

COLLEGIO DI NAPOLI – Dec. N. 9078/2017 – PRES. CARRIERO – REL. SANTAGATA
Conto corrente bancario – richiesta di “portabilità” – blocco del conto - impossibilità, medio tempore, di fruire del servizio di home banking – risarcimento del danno – assenza di prova (cod. civ., art. 2697; direttiva UE 2014/92, l. 33/2015; d.lgs. n. 37/2017; d. lgs. n. 385/1993 art. 126 quinquiesdecies)

Il trasferimento del conto corrente ad altro intermediario deve avvenire nel rispetto dei termini e delle modalità previsti dalla legge. Eventuali disagi sofferti dai clienti nel corso del perfezionamento della procedura integrano la fattispecie del danno risarcibile solo se assistiti da prova (MDC)

FATTO

Il ricorrente riferisce che: 1) in data 4.1.2016, richiedeva la “portabilità” del conto corrente in essere presso l’intermediario resistente verso altro intermediario, provvedendo contestualmente alla distruzione della carta di debito connessa al conto; 2) il giorno seguente (5.1.2016), tentando di accedere all’Area Clienti online della banca resistente, gli veniva negato l’accesso, con la conseguente impossibilità di “*girocontare sul conto corrente [subentrante] la giacenza presente in [conto corrente originario]*”; 3) provvedeva dunque a contattare reiteratamente l’intermediario resistente, sia telefonicamente sia per iscritto, chiedendo spiegazioni circa l’avvenuto blocco del conto corrente “*20 giorni di anticipo rispetto alla data di efficacia della portabilità*”, senza tuttavia ricevere una risposta esaustiva. Pertanto, l’istante stigmatizza l’inadeguatezza della procedura di gestione delle comunicazioni all’interno della Banca Online della resistente, alla quale imputa il mancato rispetto dell’art.2 del d.l. 24.1.2015, n.3 e s.m.i., nonché di quanto previsto nella Sez. IV del modulo di TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO, sottoscritto con l’intermediario subentrante, secondo cui “*il PSP originario gestisce eventuali operazioni contabili sul “conto originario” sino al giorno precedente alla data indicata come “data di efficacia”*”.

Insoddisfatto dell’interlocuzione intercorsa con l’intermediario nella fase prodromica al presente ricorso, l’istante si è rivolto all’Arbitro al quale ha chiesto: 1) il pagamento dell’indennizzo di euro 3.000,00, pari a 150 euro per i 20 giorni di disagi subiti dal ricorrente e dalla sua famiglia per il blocco all’accesso di un conto corrente con saldo medio di euro 3.000 e conseguente impossibilità di operare trasferimenti di danaro verso altro conto attivo, reso inutilizzabile 20 giorni prima della richiesta di portabilità; 2) un indennizzo di euro 200,00 per il “*tempo speso per dirimere la presente controversia*” ed il rimborso delle “*spese documentali*” pari ad euro 150,00, delle spese di assistenza difensiva, pari ad euro 150,00 e delle spese di procedura (euro 20,00).

Costitutosi ritualmente, l’intermediario ha chiesto all’Arbitro di voler respingere il ricorso perché infondato e, comunque, per l’assenza di un comportamento illegittimo della banca, la quale si è anzi attivata per poter effettuare l’estinzione del conto corrente entro la data di efficacia, senza che nessun pregiudizio sia stato cagionato al cliente. Parte resistente eccepisce inoltre che i danni per i quali è stato chiesto il rimborso non sono stati documentati, né provati, come è invece necessario per chiederne la liquidazione.

A sostegno delle proprie argomentazioni difensive, l’intermediario ha precisato preliminarmente che sul conto corrente “*non era stato apposto alcun blocco*”, ma che a partire dal 5.1.2016 (giorno successivo a quello della sottoscrizione della portabilità) era stata avviata la lavorazione della pratica “*a cominciare dallo scollegamento degli accordi collegati sul conto corrente (bancomat e canali diretti)*”, poiché, in mancanza di tale disattivazione “*non sarebbe stato possibile inserire in procedura la richiesta di chiusura del conto corrente ed elaborarla*”. Parte resistente ha riferito che: 1) il ricorrente, una volta aperto il conto corrente, aveva effettuato solo un versamento iniziale di euro 10,00 ed uno successivo di euro 3.000,00, senza effettuare alcun altro prelievo, probabilmente al solo scopo di ottenere il buono sconto promozionale offerto dall’intermediario presso un sito di

e-commerce al ricorrere di una giacenza media sul conto; 2) il cliente avrebbe potuto movimentare il conto corrente, disponendo del saldo tramite bonifico, recandosi in agenzia; 3) il saldo veniva azzerato in data 22.1.2016 mediante emissione di un bonifico bancario a favore del ricorrente, *“con estinzione del conto alla data di efficacia, 25/01/2016”*. L'intermediario ha altresì allegato prova dell'estratto conto del ricorrente e dell'evidenza della procedura di chiusura del conto, deducendo peraltro che il cliente non ha fornito alcuna prova dei lamentati danni e delle spese documentali sostenute ed ha concluso affermando che *“non è ravvisabile alcun nesso causale tra la condotta della banca [...] e i danni”* asseritamente subiti dal ricorrente.

Il ricorrente ha depositato repliche alle controdeduzioni dell'intermediario, in cui ha specificato di non aver mai riferito di *“blocchi contabili sulle eventuali operazioni in conto corrente”*, ma di aver lamentato soltanto l'inutilizzabilità delle credenziali di accesso al servizio di *internet banking*, *“eliminando di conseguenza la possibilità di effettuare operazioni dispositive online (cosa nemmeno ipotizzabile per una banca online)”*, adducendo di essere stato impossibilitato a ricorrere alle operazioni allo sportello a causa dei propri orari di lavoro ed insistendo, quindi, per l'accoglimento del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne il risarcimento del danno derivante dalla indisponibilità dei servizi di pagamento collegati al conto corrente, in relazione al quale il ricorrente aveva avviato la procedura di “portabilità” ai sensi del d.l. n. 3/2015, convertito dalla legge n. 33/2015. Va precisato che il ricorrente lamenta non già un ritardo od ostacolo nel perfezionamento della “portabilità” del conto verso il nuovo intermediario (essendosi il trasferimento del conto pacificamente realizzato nella data indicata nella richiesta di autorizzazione, ossia alla “data di efficacia” del 25.1.2016), bensì pretesi danni e disagi patiti a causa della impossibilità di trasferire la giacenza dal conto originario al nuovo conto al fine di poterne usufruire *“per bisogni connessi ad esigenze familiari”*; l'istante ritiene dunque illegittimo il “blocco” dell'operatività del conto disposto dal PSP trasferente (intermediario convenuto) prima del decorso dei 12 giorni previsti per il trasferimento, che ha comportato l'impossibilità di usufruire del servizio di *home banking*. Il Collegio reputa anzitutto necessario rammentare il quadro normativo di riferimento in materia.

In particolare, il d.l. n. 3/2015, convertito dalla legge n. 33/2015, nel recepire anticipatamente una parte della direttiva 2014/92/UE (c.d. “direttiva PAD” sui conti di pagamento), ha introdotto nel nostro ordinamento una procedura di trasferimento del conto di pagamento, fissando (all'art. 2) specifici obblighi procedurali e tempi massimi per il trasferimento dei servizi di pagamento “ricorrenti” e del saldo (12 giorni) e prevedendo un indennizzo a carico dell'intermediario inadempiente in caso di mancato rispetto della stessa. E l'art. 2, comma 16, d.l. 3/2015, applicabile *ratione temporis* alla vicenda in esame, dispone che *“In caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a indennizzare il cliente in misura proporzionale al ritardo e alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento”*. La determinazione della sanzione civile era rimessa all'emanazione di un decreto ministeriale, non adottato.

Va altresì ricordato che la direttiva PAD testé citata prevede anche che *“il prestatore di servizi di pagamento trasferente non blocca gli strumenti di pagamento prima della data indicata nell'autorizzazione del consumatore onde evitare di interrompere la fornitura al consumatore dei servizi di pagamento nel corso della fornitura del servizio di trasferimento”* (cfr. art. 10, comma 6).

Tuttavia, il d.l. 3/2015 – applicabile *ratione temporis* al caso in esame – non conteneva previsioni espresse sul punto specifico.

Ed invero, a tale lacuna ha posto rimedio soltanto la nuova disciplina introdotta nel TUB con il d.lgs. 15 marzo 2017, n. 37, che ha recepito la direttiva “PAD” anche con riferimento alle altre aree di intervento (trasparenza e comparabilità delle spese e conto di base) ed

ha introdotto l'art. 126-*quinquiesdecies*, comma 8, Tub. Tale norma prevede che: *“il prestatore di servizi di pagamento trasferente assicura al consumatore la fruizione dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la data indicata dal consumatore nell'autorizzazione. Il prestatore di servizi di pagamento ricevente assicura la fruizione dei servizi di pagamento a partire da tale data. Il prestatore di servizi di pagamento trasferente non blocca gli strumenti di pagamento collegati al conto di origine prima della data indicata dal consumatore nell'autorizzazione”*.

Per completare il quadro normativo sul punto, va aggiunto che, con comunicazione del 22 giugno 2017, la Banca d'Italia ha invitato gli intermediari a garantire effettività al diritto dei consumatori alla portabilità e a mettere a loro disposizione informazioni chiare e semplici. Ebbene, quand'anche si voglia ritenere l'art. 10, comma 6, della direttiva “PAD” – recepito, vale ribadirlo, soltanto dal d.lgs. 37/2017 – vigente già all'epoca dei fatti della presente controversia, sulla base di una supposta natura *self-executing* della fonte europea, il Collegio reputa che la domanda del ricorrente non possa comunque trovare accoglimento nel caso di specie.

Ciò in quanto, l'istante non ha fornito alcuna prova dei presunti danni patiti in conseguenza dell'impossibilità di fruire del servizio di *home banking* durante i giorni in cui si attendeva il perfezionamento dell'operazione di portabilità, limitandosi ad addurre, alquanto genericamente, di essere stato impossibilitato a ricorrere alle operazioni allo sportello a causa dei propri orari di lavoro.

Riscontrato il mancato adempimento dell'onere della prova dei danni patiti in conseguenza del comportamento dell'intermediario, evidentemente incombente sul ricorrente ai sensi dell'art. 2697 c.c., il Collegio non reputa superfluo ricordare peraltro che, nel nostro ordinamento, *“il diritto al risarcimento del danno conseguente alla lesione di un diritto soggettivo non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive, ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso (cfr. Cass. civ., sez. I, 08-02-2012, n. 1781; Cass. civ., sez. III, 19-01-2007, n. 1183)”* e che *“la scorrettezza della condotta del convenuto non è sufficiente a fondare un credito risarcitorio il quale può costituire giusta causa di uno spostamento patrimoniale solo quando l'attribuzione al danneggiato di una somma di denaro sia diretta ad eliminare le conseguenze del danno subito”* (così, tra le altre, Coll. Coord. 3089/2012). In termini più espliciti, *“L'attività della condotta dell'intermediario non è ... di per sé sufficiente a fondare un diritto all'indennizzo, così come pretende il ricorrente, posto che non è previsto nel nostro sistema il diritto ad un indennizzo a sanzione di un comportamento illecito”, di cui peraltro, nel caso di specie, non risultano affatto integrati gli estremi”* (in questi termini, ad es., ABF Napoli, n. 4768/2016).

In considerazione di quanto precede, il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.