficiente a dimostrare che la stessa abbia effettivamente ricevuto la comunicazione. Non ha infatti mai ricevuto,

firmato o avuto concreta conoscenza della raccomandata in questione. La Banca non ha prodotto alcuna prova della consegna personale, né dell'identità di chi avrebbe ricevuto la missiva, né della sua legittimazione alla ricezione;

- secondo consolidato orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, il mero tracciamento postale non può essere considerato prova sufficiente della ricezione effettiva, qualora il cliente neghi di averne avuto conoscenza. In tali casi, l'onere della prova grava interamente sull'intermediario, che deve dimostrare non solo l'invio, ma anche la concreta idoneità della comunicazione a raggiungere la sua sfera di conoscibilità. Nel suo caso, tale onere non risulta assolto;
 - inoltre, la banca ha inviato un'unica comunicazione di recesso per due distinti rapporti, peraltro soggetti a discipline differenti e con diversi presupposti contrattuali e differenti indirizzi di riferimento. L'utilizzo di un'unica spedizione, indirizzata a un solo recapito, non garantisce la chiarezza della comunicazione, la riferibilità certa del recesso a ciascun rapporto e la piena e consapevole conoscenza da parte sua;
 - la giurisprudenza ABF richiede che il recesso sia comunicato in modo chiaro, univoco e inequivocabile per ogni rapporto contrattuale. Tali requisiti non sono stati rispettati nel caso di specie;
 - la banca fa riferimento a una seconda raccomandata inviata al suo indirizzo di residenza e restituita per compiuta giacenza, sostenendo che ciò costituisce una presunzione di conoscenza legale. Tuttavia, non ha mai ricevuto alcun avviso che la mettesse se in condizione di ritirare la comunicazione;
 - inoltre, gli effetti pregiudizievoli, quali il blocco dell'operatività e dell'App, si sono manifestati prima del decorso del termine di preavviso, rendendo irrilevante la successiva compiuta giacenza;
 - contrariamente a quanto affermato dalla banca, ha subito: il blocco dell'accesso tramite App, limitazioni operative che hanno reso di fatto inutilizzabili i conti e l'impossibilità di gestire tempestivamente e correttamente i rapporti collegati, in particolare il prestito personale ancora in corso;
 - è principio consolidato dell'ABF che, anche in assenza di una chiusura formale del conto, il blocco sostanziale dell'operatività costituisce recesso anticipato di fatto. Pertanto, il fatto che i conti risultassero tecnicamente "ancora aperti" non esclude l'illegittimità della condotta della Banca;
 - alla data dei fatti era attivo un suo prestito personale, le cui rate dovevano essere regolarmente adempite. Il comportamento della Banca - che ha ostacolato la possibilità di trasferire tempestivamente l'addebito diretto e l'ha esposta a rischi di inadempimento non imputabili alla sua volontà - si pone in violazione degli artt. 1175 e 1375 c.c., che impongono alle parti di comportarsi secondo correttezza e buona fede;
 - anche a prescindere da una puntuale quantificazione economica, l'ABF riconosce che la perdita improvvisa della disponibilità del conto, il blocco degli strumenti di pagamento e l'incertezza nella gestione di obbligazioni finanziarie in corso integrano un pregiudizio risarcibile, quantomeno sotto forma di indennizzo equitativo.
- L'intermediario, nelle controrepliche ha affermato quanto segue:
- la ricorrente contesta in toto gli "esiti" di Poste inerenti le raccomandate della banca, ossia: la tracciatura della raccomandata (contenente le due lettere di recesso dai conti correnti) consegnata in Pavia, all'indirizzo dell'impresa della cliente; la "compiuta

giacenza” della raccomandata spedita all’indirizzo di residenza di La Spezia, indirizzo dichiarato anche nel modulo del ricorso ABF;

- questa radicale negazione di aver ricevuto alcunché, anche davanti a evidenti prove documentali, rende manifestamente non credibili le dichiarazioni della cliente;
- nel frattempo, in ogni caso, i due conti correnti sono stati legittimamente estinti dalla Banca: il conto corrente aziendale n. *141 è stato estinto il 22/12/2025 e, poiché la raccomandata contenente la lettera di recesso spedita all’indirizzo dell’impresa individuale risulta consegnata il 03/09/2025, il termine di preavviso è ampiamente decorso; il conto corrente personale n. *673 è stato estinto il 12/01/2026 e, anche senza considerare la raccomandata di recesso consegnata all’indirizzo dell’impresa individuale ma solo la raccomandata all’indirizzo di residenza, restituita per compiuta giacenza il 06/11/2025, il termine di preavviso risulta comunque decorso;
- entrambi i conti potevano essere movimentati sino all’estinzione, senza che la ricorrente abbia dimostrato gli asseriti “blocchi operativi”;
- inoltre, la ricorrente neppure in sede di repliche è stata in grado di fornire elementi oggettivi a riprova dell’esistenza del danno asseritamente subito, del suo ammontare e del nesso di causalità con la condotta della Banca; ha quindi chiesto al Collegio il riconoscimento di un “indennizzo equitativo”.
- tuttavia, vige il principio generale in base al quale 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;
- in mancanza della prova del danno, non è possibile neppure procedere alla sua liquidazione in via equitativa del (così, *ex multis*, Collegio di Milano, Decisione n. 9975/24).
- la ricorrente ha riformulato le proprie richieste all’Arbitro, abbandonando di fatto le domande con contenuto costitutivo.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente – in sede di ricorso - ha chiesto all’ABF di:

7. accertare l’illegittimità del recesso per mancanza di preavviso ricevuto;
8. disporre la riattivazione temporanea dei conti per consentirle di chiudere ordinatamente il rapporto;
9. ordinare l’annullamento delle spese derivanti dall’insoluto delle rate del finanziamento;
10. ordinare il rimborso di penali, costi, commissioni o maggiori oneri causati dalla condotta della banca;
11. riconoscere un indennizzo per il blocco improvviso dell’app e dei conti;
12. ordinare alla banca di fornire prova della firma del preavviso, o in mancanza dichiarare nullo il recesso.

Nelle repliche la parte ricorrente, ha richiesto all’ABF di:

5. accertare l’illegittimità del recesso per difetto di prova della comunicazione e per violazione del termine di preavviso;
6. accertare la violazione dei principi di correttezza e buona fede;
7. riconoscerle un indennizzo equitativo per i disagi e i pregiudizi subiti;
8. porre a carico dell’intermediario le spese della procedura.

L’intermediario resistente – in sede di controdeduzioni - ha chiesto all’ABF di:

- dichiarare l'inammissibilità delle domande che presuppongono una pronuncia di carattere costitutivo;
 - respingere nel merito il ricorso in quanto infondato.
- Nelle controrepliche, ritenendo abbandonate le domande volte a ottenere pronunce costitutive, ha insistito per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente – non assistita - contesta il blocco dell'operatività dei suoi conti correnti e il successivo recesso operati dalla banca convenuta in assenza di "effettivo" preavviso, domandando il risarcimento del conseguente danno, in particolare costituito dagli insoluti relativi alle rate di un prestito concesso da intermediario terzo, il cui pagamento era regolato tramite addebito diretto su uno dei due conti e sarebbe stato impedito dalla condotta della resistente.

L'istante, verosimilmente a seguito dell'eccezione di inammissibilità – di domanda di pronuncia costitutiva – sollevata dalla banca nelle controdeduzioni, sembrerebbe aver rinunciato alle domande di "disporre la riattivazione temporanea dei conti" e "dichiarare nullo il recesso". Peraltro, nel caso di specie la parte ricorrente ha formulato espressamente la domanda di accertamento dell'illegittimità del recesso e della condotta della banca.

In via pregiudiziale, il Collegio rileva che parte ricorrente si qualifica come consumatore.

Tuttavia, dalle dichiarazioni delle parti e dalla documentazione in atti il recesso qui contestato riguarda i seguenti 2 rapporti di conto corrente:

- il conto corrente n. 50/*****141 intestato alla ditta individuale della ricorrente;
- il conto corrente n. 50/*****673 intestato alla ricorrente quale consumatrice.

Ciò posto, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi in ordine all'ammissibilità di domande relative a più rapporti rispetto ai quali il ricorrente rivesta, nel complesso, sia la qualifica di "consumatore" sia di "non consumatore", è necessario assicurare che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione.

Per tale motivo, il Collegio esamina in questa sede le doglianze per il conto corrente n. 50/*****141, ove il cliente assume la qualifica di non consumatore.

Venendo al merito, parte resistente ha prodotto copia del contratto di conto corrente n. ***141, intestato alla ricorrente medesima quale ditta individuale, che risulta a tempo indeterminato.

Secondo l'art. 18 del contratto, la banca può recedere dal contratto di conto corrente e dai servizi collegati con un preavviso di almeno due mesi, salvo diversa previsione nel modulo di attivazione, trasmettendo apposita comunicazione scritta al cliente. Nel modulo di attivazione del conto corrente della ditta individuale è previsto che, in deroga ai termini dell'art. 18 delle condizioni generali di contratto, la banca può recedere dal contratto di conto corrente dando preavviso di 5 giorni.

L'intermediario ha riferito di aver comunicato alla ricorrente il recesso da entrambi i rapporti di conto corrente con due distinte lettere datate 29.08.2025, spedite in unica

busta tramite raccomandata A/R n. ***9757 del 01.09.2025 all'indirizzo della ditta individuale risultante dal relativo contratto di conto corrente. A supporto di quanto affermato ha versato in atti evidenza della tracciatura postale, da cui risulta che la raccomandata n. 200837849757 è stata recapitata il 03.09.2025.

L'indirizzo riportato nella raccomandata n. ****757 – che, in base a quanto riferito dall'intermediario contiene due comunicazioni di recesso, quella relativa al conto corrente personale e quello della ditta individuale delle ricorrente - coincide con quello della ditta della ricorrente riportato nel modulo di attivazione del conto corrente ***141, allegato alle controdeduzioni, nonché con quello risultante dalla visura camerale estratta il 07/08/2025 e prodotta dalla banca unitamente alle controdeduzioni.

Il Collegio rileva che parte ricorrente ha allegato al ricorso la comunicazione di recesso della banca dal conto corrente intestato alla sua ditta individuale (nr. ****141), datata 29/08/2025.

La banca – nelle controrepliche - ha dichiarato che il conto corrente aziendale n. *141 è stato estinto il 22/12/2025, producendo in atti un estratto conto a conferma della circostanza.

Posto che, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, il recesso *ad nutum* da un rapporto contrattuale a tempo indeterminato è da ritenersi legittimo senza che vi sia necessità per l'intermediario di esplicitare le ragioni che lo hanno determinato, il Collegio ritiene dunque che la condotta dell'intermediario resistente non sia censurabile, avendo dato prova di aver comunicato al cliente la chiusura del rapporto con preavviso superiore a due mesi.

Parte ricorrente afferma poi che la banca ha bloccato l'operatività dei suoi conti a partire dal 14/11/2025, causandole così gravi danni legati, in generale, all'impossibilità di disporre del proprio denaro e, in particolare, di onorare le proprie obbligazioni verso terzi (tra cui il pagamento delle rate di un finanziamento concesso da altro intermediario e regolato tramite addebito diretto sul conto corrente personale).

In proposito parte ricorrente ha prodotto:

- una schermata di accesso a un'App non identificabile, priva di data, dalla quale risulta soltanto l'inserimento errato di un dato elemento di conoscenza;
- una lettera datata 19/11/2025 e proveniente da un intermediario terzo, contenente la tabella di ammortamento del finanziamento ****174, dalla quale non risultano insoluti. Il piano di ammortamento in questione prevede il pagamento dell'ultima rata (84esima) a dicembre 2029. Dall'estratto conto del rapporto di conto corrente nr. ****673 risultano pagamenti relativi al finanziamento in questione sino a ottobre 2025.

Oltre alle evidenze di cui già sopra rispetto al pagamento delle rate del finanziamento concesso da intermediario terzo, la parte ricorrente non ha allegato altre evidenze a comprova dei lamentati pregiudizi conseguenti all'asserito blocco dei conti correnti e/o all'asseritamente illegittimo esercizio del diritto di recesso da parte della banca.

D'altra parte, la banca ha negato l'apposizione di qualsiasi blocco e, oltre agli estratti conto di chiusura, ha allegato a comprova evidenze attestanti la movimentazione di entrambi i conti sino a fine novembre 2025.

In contrasto con quanto prevede l'art. 2697 c.c. parte ricorrente non ha dato prova né dell'esistenza del blocco del conto corrente né dei danni che asseritamente sarebbero

stati conseguenza immediata e diretta del blocco stesso. Per tale motivo anche la richiesta di risarcimento del danno non può che essere respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, rilevato che il ricorso ha ad oggetto domande relative a più rapporti rispetto ai quali la parte ricorrente riveste, rispettivamente, la qualifica di consumatore e quella di non consumatore, relativamente alle richieste formulate dal cliente quale non consumatore, non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.