

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 23/04/2026

FATTO

Il ricorrente rappresenta che, in data 28/11/2025, a seguito della chiusura unilaterale del rapporto da parte dell'intermediario odierno resistente, presentava formale reclamo per contestare la mancata restituzione delle somme e dei titoli di sua proprietà.

Riferisce che, nonostante le ripetute richieste, l'intermediario non ha mai completato né il trasferimento dei titoli né il pagamento del saldo di cassa sul conto bancario indicato, fornendo solo risposte generiche, contraddittorie e prive di tempistiche certe.

Precisa che, al momento del ricorso, i fondi e gli strumenti finanziari risultano ancora indisponibili e sostiene che l'impossibilità di disporre dei propri fondi ha causato un grave danno patrimoniale e finanziario.

Chiede che l'Arbitro accerti l'inadempimento della convenuta e la condanni a *“trasferire immediatamente sul mio conto bancario indicato l'intero saldo di cassa disponibile; procedere al trasferimento dei titoli verso altro intermediario oppure, in alternativa, alla loro liquidazione al valore di mercato con accredito del ricavato; riconoscere il risarcimento dei danni subiti per l'indisponibilità prolungata delle somme e degli investimenti, quantificati in euro 1.500 o nella maggiore o minore somma ritenuta di giustizia”*.

Costituitosi, l'intermediario riferisce che la questione è in corso di esame e che provvederà a contattare il ricorrente non appena sarà stata individuata una soluzione o qualora si rendessero disponibili ulteriori informazioni.

Chiede *“l'archiviazione della procedura di conciliazione”* e, in subordine, il rigetto della richiesta del ricorrente, poiché la controversia *“si è risolta tramite accordo o in altro modo”*.

In sede di repliche, il ricorrente osserva che l'intermediario non ha contestato i fatti esposti nel ricorso, quali la risoluzione unilaterale del rapporto contrattuale in data 28/11/2025; la conseguente indisponibilità delle somme e dei titoli, il mancato completamento del trasferimento o della liquidazione richiesta.

Rappresenta che in data 19/01/2026 ha ricevuto un pagamento parziale pari a € 2.785,85, e che, tuttavia, residua ancora un importo pari a € 4.004,31, che risulta contabilmente visibile sull'applicazione ma non liberamente trasferibile dal ricorrente.

Evidenzia che, contrariamente a quanto riferito dall'intermediario, non è stato concluso alcun accordo risolutivo tra le parti e precisa di non aver rinunciato al ricorso né alle proprie richieste.

Insiste per l'accoglimento del ricorso.

All'atto delle controrepliche la convenuta osserva che il pagamento completo del saldo avviene dopo la liquidazione di tutte le posizioni detenute al momento della chiusura del conto.

Riferisce che la vendita dei titoli è stata documentata e avviata internamente e che l'accredito della parte già versata è stato disposto immediatamente dopo la ricezione delle somme liquide derivanti dalla vendita delle singole posizioni.

Fa presente che il saldo residuo è costituito da quote di fondi privati, la cui vendita è stata avviata dopo la chiusura del conto.

Osserva che l'elaborazione di tali transazioni – in particolare in relazione a quote di *private equity* – richiede tempi aggiuntivi, poiché la vendita dipende dai processi di mercato e dalle modalità operative dell'emittente stesso.

Segnala che l'importo residuo ancora aperto sarà trasferito tempestivamente e automaticamente sul conto di destinazione indicato dal ricorrente al termine del processo di vendita in corso.

Aggiunge che il ricorrente può continuare a consultare le rendicontazioni e la situazione aggiornata del saldo ancora da accreditare tramite l'app, in quanto l'accesso resta disponibile anche dopo la chiusura del conto per la consultazione dei documenti.

