

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

1. Con ricorso del 22.12.2025 – previo reclamo (8.11.2025), riscontrato negativamente dall'intermediario – il ricorrente ha lamentato che dal dicembre 2023 a novembre 2025, a seguito della disdetta di un servizio denominato “*premium*”, sarebbero stati applicati al conto corrente di cui era titolare canoni mensili di € 10,00 e il rapporto sarebbe stato ricondotto unilateralmente, dalla resistente, ad un conto più oneroso (conto “*plus*”). Ha lamentato anche che con il passaggio alla nuova opzione non sono stati applicati i meccanismi premianti (*cashback*), né rilasciata la carta di credito gratuita prevista.

Ha chiesto, pertanto, la restituzione di € 240,00, corrispondenti agli importi ritenuti indebitamente addebitati.

2. Si è costituito l'intermediario, chiedendo il rigetto del ricorso.

In particolare, ha ricostruito come segue la vicenda:

- in data 14.5.2021, il ricorrente chiedeva alla resistente l'apertura del conto corrente a Opzione n. *****40 e accettava le condizioni contrattuali e il Foglio Informativo Opzione “Medium” n. 13-
- in data 27.12.2021, sottoscriveva una richiesta di variazione dell'opzione di conto, optando espressamente per l'opzione “Premium”;
- nel dicembre 2023, il cliente cessava di essere cliente “premium”, con conseguente disdetta del relativo servizio;
- in data 12.11.2025, il ricorrente sottoscriveva una nuova richiesta di variazione dell'opzione di conto, scegliendo l'opzione “plus”;

- in data 1.12.2025, il conto migrava dal listino “premium” al listino “plus” che comportava l’applicazione di un canone mensile di € 10,00, in conformità al Foglio Informativo consegnato al cliente.

Secondo parte resistente, fino a novembre 2023 il cliente era titolare di un conto Premium, gratuito (solo) in quanto iscritto al Club Premium; a seguito della cessazione della relazione Premium (dicembre 2023), il conto diventava a pagamento, come previsto dalle condizioni contrattuali; il conto Premium non prevede meccanismi premianti o *cashback*, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente.

Solo con l’opzione Plus, attiva dal dicembre 2025, sono previsti meccanismi premianti, tant’è che il cliente, ricorrendone le condizioni, ha ricevuto, in data 20.1.2026, il rimborso integrale del canone relativo a dicembre 2025.

Infine, ha evidenziato che il ricorrente ha prodotto evidenza documentale solo per gli ultimi 12 mesi di addebito e la pretesa di addebiti a decorrere da dicembre 2023 non è supportata da idonea prova documentale.

Ha quindi concluso per il rigetto del ricorso.

3. In sede di repliche, parte ricorrente ha precisato di aver potuto allegare solo 13 mensilità, essendo tecnicamente impossibile accedere a periodi anteriori ai 12 mesi; egli ha formalmente richiesto alla resistente, in data 12.11.2025, la documentazione ex art. 119 TUB, senza ottenere riscontro.

Controreplicando, l’intermediario ha insistito nelle proprie deduzioni e richieste.

DIRITTO

4. Ritiene il Collegio, per le ragioni di seguito illustrate, che il ricorso debba essere accolto.

5. Dalla documentazione acquisita in atti, è emerso che:

- il ricorrente, in data 12.11.2025 (pertanto, dopo quasi 2 anni dalla disdetta del servizio *Premium*), sottoscriveva una richiesta di variazione dell’opzione di conto, scegliendo l’Opzione “*Plus*”;

- il Foglio Informativo dell’Opzione *Plus* prevede spese mensili di € 10,00, rilascio di carta di debito della resistente, canone zero della carta di credito *classic* emessa da altro intermediario e meccanismi di *cash back* (rimborso di parte del canone a certe condizioni);

- il ricorrente non ha contestato l’adesione all’Opzione “Premium”, né alla “Plus” ma contesta gli addebiti mensili di € 10,00 applicati da dicembre 2023 a novembre 2025, lamentando di non aver mai visionato né accettato le condizioni contrattuali che avrebbero giustificato l’applicazione del canone in questo periodo;

- parte resistente ha giustificato l’applicazione dei canoni di 10 euro dal dicembre 2023 al novembre 2025, facendo riferimento alla fuoriuscita del cliente a dicembre 2023 da un cosiddetto *Club Premium*, affermando che l’Opzione *Premium* è gratuita se il titolare è iscritto al *Club*, ma diventa a pagamento se il cliente esce dal *Club*.

Le altre circostanze (operatività di meccanismi di *cash back* e mancato rilascio di carta di credito) non sono sostenute da idonee evidenze documentali (e va anzi rilevato che – quanto alla carta di credito – l’opzione *Plus* (per quanto desumibile in atti) ne prevede il rilascio da parte di altro intermediario; quindi, subordinatamente a sua discrezionale valutazione).

6. Nondimeno, rileva il Collegio che parte resistente non ha prodotto alcuna evidenza documentale del meccanismo contrattuale che avrebbe comportato l’applicazione dei contestati canoni mensili sin dal dicembre 2023; essa non ha neppure allegato il FIA relativo al conto *Premium* né la dichiarazione del ricorrente di averlo ricevuto, allegando soltanto il FIA relativo ai servizi di pagamento collegati al conto Opzione “Premium”.

Dunque, dai documenti agli atti l’applicazione dei canoni mensili di 10 euro da dicembre 2023 a novembre 2025 non risulta in alcun modo giustificata

7. Quanto alla prova dell’esborso ingiustificato, se pure è vero che:

- il ricorrente ha allegato soltanto un estratto conto da cui risultano addebiti del canone dal 30.11.2024

al 31.10.2025 (per complessivi 120 euro); e

- lo stesso ha affermato di aver chiesto alla filiale copia di un estratto conto risalente al 2023 ma di non averlo ottenuto (e tuttavia, non ha allegato evidenza di tale richiesta),

deve però considerarsi che è risultato pacifico tra le parti che, da dicembre 2023 fino a novembre 2025, il conto sia stato regolato dalle condizioni dell'opzione *premium*; non pare quindi plausibile poter sostenere che per i mesi precedenti al novembre 2024 (non ricompresi nelle evidenze qui prodotte dal ricorrente) non fosse dovuto alcun canone mensile, dovendosi piuttosto ritenere che (non risultando e non essendo state dedotte modifiche delle condizioni contrattuali) esso fosse sempre il medesimo.

8. Alla luce delle considerazioni che precedono, e delle evidenze in atti, ritiene pertanto il Collegio che sia da accogliere la domanda di parte ricorrente, per cui l'intermediario resistente dovrà restituire al ricorrente la somma di euro 240,00, in quanto indebitamente trattenuta sul conto.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 240,00.

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