



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 6295 del 2 febbraio 2023

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto dai signori:

Dott. G.E. Barbuzzi – Presidente

Prof.ssa M.D. Braga – Membro

Prof. Avv. M. de Mari – Membro

Prof. Avv. F. De Santis – Membro

Prof. Dott. P. Esposito – Membro

Relatore: Prof. Avv. M. de Mari

nella seduta del 30 gennaio 2023, in relazione al ricorso n. 8461, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

I. La presente controversia attiene al tema del non corretto adempimento, da parte dell'Intermediario, degli obblighi concernenti la prestazione del servizio accessorio di custodia e amministrazione titoli, in particolare sotto il profilo del tardivo trasferimento presso un altro intermediario del *dossier* titoli, così da bloccare la negoziabilità dei titoli ivi depositati.

Parte Ricorrente, dopo aver presentato reclamo all'Intermediario, al quale quest'ultimo non ha dato riscontro a suo avviso soddisfacente, si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Questi i fatti essenziali oggetto del procedimento.

2. Il Ricorrente, in data 16 giugno 2021, ha formalizzato una richiesta di trasferimento e di estinzione del proprio *dossier* titoli, indicando le coordinate del nuovo conto. Tuttavia, nonostante i plurimi solleciti, solo in data 27-29 settembre 2021 egli ha ottenuto il trasferimento dei titoli sul nuovo conto, ma senza ricevere la certificazione attestante le minusvalenze. Per effetto del ritardo nel trattare la richiesta di trasferimento del conto, l'operatività è stata di fatto bloccata da giugno a settembre 2021 e ciò gli ha impedito di sfruttare opportunità di mercato e, in particolare, di vendere in data 17 settembre 2021 il *certificate* avente ISIN CH0456759387 (come documentato dagli *screen shot* allegati) e, inoltre, gli ha impedito di compensare eventuali plusvalenze.

Parte Ricorrente chiede, pertanto, un risarcimento di euro 9.000,00 (importo richiesto nel modulo del ricorso) di cui 3.000,00 euro quale perdita di profitto prodotta dal blocco totale e ingiustificato del conto da giugno a mese settembre 2021 (difatti, in ipotesi di vendita del *certificate* ISIN CH0456759387, avrebbe potuto ottenere un profitto di euro 3.000,00), nonché 6.000,00 euro quale risarcimento forfettario per i disagi e maggiori danni subiti a causa del blocco del conto, in quanto il portafoglio aveva un controvalore totale di circa € 60.000,00.

3. L'Intermediario si è costituito nel presente giudizio resistendo al ricorso.

Preliminarmente, l'Intermediario chiede che il ricorso sia dichiarato inammissibile perché estraneo al perimetro di valutazione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), atteso che le contestazioni si riferiscono ad asseriti *deficit* di diligenza della Banca nell'ambito del rapporto bancario e di deposito titoli in amministrazione e non a servizi di investimento.

Passando al merito, l'Intermediario chiarisce che in data 10 giugno 2021 Parte Ricorrente ha chiesto il trasferimento dei titoli presenti sul conto e la chiusura del rapporto. La Banca ha preso in carico la suddetta richiesta in data 11 giugno 2021 ed il relativo processo di trasferimento è stato ultimato in data 27 settembre 2021 come confermato anche dallo stesso Ricorrente. A seguito di ciò, è stato possibile procedere alla chiusura del conto, avvenuta in data 8 ottobre 2021 ed è stato possibile produrre la certificazione delle minusvalenze, la quale è stata inviata al Ricorrente in data 18 ottobre 2021 e consegnata allo stesso in data 21 ottobre 2021.

Riguardo al blocco del conto, l'Intermediario eccepisce che Parte Ricorrente avrebbe potuto chiedere in ogni momento l'interruzione del trasferimento dei titoli e procedere alla vendita.

Riguardo alla quantificazione dei danni, l'Intermediario eccepisce che: la richiesta di 3.000 euro per la mancata vendita del *certificate* di ISIN CH0456759387 in data 17 settembre 2021 non è giustificata in quanto non corrisponde alle reali quotazioni del titolo che, invece, all'epoca aveva una quotazione pari ad euro 1.077,90; inoltre, in data 28 settembre 2021, ovvero il giorno dopo il completamento del trasferimento dello strumento presso l'altro intermediario, la quotazione di tale *certificate* era pari ad euro 1.076,00. Di conseguenza, la reale mancata opportunità di vendita si sostanzierebbe in una differenza di valore pari ad 1,90, valore che moltiplicato per la quantità in portafoglio del Ricorrente (*i.e.* n.15) ammonterebbe a euro 28,50; le ulteriori richieste di euro 4.000 ed euro 2.000 non sono motivate da alcun fondamento economico o finanziario. In particolare, non risulta provato l'asserito "*disagio*" per l'impossibilità di compensare eventuali plusvalenze presso altro intermediario in quanto, in tal caso, Parte Ricorrente avrebbe potuto optare per un regime dichiarativo, anziché per il regime amministrato che aveva invece scelto. Nelle conclusioni, l'Intermediario chiede all'ACF di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

4. Parte Ricorrente ha depositato memorie di repliche in cui ha precisato che:

- vi è stato un ritardo ingiustificato e colpevole ed evidenza che il ritardo è durato: a) oltre 3 mesi (dall'11/6/2021 al 27/9/2021) per completare il processo di trasferimento del conto; b) quasi 4 mesi (dall'11/6/2021 al 8/10/2021) per chiudere il conto, e c) oltre 4 mesi per trasmettere la certificazione minusvalenze (dall'11/6/2021 al 21/10/2021). Innumerevoli sono stati i solleciti telefonici (di cui non vi è possibilità di documentazione) e via *e-mail* (allegati al ricorso principale) del 23/6/2021, 16/7/2021, 22/7/2021, 18/8/2021, 3/9/2021;
- vi è stato un blocco assoluto di accesso *on line* al conto e che gli è stata inibita ogni azione, sia *on line* che attraverso l'*help desk*, fino a

completamento della procedura di trasferimento del conto (e quindi fino all'8/10/2021);

- che il contratto di deposito dell'Intermediario non permetteva di modificare il regime fiscale in corso d'anno e che la scelta di un regime dichiarativo in alternativa a quello amministrato poteva avvenire solo all'accensione del rapporto.

Riguardo alla quantificazione dei danni, Parte Ricorrente conferma la richiesta di euro 9.000, precisando che lo *screen shot* relativo alla vendita dei *certificate* CH0456759387 in data 17 settembre 2021 è presuntiva dei profitti mancati che avrebbe potuto ottenere e che la cifra di 6.000 euro corrisponde al 10% del controvalore del portafoglio titoli nonché all'entità dei titoli che Parte Ricorrente era solito movimentare almeno con cadenza mensile attraverso operazioni di compra/vendita titoli.

5. L'Intermediario, nelle proprie memorie conclusive, conferma quanto già rappresentato nelle precedenti deduzioni.

Ribadisce che:

- la chiusura del conto può avvenire solo dopo che tutte le giacenze presenti sul conto sono state rimesse al cliente. Nel caso specifico il trasferimento dei titoli si è concluso in data 27 settembre 2021 e il conto chiuso in data 8 ottobre 2021 (e quindi entro il termine di 12 giorni previsto). Anche il rilascio della certificazione delle minusvalenze (come logico) può avvenire solo alla chiusura del rapporto e, a tale riguardo, detto documento è stato prodotto in data 12 ottobre 2021 e consegnato all'ufficio postale per la spedizione al Ricorrente in data 18 ottobre 2021;
- è la normativa che non consente di modificare il regime fiscale in corso d'anno ma solo con effetto dal 1° gennaio. Il cliente avrebbe dovuto richiedere la modifica prima del 31 dicembre 2020 per darne applicazione nell'anno fiscale 2021;
- non vi è stato alcun blocco del conto e, in proposito, lo *screenshot* del sito, allegato dalla Parte Ricorrente evidenzia un'avvertenza relativa alla vendita allo scoperto. Questa avvertenza si riferisce al fatto che il Ricorrente non

aveva a disposizione i titoli in quanto il trasferimento dei titoli era in corso. L'avvio o l'interruzione del trasferimento non sono operazioni che i clienti possono disporre in autonomia tramite la piattaforma ma neppure risulta alcuna richiesta del Ricorrente di interrompere il trasferimento per disporre la vendita degli strumenti;

- riguardo alla quantificazione dei danni, la richiesta è priva di fondamento logico nonché economico-finanziario, posto che il Ricorrente non ha venduto i titoli dei quali aveva richiesto il trasferimento e che nei periodi 2020 e 2021 il Ricorrente ha realizzato solo delle minusvalenze. Per questo motivo si ritiene che non possa esserci alcun nesso logico tra la mancata movimentazione del 10% del portafoglio e l'asserita perdita di occasioni "di pronto guadagno" quantificata come sopra dal Ricorrente.

DIRITTO

1. Il ricorso, stanti le evidenze in atti, non è meritevole di accoglimento per quanto e nei termini di seguito rappresentati. Le risultanze documentali inducono il Collegio a ritenere che nel caso di specie il ricorso, pur ricevibile e ascrivibile all'ambito di competenza dell'ACF, non possa essere accolto non perché non sussista un effettivo *deficit* di diligenza dell'Intermediario resistente nell'adempimento tempestivo della richiesta di trasferimento dei titoli, bensì in quanto la richiesta di risarcimento danni risulta priva dei necessari elementi di prova e, quindi, il danno lamentato non risulta idoneamente documentato nella sua concretezza ed attualità.

