

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che, da fine settembre 2025, risulta impossibilitata a operare on-line sui rapporti accesi presso l'intermediario resistente. Tale condizione appare particolarmente critica in quanto la parte ricorrente è impossibilitata a muoversi di casa, rendendo quindi fondamentale la gestione remota del proprio conto. Lamenta che tale disservizio le sta causando gravi perdite economiche, spese impreviste e la necessità di gravosi spostamenti per recarsi fisicamente presso l'intermediario; nonostante i numerosi reclami e le segnalazioni effettuate telefonicamente e di persona, la problematica non è stata ancora risolta.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede che l'ABF voglia obbligare l'intermediario a provvedere alla risoluzione immediata del problema, nonché il risarcimento per il disagio, le spese sostenute e i disservizi patiti. Nello specifico, richiede il ristoro dei costi per l'assistenza necessaria a recarsi fisicamente presso l'intermediario per effettuare pagamenti, reclami e tutte le operazioni precedentemente gestite in autonomia online. Richiede inoltre il rimborso dei servizi non fruibili a causa del malfunzionamento, inclusa la PEC acquistata presso l'intermediario.

L'intermediario afferma di essersi attivato per risolvere la problematica lamentata dalla parte ricorrente provvedendo a bonificare l'utenza a essa intestata. Invita pertanto la parte ricorrente a ripetere la procedura di abilitazione dei prodotti finanziari in App e, in caso di nuovi errori, a ricontattare l'assistenza fornendo dettagli quali data, ora e tipologia di disservizio. L'intermediario provvederà

inoltre al rimborso di € 20,00 quale contributo per le spese di instaurazione della controversia. In merito alla richiesta di rimborso per il servizio PEC, l'intermediario ne eccepisce l'inammissibilità poiché non preceduta da un propedeutico reclamo. Infine, riguardo alle richieste risarcitorie non quantificate avanzate dalla parte ricorrente, si contesta la carenza di allegazione e di prova circa la sussistenza di un effettivo pregiudizio risarcibile.

Per questi motivi l'intermediario chiede l'ABF dichiarare preliminarmente inammissibile la richiesta di rimborso relativa al servizio di PEC, non avendo la parte ricorrente presentato il reclamo propedeutico, e nel merito dichiarare la parziale cessazione della materia del contendere.

La parte ricorrente, in sede di replica, afferma che l'operatività on-line risulta tuttora non funzionante, producendo a supporto una schermata del proprio computer.

L'intermediario controreplica che dalle verifiche effettuate è emerso che la nuova "user" della parte ricorrente supera il limite massimo di 52 caratteri, motivo per cui è stata aperta un'apposita analisi tecnica. Ribadendo la volontà di risolvere la problematica, l'intermediario conferma la richiesta di inammissibilità dell'istanza di rimborso per il servizio di PEC e richiede la parziale cessazione della materia del contendere.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio osserva che in sede di reclamo parte ricorrente ha lamentato disservizi nella fruizione dei servizi online dell'intermediario, segnalando l'impossibilità di abilitare sulla App i propri strumenti di pagamento e chiedendo la risoluzione della problematica con riserva di risarcimento danni. Con il ricorso, parte ricorrente ha aggiunto un diverso profilo di doglianza relativo al presunto malf funzionamento di un servizio di PEC acquistato, richiedendone il rimborso. L'intermediario ha eccepito l'inammissibilità di tale domanda in quanto non contenuta nel preventivo reclamo. Sotto il profilo della simmetria tra ricorso e reclamo, si osserva che le Disposizioni ABF prevedono la necessaria corrispondenza tra i due atti, stabilendo che "Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo", con conseguente inammissibilità delle domande non proposte precedentemente (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 24633/2019). Fermo quanto precede, il Collegio rileva inoltre che l'acquisto di un servizio di PEC non rientra nel novero dei servizi di competenza dell'ABF.

Il Collegio, dunque, dichiara l'inammissibilità parziale del ricorso con riguardo a tale domanda.

Quanto al merito della domanda principale di parte ricorrente, l'intermediario non contesta i disservizi lamentati e, in sede di controdeduzioni, afferma che l'utenza sarebbe stata "bonificata", invitando parte ricorrente a rivolgersi ai canali di supporto per ulteriori problemi e producendo un'evidenza in cui lo "Stato Account" risulta "ABILITATO". In sede di repliche, parte ricorrente lamenta il protrarsi dei malf funzionamento producendo una schermata del computer, a cui l'intermediario controreplica precisando che la problematica deriverebbe dal superamento del limite di 52 caratteri della nuova "user". L'intermediario ribadisce la volontà di risolvere il problema e insiste per la cessazione della materia del contendere, avendo preannunciato un rimborso di € 20,00 per il contributo spese che tuttavia non risulta documentato.

Alla luce di quanto sopra il Collegio – preso atto che l’account di parte ricorrente risulta essere stato nuovamente “abilitato” - osserva che la materia del contendere non può comunque ritenersi cessata, considerata la domanda risarcitoria di parte ricorrente la quale, afferma di essere impossibilitata a muoversi di casa, lamenta danni per disagi e spese, con particolare riferimento ai compensi corrisposti a terzi per recarsi fisicamente presso l’intermediario. In proposito il Collegio osserva che la domanda risarcitoria avanza da parte ricorrente non risulta quantificata né provata. In generale, secondo il costante orientamento dei Collegi, il risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) presuppone la dimostrazione della effettiva esistenza ed entità dei danni medesimi (Collegio di Coordinamento n. 1642/2019). In proposito, occorre ricordare che non essendo configurabile il c.d. danno in *re ipsa*, spetta alla parte danneggiata, che chiede il risarcimento del danno subito, l’onere di fornire prova del pregiudizio in concreto subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno (cfr. Cass. n. 7211/2009; Collegio di Milano, decisione n. 26550/2019), mentre in mancanza della prova del danno non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa, in quanto l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ., presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti, però, obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare (cfr. Collegio di Milano, decisioni n. 26550/2019 e n. 15377/2018). Ciò posto, non è possibile, invece, surrogare, per il tramite della liquidazione equitativa del danno, il mancato accertamento della prova della responsabilità del debitore o la mancata individuazione della prova del danno nella sua esistenza (cfr. Cass. n. 10607/2010).

La domanda risarcitoria non può quindi trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE