

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELA CONCETTA NOTARO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

Con ricorso del 15 agosto 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si è rivolta a codesto Collegio rappresentando di aver chiesto la portabilità del conto corrente dal 19 novembre 2024.

Nella circostanza, l'intermediario rifiutava di procedere al trasferimento difettando una valida firma sul modulo della richiesta (trasmesso dalla nuova banca).

Al contempo, il ricorrente rilevava di aver smesso di utilizzare medio tempore il riferito rapporto di conto corrente determinandosi – per effetto del continuo addebito dei canoni mensili – un saldo negativo.

All'esito di una specifica richiesta di pagamento ricevuta dall'intermediario il 15 agosto 2025, l'istante ripianava immediatamente il saldo debitorio.

Concludeva richiedendo l'accertamento della responsabilità della resistente per la mancata definizione della portabilità del conto corrente nei termini di legge, con condanna al pagamento dell'indennizzo previsto dalla legge, oltre alla restituzione dei canoni addebitati successivamente all'istanza avanzata ed inesitata.

In subordine, domandava la chiusura del conto corrente senza oneri.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario preliminarmente eccepiva l'inammissibilità del ricorso, indirizzato ad ottenere una condanna ad un *facere* infungibile.

Nel merito ha rilevato che il cliente ha presentato quattro richieste di trasferimento dei servizi di pagamento tramite la banca di radicamento del nuovo conto corrente, a partire da novembre 2024. Le richieste venivano tutte rifiutate poiché nel modulo inviato non era presente nè verificabile la firma del titolare del conto originario.

Il Modulo denominato "TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL CONTO" mancava, infatti, della firma del cliente nell'apposito spazio riservato e, in generale, della firma elettronica convalidata, utile ai fini della specifica autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento, come previsto dall'art. 126-*quinquiesdecies* del TUB.

In tale direzione, come già comunicato alla banca richiedente, per ritenere valida la richiesta di trasferimento dei servizi di pagamento e poter procedere con il trasferimento, occorreva verificare i poteri di firma della banca in sostituzione del cliente.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata portabilità e la domanda di rimborso delle spese addebitate sul conto corrente, le medesime non appaiono accoglibili, avendo l'intermediario fornito al cliente e alla banca terza esatte istruzioni, le quali, tuttavia, sono rimaste prive di seguito.

In ordine alla richiesta proposta in via subordinata, ha chiarito che il correntista ha diritto di recedere, in qualsiasi momento senza penalità e senza spese di chiusura, dal Contratto di Conto Corrente. A tal fine, può presentare comunicazione di recesso dal Contratto di Conto Corrente presso qualunque filiale o tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

L'efficacia del recesso è subordinata all'adempimento, da parte del Correntista, della consegna della materialità (rappresentata, a titolo esemplificativo, da carte e/o assegni associati al Conto) che dovrà essere effettuata direttamente presso la filiale.

In conclusione, il resistente ha richiesto il rigetto della domanda.

In sede di repliche, parte ricorrente ha rilevato di avere regolarmente compilato e sottoscritto, secondo le modalità messe a disposizione dalla banca richiedente, il modulo di autorizzazione alla portabilità. Secondo quanto riferito dalla banca richiedente, tutti gli altri istituti di credito accettano il medesimo modulo di portabilità senza difficoltà.

Ha quindi insistito per l'accoglimento del ricorso.

DIRITTO

Preliminarmente va valutata l'eccezione dell'intermediario tendente alla declaratoria di inammissibilità del ricorso in quanto volto ad ottenere la condanna ad un *facere* infungibile.

In proposito, va evidenziato che trattasi in realtà di una domanda di accertamento della responsabilità per mancata finalizzazione della portabilità nei termini di legge.

Nel merito si chiarisce che parte ricorrente lamenta il ritardo con il quale sarebbe stata evasa la richiesta di portabilità del conto corrente, effettuata per il tramite della banca di radicamento del nuovo conto corrente.

Chiede, pertanto, la condanna al pagamento dell'indennizzo quantificato a norma dell'art. 126-*septiesdecies* del TUB, nonché il rimborso dei canoni addebitati *medio tempore*.

Dalla documentazione allegata risulta che la banca richiedente ha inviato 4 richieste di portabilità (il 19/11/2024, il 28/11/2024, il 19/12/2024 e il 10/02/2025).

La prima reca la data del 19/11/2024.

L'intermediario, in proposito, eccepisce che nel modulo manca la firma del cliente.

Inoltre, l'impronta digitale apposta in calce all'ultima pagina del modulo è attribuibile unicamente alla banca richiedente.

All'interno della firma è possibile notare il riferimento a "*firma elettronica su richiesta di *****" (il cliente) e, probabilmente, il consumatore ha rilasciato in favore della predetta banca un apposito mandato alla sottoscrizione del modulo, di cui però non si ha evidenza.

Ha specificato che per poter procedere con il trasferimento, occorre verificare i poteri di firma della banca in sostituzione del cliente.

La banca subentrante, poi, ha comunicato che il modulo di portabilità è stato correttamente sottoscritto mediante firma elettronica avanzata e che l'apposizione della firma è confermata dall'impronta digitale apposta in calce al documento.

La medesima ha fatto presente che nessun altro intermediario ha rifiutato le richieste di portabilità da lei trasmesse per conto dei clienti sottoscritte con tale modalità.

Il modulo di portabilità non era stato allegato dal ricorrente (essendo nella disponibilità della banca di radicamento del nuovo conto corrente), per cui non era possibile verificarne la firma.

In tale contesto, il Collegio di Roma ha chiesto ad entrambe le parti la produzione di copia del modulo di richiesta di portabilità.

Dalle dichiarazioni del ricorrente sembrerebbe che sia stato egli stesso a sottoscrivere il modulo, secondo le modalità messe a disposizione dalla banca richiedente.

Orbene, non si può disconoscere l'orientamento dei Collegi ABF che stigmatizzano la condotta degli intermediari consistente nell'eccepire la necessità dell'espletamento di oneri formali,

Nella circostanza, tuttavia, all'esito della integrazione istruttoria richiesta dal Collegio nella riunione del 9.12.2025 – è emerso che all'interno dei documenti la sezione relativa alla firma appare vuota, poiché la procedura prevede l'apposizione della firma elettronica tramite canale di banca a distanza, come indicato nella parte finale dei moduli stessi.

I moduli, in altri termini e nella parte della firma, non avevano l'adeguata compilazione.

Ne deriva la legittimità della condotta posta in essere dalla Banca resistente, dovendosi ad ogni buon conto esplicitare come parte ricorrente non abbia neanche individuato un quantum risarcibile né riferito gli eventuali criteri per la sua specificazione.

Inoltre, non solo rispetto al conto corrente la chiusura è stata determinata da un saldo negativo del medesimo (il ricorrente ha, infatti dato atto della raccomandata che preannunciava la chiusura del conto) ma, altresì, non sono chiarite le spese addebitate, eventualmente da ripetersi.

In conclusione, la domanda è infondata e non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE