

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 30/07/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue. In qualità di socio della Cooperativa T*, aderiva nel 2014 a una convenzione con altro intermediario (oggi confluito in quello convenuto) che prevedeva condizioni agevolate per il conto corrente business, inclusa la gratuità del servizio home banking e dei bonifici telematici; nel 2022, l'intermediario gli faceva sottoscrivere un ulteriore contratto di home banking con canone mensile di € 11,00 oltre IVA, nonostante il servizio fosse già compreso nel rapporto originario; sul conto risultavano pertanto attive due utenze di home banking, una delle quali onerosa, circostanza successivamente riconosciuta dalla stessa banca. Presentava diversi reclami chiedendo l'azzeramento del canone e il rimborso delle somme addebitate per home banking e bonifici; l'intermediario riconosceva l'erronea duplicazione delle utenze e disponeva, nel 2025, la chiusura e successiva riattivazione del servizio per correggere la posizione; la banca prospettava inizialmente il rimborso degli importi addebitati e la gratuità del servizio, salvo poi proporre soltanto una riduzione del 50% del canone e una gratuità temporanea fino a luglio 2026. Il ricorrente rifiutava tali proposte, chiedendo il pieno rispetto delle condizioni contrattuali originarie; l'intermediario continuava ad addebitare € 40,26 trimestrali per il servizio di remote/home banking; venivano inoltre addebitati costi per la disattivazione e riattivazione del servizio effettuate su indicazione della stessa banca; sul conto erano applicate commissioni di € 0,13 per ciascun bonifico online, nonostante la convenzione e il contratto prevedessero la gratuità dei bonifici telematici.

Chiede: a) sia accertata l'illegittimità dell'applicazione dei costi ordinari di gestione del servizio di home/remote banking, quantificati in € 40,26 trimestrali oltre ai costi di attivazione pari ad € 33,00 oltre iva e di condannare l'intermediario alla restituzione di tutte le somme indebitamente addebitate a tale titolo, per un importo complessivo quantificato in € 630,74 ovvero nella diversa somma maggiore o

minore che risulti in corso di procedimento, quale importo indebitamente addebitato sino al 31.12.2025; b) accertata l'illegittima applicazione dei costi di commissione sui bonifici pari a € 0,13 per singola operazione, e di condannare l'intermediario alla restituzione delle somme indebitamente addebitate e pari a € 3,51 ovvero nella diversa somma maggiore o minore che risulterà in corso di procedimento, quale importo indebitamente addebitato sino al 31.12.2025; c) di condannare altresì l'intermediario alla restituzione di tutti gli ulteriori importi che risultassero addebitati a titolo di commissione sui bonifici, nonché a costi ordinari di gestione del servizio di home/remote banking, successivamente al 31.12.2025, sino all'effettivo ripristino delle condizioni contrattuali originariamente pattuite; d) di condannare l'intermediario al ripristino integrale delle condizioni economiche di cui al contratto del 3.4.2014, con conseguente applicazione, sul rapporto in essere intestato al ricorrente, del regime di gratuità dei servizi di remote banking/home banking e dell'esenzione da qualsivoglia commissione per operazioni bancarie ad essi collegate, ivi comprese le commissioni sui bonifici eseguiti tramite canali telematici, non contrattualmente previste; e) di condannare l'intermediario alla rifusione delle spese del procedimento.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma quanto segue. Il ricorso riguarda presunte violazioni contrattuali relative alla Convenzione T* del 2013 per cui si richiede la restituzione di somme che il ricorrente considera indebitamente addebitate. Il conto corrente aperto dal ricorrente nel 2014 era regolato esclusivamente dalle condizioni previste nel contratto sottoscritto all'epoca, che non comprendeva un servizio di Remote Banking; il ricorrente ha sottoscritto un primo contratto di Remote Banking il 31 gennaio 2022 e un secondo contratto per servizi online l'8 aprile 2025. La banca riconosce un solo errore operativo, relativo alla duplicazione della commissione di attivazione del servizio nel 2025, sanato con un accredito di 40,26 euro effettuato il 27 agosto 2025. La Convenzione T* del 2013 è cessata il 31 ottobre 2017 a seguito del recesso esercitato dalla banca e non esiste, attualmente, analoga convenzione che preveda condizioni agevolate per gli associati della cooperativa T*. Eccepisce l'inammissibilità del ricorso perché fondato su fatti e rapporti sorti nel 2013-2014, oltre il limite temporale di sei anni previsto per la cognizione dell'ABF; la contestazione, infatti, riguarda un presunto vizio originario del contratto del 2014 e, pertanto, il Collegio è incompetente *ratione temporis*; le condizioni economiche applicabili sono quelle risultanti dai contratti sottoscritti dal cliente e dalle successive modifiche contrattuali. Contesta la rilevanza di documenti relativi ad altri clienti o ad altre convenzioni, non direttamente riferibili al rapporto del ricorrente. I contratti di Remote Banking contestati sono stati sottoscritti nel 2022 e nel 2025, dopo la cessazione della convenzione T*; dalla documentazione prodotta dal ricorrente non emerge un riferimento espresso alla Convenzione richiamata. Contesta il valore probatorio della documentazione prodotta dal ricorrente, qualificata come circolare interna dell'associazione e non come documento ufficiale della banca. Distingue tra home banking per clienti privati e remote banking per attività imprenditoriali, affermando che il ricorrente ha sempre utilizzato esclusivamente servizi di remote banking per la propria ditta individuale; non è esistito alcun conto personale intestato al ricorrente né alcun servizio di home banking a lui associato, attivato soltanto nel 2022 quando la convenzione non era più vigente; il presunto diritto alla gratuità del servizio non trova alcun fondamento nei contratti sottoscritti dal cliente; la pretesa sui costi di attivazione del servizio è già stata risolta con il rimborso della somma addebitata per errore; la duplicazione del servizio del 2025 deriva da un'anomalia collegata al contratto del 2022, non al conto corrente aperto nel 2014; gli addebiti trimestrali di 40,26 euro per Remote Banking sono corretti, perché espressamente

previsti nei contratti del 2022 e del 2025 così come le commissioni di 0,13 euro sui bonifici, introdotte mediante comunicazione di modifica unilaterale pubblicata nel canale elettronico previsto dal contratto. Ha correttamente informato il cliente delle variazioni tariffarie relative ai bonifici con decorrenza dal 1° gennaio 2023.

Chiede la inammissibilità del ricorso o, in subordine, il rigetto.

Il cliente replica quanto segue. Il medesimo intermediario ammette l'esistenza della Convenzione, la sua adesione e l'introduzione successiva di costi e commissioni; la controversia non riguarda il contratto del 2014 né il recesso dalla convenzione del 2017, ma addebiti applicati tra il 2022 e il 2025 (canoni trimestrali di home/remote banking pari a 40,26 euro, commissioni remote banking per complessivi 563,64 euro, commissioni sui bonifici per 3,51 euro e costi di attivazione/disattivazione per 67,10 euro per un totale richiesto a rimborso di 634,25 euro); nei rapporti di durata, ogni addebito costituisce un fatto autonomo e che quindi il limite temporale dei sei anni dell'ABF deve essere valutato rispetto ai singoli addebiti contestati e, dunque, la data di apertura del conto nel 2014 è irrilevante ai fini dell'ammissibilità del ricorso. Nel 2013 fu stipulata la Convenzione e il conto ricorrente fu aperto nel 2014 in adesione a tale Convenzione, destinata specificamente ai tassisti, comprendente un conto business, POS, operatività bancaria telematica e che prevedeva espressamente "spese remote banking: gratuito" e "bonifici via remote banking: gratuiti", così come la comunicazione rivolta ai soci T* indicava il conto a zero spese, operazioni illimitate e bonifici internet gratuiti. Contesta la distinzione introdotta dalla banca tra home banking e remote banking, irrilevante rispetto al contenuto della convenzione; l'intermediario non può sottrarsi alle condizioni originarie semplicemente cambiando la denominazione commerciale del servizio; la documentazione prodotta dalla Cooperativa convenzionata costituisce materiale precontrattuale e promozionale rilevante ai sensi dell'art. 116 TUB. L'intermediario, pur negando l'esistenza di condizioni favorevoli pregresse, produce una modifica unilaterale del 2022 volta a riequilibrare condizioni precedentemente applicate; la banca non ha prodotto alcuna comunicazione che abbia modificato la gratuità originaria del remote banking o dei bonifici; il recesso dalla convenzione del 2017 poteva produrre effetti solo per il futuro e non modificare i rapporti già in essere; anche qualora il remote banking fosse stato formalmente attivato solo nel 2022, il servizio sarebbe comunque stato incluso nel pacchetto convenzionato promesso come gratuito; la proposta di modifica unilaterale del 29 settembre 2022, che ha introdotto una commissione di 0,13 euro sui bonifici SEPA online è illegittima, in quanto lo ius variandi consente di modificare condizioni esistenti ma non di introdurre ex novo costi per servizi originariamente gratuiti.

Insiste per l'accoglimento del ricorso.

Nelle controrepliche l'intermediario afferma tra l'altro che: il tentativo di concentrare la contestazione sugli addebiti più recenti non modifica la natura della controversia; le repliche del ricorrente introducono nuovi profili di censura e nuovi titoli giuridici rispetto al ricorso originario. Il ricorrente non ha fornito prova dell'effettiva applicazione della Convenzione T* al proprio rapporto contrattuale, tenuto conto che nei contratti sottoscritti dal cliente non esiste alcun richiamo alla Convenzione come fonte integrativa delle condizioni economiche; documenti promozionali o associativi non possono integrare le condizioni contenute nei contratti individuali conclusi tra banca e cliente, rapporti regolati esclusivamente dai contratti firmati dal ricorrente e dalle successive modifiche contrattuali; è esclusa qualsiasi ultrattività automatica delle eventuali condizioni agevolate previste dalla Convenzione del 2013. Contesta l'equiparazione tra home banking, Internet banking e remote banking, tenuto conto che

il servizio oggetto della controversia è un servizio business autonomo, destinato a una ditta individuale e disciplinato da contratti specifici; non esistono basi contrattuali per estendere al servizio business condizioni eventualmente riferite ad altri servizi.

Insiste per il rigetto.

DIRITTO

Il cliente, titolare di un conto corrente acceso nel 2014 presso altro intermediario poi confluito in quello convenuto, lamenta la mancata applicazione delle condizioni previste in una Convenzione conclusa nel 2013 tra l'intermediario stesso e la Cooperativa di cui faceva parte. Lamenta altresì di essere stato indotto a sottoscrivere nel 2022 un successivo contratto per l'attivazione del servizio Remote Banking, nonostante si trattasse di servizio già compreso nel rapporto originario, e un secondo contratto per servizi online l'8 aprile 2025.

L'intermediario eccepisce in via preliminare l'incompetenza temporale dell'ABF, dal momento che il ricorso ha per oggetto condizioni economiche contenute in un contratto d'apertura di conto corrente sottoscritto nel 2014 che non avrebbe riprodotto i contenuti di una convenzione del 2013. L'eccezione è in parte fondata. Ai sensi delle Disposizioni ABF (sez. I, § 4), "Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso". Secondo il consolidato orientamento dell'ABF, in caso di controversie aventi per oggetto un rapporto negoziale sorto anteriormente al limite di competenza temporale dell'ABF, l'Arbitro ha competenza a decidere sulle questioni concernenti gli effetti prodotti dopo tale limite dal negozio precedentemente concluso; rimangono invece fuori dalla competenza dell'Arbitro l'esame di profili fondati esclusivamente su vizi genetici del contratto: è "inammissibile l'accertamento anche solo incidentale del vizio genetico di un contratto stipulato prima del limite di cognizione delle controversie anche quando la contestazione sia relativa al rapporto in corso di svolgimento" (Coll. Coord. n. 11407 del 30 ottobre 2024). Poiché, nel caso in esame, il cliente lamenta appunto, tra l'altro, un vizio genetico di un contratto concluso nel 2014, Il Collegio dichiara le relative domande inammissibili per difetto di competenza *ratione temporis*.

Rientrano invece nella cognizione di questo Arbitro le questioni riguardanti i contratti sottoscritti negli anni 2022 e 2025. Quanto al primo (n. *284), il ricorrente lamenta che il servizio di home banking ivi contemplato veniva fornito con applicazione di un canone mensile pari a € 11,00 oltre IVA (per complessivi € 40,26 a trimestre), nonostante tale servizio fosse già ricompreso nel contratto di c/c stipulato nel 2014.

Il contratto n. *284 del 2022 la cui copia è in atti, prevede gli addebiti a valere sul c/c n. *963 (contratto stipulato il 03/04/2014) ed è dedicato alla gestione del conto corrente via internet. Contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, tale funzionalità non era contemplata dal contratto di corrispondenza stipulato nel 2014, pure agli atti.

Il ricorrente lamenta inoltre che, in ogni caso, il conto corrente del 2022 avrebbe dovuto essere gratuito, al pari degli altri conti aperti in virtù della Convenzione del 2013. Indica a sostegno di tale pretesa, un link al foglio informativo che riporta effettivamente la gratuità dell'attivazione e del canone del servizio ma che non appare decisivo nel caso di specie, trattandosi di condizioni applicabili alle sottoscrizioni attuali. Non sono allegati ulteriori documenti al riguardo, che consentano al Collegio di ritenere fondata

la ricostruzione offerta dell'attore. Con riferimento agli addebiti in contestazione, relativi alla non contestata temporanea duplicazione della commissione di attivazione del servizio di home banking, risulta dalla documentazione disponibile che l'intermediario, già prima della presentazione del ricorso, aveva provveduto al rimborso di € 40,26. Con riferimento alle commissioni sui bonifici on line, la relativa pretesa economica è pari a € 3,51: trattandosi di questione bagatellare, il Collegio respinge anche la relativa domanda.

Il contratto *133, sottoscritto l'8/4/2025, prevede gli addebiti a valere sul c/c n. *963 (contratto stipulato il 03/04/2014) ed è dedicato alla gestione del conto corrente via internet. Dalla documentazione versata in atti sembra che, nel mese di aprile 2025, sia stato chiuso il conto n. *284 aperto nel 2022, sostituito con analogo conto n. *133. Il cliente afferma che tale "sostituzione" sia avvenuta al fine di ottenere la gratuità del rapporto. Sul punto, l'intermediario si limita ad affermare che il ricorrente "In data 08/04/2025 ha sottoscritto un nuovo contratto per l'attività on line alle condizioni ivi descritte".

In conclusione, il Collegio rileva che la pretesa gratuità dei servizi resi dall'intermediario in esecuzione dei contratti stipulati nel 2022 e nel 2025 non trova fondamento nella documentazione allegata dalle parti; che i relativi costi sono stati correttamente applicati secondo quanto validamente convenuto; che l'intermediario ha rimediato all'inconveniente della duplicazione del servizio di home banking rimborsando tempestivamente le corrispondenti commissioni. Per tali ragioni, il ricorso, nella sua parte ammissibile, non merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

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

IL PRESIDENTE