Rinnova le richieste avanzate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Alla luce della documentazione agli atti risulta pacifico tra le parti che:

- la convenuta ha comunicato al ricorrente in *chat* il 28/11/2025 che il suo conto sarebbe stato chiuso *“a breve”*, chiedendogli i dati di un altro conto su cui ricevere i fondi;
- il ricorrente ha fornito tali informazioni in pari data, chiedendo aggiornamenti sul trasferimento dei titoli già domandato;
- la resistente lo ha quindi informato del fatto che i titoli in suo possesso sarebbero stati venduti e i fondi sarebbero stati trasferiti sul conto indicato, specificando di non essere in possesso di informazioni sui tempi;
- dal 04/12/2025 al 09/01/2026 sono pervenuti al ricorrente diversi messaggi in merito a tentativi di trasferimento dei titoli avviati dalla resistente e non andati a buon fine per il rifiuto da parte della

banca destinataria, con il suggerimento al ricorrente di contattare quest'ultima per la risoluzione del problema;

- nel mese di gennaio 2026, a fronte dell'intenzione manifestata dal ricorrente di procedere al trasferimento dei titoli e non alla loro liquidazione, la resistente ha trasmesso al cliente un modulo da compilare per il trasferimento, da quest'ultimo inviato nell'immediatezza;
- in data 19/01/2026 il ricorrente ha ricevuto dalla resistente un pagamento parziale di € 2.785,85;
- il 06/02/2026 il ricorrente ha scritto alla resistente per domandare la liquidazione della somma residua di € 4.004,31 riscontrabile dal conto, rilevando che tutti i titoli a lui intestati risultavano venduti.

Tanto premesso, si osserva che il ricorrente chiede:

- il trasferimento immediato sul conto indicato dell' *"intero saldo di cassa disponibile"*, nonché il trasferimento *"dei titoli verso altro intermediario oppure, in alternativa, [la] loro liquidazione al valore di mercato con accredito del ricavato"*;
- *"il risarcimento dei danni subiti per l'indisponibilità prolungata delle somme e degli investimenti, quantificati in euro 1.500 o nella maggiore o minore somma ritenuta di giustizia"*.

Preliminarmente, si rammenta che, nel corso del forum ACF-ABF del 19/11/2021, è stato chiarito che: *"i partecipanti, avuta presente la normativa di riferimento e ferma restando l'autonomia decisionale dei Collegi nella valutazione del ricorso nonché la concreta formulazione della domanda da parte del singolo ricorrente, hanno convenuto che se la contestazione riguarda:*

- il trasferimento del conto deposito titoli, è generalmente competente l'ABF (ad esempio per ritardo nel trasferimento o per la mancata consegna della documentazione inerente le minusvalenze in occasione del trasferimento);*
- il comportamento dell'intermediario nello svolgimento del servizio di investimento, è generalmente competente l'ACF (ad esempio per il mancato rispetto di obblighi informativi relativi al portafoglio titoli; per la mancata informativa sulle operazioni di aumento di capitale e esercizio del diritto di opzione; su questioni relative alla sottoscrizione o al collocamento delle quote di un fondo);*
- l'interpretazione della normativa fiscale o il regime fiscale applicabile, l'ABF e l'ACF generalmente non sono competenti (ad esempio sulla corretta applicazione delle imposte sul capital gain)".*

Nel corso del quarto forum ACF-ABF del 18/12/2023, è stato poi precisato che:

"i partecipanti, avuta presente la normativa di riferimento e ferma restando l'autonomia decisionale dei Collegi nella valutazione del ricorso nonché la concreta formulazione della domanda da parte del singolo ricorrente, nel confermare quanto già convenuto in occasione del Forum del 19 novembre 2021, hanno condiviso quanto segue:

- *l'ABF è competente quando il ricorrente lamenta che l'intermediario non ha adempiuto agli obblighi tipicamente connessi con la natura bancaria del contratto di deposito (ad es. relativi al recesso, al trasferimento del saldo del conto e alla consegna degli estratti conto e delle comunicazioni periodiche);*
- *l'ACF è competente quando il ricorrente lamenta che l'intermediario non ha adempiuto agli obblighi che nel contratto di deposito sono tipicamente connessi all'attività di investimento (ad es. perché non gli ha consentito o gli ha inibito in concreto di compiere consapevoli scelte di investimento)".*

Alla luce di tali precisazioni, questo Collegio ritiene che la controversia rientri nella competenza dell'ABF.

Quanto alla richiesta di trasferimento del *"saldo di cassa disponibile"*, il ricorrente si riferisce alla somma di € 2.788,00; tuttavia, lo stesso ricorrente nelle repliche dà atto dell'accredito della somma di €

2.785,85 in data 19/01/2026, dopo la presentazione del ricorso (15/01/2026), senza dolarsi della differenza tra i due importi.

Quanto alla richiesta di trasferimento *“dei titoli verso altro intermediario oppure, in alternativa, [la] loro liquidazione al valore di mercato con accredito del ricavato”*, nelle controrepliche, datate 24/02/2026, la convenuta ha precisato che il saldo residuo visibile in *app* dal ricorrente (€ 4.004,31) è costituito da quote di fondi privati, la cui vendita è stata avviata dopo la chiusura del conto, osservando tuttavia che l'elaborazione di tali transazioni – in particolare in relazione a quote di *private equity* – richiede tempi aggiuntivi, poiché la vendita dipende dai processi di mercato e dalle modalità operative dell'emittente stesso.

Ha fatto presente, in ogni caso, che l'importo residuo sarà trasferito tempestivamente e automaticamente sul conto di destinazione indicato dal ricorrente al termine del processo di vendita in corso.

Quanto alla richiesta di risarcimento dei danni subiti *“per l'indisponibilità prolungata delle somme e degli investimenti”*, quantificati dal ricorrente in € 1.500,00, i Collegi territoriali – in assenza di una specifica previsione pattizia – hanno fatto discendere l'obbligo per gli intermediari di provvedere tempestivamente alle richieste di trasferimento titoli dai canoni di buona fede e correttezza (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 2091/2023; Collegio di Roma, decisione n. 14182/2022).

Nel caso di specie non è nota la data esatta della richiesta di trasferimento titoli formulata dal ricorrente (per quanto ne parli già nei messaggi trasmessi alla resistente il 28/11/2025).

In ogni caso, stando alle dichiarazioni delle parti, tale richiesta non ha avuto ancora esito definitivo.

Quanto all'imputabilità delle tempistiche, il ricorrente allega *email* del 12/12/2025 e del 12/01/2026 in cui l'intermediario destinatario nega di aver ricevuto richieste di trasferimento titoli da parte della resistente.

È in atti un'ulteriore *email* di tale intermediario (tuttavia priva di data), in cui si rappresentano in generale difficoltà nel concludere i trasferimenti con la resistente, in quanto quest'ultima *“non fornisce riscontro alle comunicazioni trasmesse”* e *“i contatti ricevuti risultano essere esclusivamente automatici, privi di interazione diretta o di possibilità di gestione operativa”*.

La banca ricevente evidenzia altresì che diverse richieste di trasferimento che coinvolgono la resistente *“risultano attualmente in sospeso da oltre sei mesi, senza che sia stato possibile completare l'attivazione”*:

La resistente nulla ha dedotto su tali evidenze documentali.

Quanto all'oggetto del trasferimento (titoli o ricavato della loro vendita), si osserva che:

- nel messaggio del 28/11/2025 la resistente pare aver prospettato al ricorrente il trasferimento del ricavato dei titoli dopo la loro vendita e il ricorrente pare aver accettato;
- nella successiva interlocuzione l'intermediario ha fatto riferimento invece al trasferimento dei titoli;
- a gennaio 2026 la banca ha dato atto dell'incomprensione sull'oggetto del trasferimento, inviando al ricorrente un modulo per la richiesta di trasferimento dei titoli, redatto in tedesco, denominato *“Ordine per il trasferimento di titoli in custodia”*.

In tale modulo, si precisa che:

- il trasferimento di un deposito può richiedere fino a 4-6 settimane, che in tale operazione sono coinvolte diverse parti e che anche la banca depositaria a cui deve essere effettuato il trasferimento del deposito gioca un ruolo nella durata del trasferimento;

- durante il trasferimento del portafoglio, le vendite sulla piattaforma della resistente saranno bloccate dal momento della richiesta fino all'esecuzione finale del trasferimento, limitatamente alle posizioni che si desidera trasferire.

Il modulo è stato successivamente compilato e trasmesso alla resistente.

Nelle controrepliche, la resistente dichiara che provvederà al trasferimento del ricavato della vendita dei titoli (comunque oggetto di richiesta all'ABF da parte del ricorrente, in alternativa al trasferimento dei titoli).

Quanto al danno subito, il ricorrente lo quantifica in € 1.500,00 e sostiene che il pregiudizio deriva dall'indisponibilità prolungata delle somme e degli investimenti, senza tuttavia fornire ulteriori delucidazioni sul punto.

Si rappresenta che la giurisprudenza arbitrale, in conformità con l'orientamento espresso dalla giurisprudenza di legittimità, ritiene da un lato non configurabile nel nostro ordinamento il danno *in re ipsa*, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'*an* che il *quantum* della pretesa risarcitoria e, dall'altro lato, che la liquidazione del danno possa avvenire in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. solo laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del medesimo (autorevolmente, Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Si segnala che in casi analoghi di ritardo nel trasferimento di un deposito titoli i Collegi, pur riconoscendo la mancanza di tempestività e correttezza nella condotta degli intermediari, hanno escluso la risarcibilità del danno se *“la parte ricorrente non ha fornito elementi idonei a dimostrare il pregiudizio lamentato, né risulta possibile desumerlo in via presuntiva in misura apprezzabile, non essendo configurabile un danno in re ipsa né potendosi ricondurre i disagi rappresentati a una lesione giuridicamente rilevante”* (ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 1287/2026; adde Collegio di Bari, decisioni nn. 2323/2026 e 3823/2022; Collegio di Roma, decisione n. 14182/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 5228/2022).

Alla luce di quanto complessivamente dedotto e ricostruito, si richiama in senso pienamente adesivo la giurisprudenza arbitrale che ha accertato l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per il ritardo nell'esecuzione delle richieste avanzate dal cliente, atteso che *“le allegazioni del ricorrente relative alla tempistica e alle giustificazioni addotte dall'intermediario per il ritardo, nonché la corrispondenza prodotta in atti dimostrano che l'intermediario ha posto in essere una condotta al di sotto del livello di diligenza che dovrebbe contrassegnare un rapporto contrattuale come quello in esame”* (Collegio di Napoli, decisione n. 2091/2023; adde Collegio di Roma, decisione n. 14182/2022). In ordine alla quantificazione del conseguente danno, questo Collegio ha condivisibilmente accordato, in un caso analogo, *“un risarcimento in via equitativa del danno derivante dall'indisponibilità delle somme presenti sul conto corrente (Collegio di Bari, decisione n. 10477/20), aderendo all'orientamento secondo cui è presumibile ai sensi dell'art. 2729 c.c., in base all'id quod plerumque accidit, che la mancata operatività del conto corrente sia idonea a cagionare un danno patrimoniale al ricorrente, impedendogli di disporre della provvista ivi depositata (Collegio di Roma, decisione n. 4286/2016)”* (Collegio di Bari, decisione n. 2027/2025).

Per queste ragioni, il Collegio ritiene di poter accogliere solo parzialmente e in via equitativa la richiesta di risarcimento danni formulata dalla ricorrente, quantificando i danni nella misura di € 500,00, in ragione della tuttora permanente indisponibilità degli investimenti e del notevole ritardo nel trasferimento della liquidità, peraltro avvenuto solo dopo la proposizione del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 500,00.

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