2. Giova a tal fine rilevare che:

- a) la controversia concerne il ritardo con cui l'odierno Intermediario, presso cui il Ricorrente deteneva un *dossier* titoli, ha dato esecuzione alle richieste di trasferimento dei titoli in esso depositati (con conseguente chiusura dei conti in essere) presso un altro intermediario, di fatto bloccandone, in pendenza del trasferimento, la negoziabilità dei titoli;
- b) va preliminarmente rilevato che sussiste la competenza dell'ACF a decidere le controversie relative al servizio di investimento accessorio di custodia ed

amministrazione di strumenti finanziari per conto dei clienti quando è prevalente il profilo di investimento dell'operazione: ossia quando, come nel caso di specie, in applicazione del principio della domanda il ricorrente contesta profili che riguardano l'impossibilità di negoziare strumenti finanziari a causa del loro mancato o tardivo trasferimento da un *dossier* titoli ad un altro (il principio è consolidato nella giurisprudenza di questo Arbitro, *cf.*, da ultimo e nei confronti dello stesso Intermediario resistente, Decisione ACF n. 6263 del 19 gennaio 2023; in senso conforme v. anche Decisioni ABF n. 16947 del 2021, Collegio di Bologna, n. 4499 del 2018, Collegio di Bari, secondo cui si tratta di richieste di trasferimento titoli che rifluiscono nella prestazione dei servizi di investimento e non in quella dei servizi bancari);

- c) per quanto concerne la doglianza in esame, non può non rilevarsi che un lasso temporale di oltre tre mesi (dall'11 giugno 2021 al 27 settembre 2021) per effettuare il trasferimento di un *dossier* titoli non può dirsi ragionevole, atteso anche che l'Intermediario resistente non ha segnalato particolari problematiche tecniche o operative emerse in tale periodo, determinate da circostanze esterne alla sua volontà che hanno determinato la dilatazione dei tempi necessari al trasferimento del *dossier* titoli;
- d) risulta tuttavia dirimente, ai fini del rigetto del ricorso in discussione, l'assenza di prova del danno. La documentazione prodotta dal Ricorrente non è in effetti idonea a provare l'effettiva volontà di vendere gli strumenti finanziari presenti sul *dossier* titoli. Non è tale la documentazione recata con gli *screenshot* della piattaforma relativi al *certificate* che in realtà provano soltanto il blocco di operatività, ma non l'effettiva disposizione di un ordine di disinvestimento che pure poteva essere formulata o almeno ventilata dal Ricorrente per iscritto, né viene dimostrato che la quotazione del *certificate* è variata in modo sensibile durante il periodo del blocco di operatività dovuto alla richiesta di trasferimento titoli;
- e) anzi, va rilevato che la richiesta di 3.000,00 euro per la mancata vendita del *certificate* in data 17 settembre 2021 non risulta giustificata e appare invero

sproporzionata, in quanto non corrisponde alle reali quotazioni del titolo nel tempo; assumendosi, come dichiarato dall'Intermediario resistente, che la quotazione era pari ad euro 1.077,90 il 17 settembre 2009, e in data 28 settembre 2021, ovvero il giorno dopo il completamento del trasferimento, la quotazione di tale *certificate* era pari ad euro 1.076,00, la reale mancata opportunità di vendita si sarebbe sostanziata in una differenza di valore, secondo i conteggi dell'Intermediario, pari ad 1,90, valore che moltiplicato per la quantità in portafoglio del Ricorrente (*i.e.* n. 15) ammonterebbe a soli euro 28,50;

- f) neppure le diverse *e-mail* versate in atti sono utili ai fini della prova del danno subito: queste infatti lamentano il ritardo, sollecitano il trasferimento, minacciano richieste di risarcimento danni, ma non impartiscono ordini di vendita degli strumenti finanziari depositati sul *dossier* titoli la cui operatività era bloccata, né chiedono l'interruzione del trasferimento per procedere alla vendita dei titoli;
- g) anche la richiesta di 6.000,00 euro a titolo di risarcimento forfettario per il lamentato blocco di operatività del *dossier* titoli – che invero integra una richiesta di risarcimento per danni potenziali – non può essere accolta, perché il Ricorrente in realtà si limita a quantificare il danno potenziale, senza produrre alcun elemento probatorio circa l'effettiva produzione del danno, ed in ogni caso quest'Arbitro, come è noto, può riconoscere all'investitore solo i danni che sono conseguenza «immediata» e diretta delle violazioni poste in essere degli intermediari;
- h) per le ragioni anzidette non si può pertanto accogliere il ricorso in discussione;
- i) atteso, tuttavia, che l'Intermediario resistente, sebbene abbia attivamente preso parte al presente procedimento, non ha fornito alcuna spiegazione (in questo e in altri casi analoghi incardinati presso l'ACF) circa le ragioni del non tempestivo trasferimento dei *dossier* titoli, al Collegio preme evidenziare che tale condotta è sotto questo profilo censurabile, anche perché riscontrata in sede di esame di analoghe fattispecie e potenzialmente

idonea a cagionare danni ai clienti investitori, impedendo loro di poter disporre in tempi ragionevoli degli strumenti finanziari detenuti. Il Collegio, pertanto, evidenzia l'esigenza che l'Intermediario odierno resistente, in casi della specie, ponga in essere condotte che siano sempre in linea con i canoni di correttezza, diligenza e tempestività operativa previsti dalla normativa di settore.

PQM

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente
Firmato digitalmente da:
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi