



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 50 del 13 gennaio 2011

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)
- Avv. Roberto Manzione Membro designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato

nella seduta del 07/12/2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

Con nota del 15.6.2010, indirizzata all'Ombudsman, il cliente riferisce di aver proposto reclamo all'intermediario – mai riscontrato – in data 21.1.2010.

In tale nota il cliente, affetto da disabilità motorie, espone che recatosi presso una filiale dell'intermediario per effettuare alcune operazioni – *“prelievo contanti, prelievo carnet, estratto conto etc.”* – gli sarebbe stato impedito l'ingresso. Le guardie giurate a cui si sarebbe rivolto per accedere dall'entrata per disabili gli avrebbero riferito, infatti, che il direttore aveva dato loro l'indicazione di impedire l'accesso del cliente. Per tale motivo, prosegue, il carnet di assegni è stato ritirato dalle guardie giurate, il prelievo in contanti e il rilascio dell'estratto conto non sarebbero invece stati consentiti.

Pertanto egli chiede che sia sanzionato il comportamento del direttore e il risarcimento del danno *“morale [...] nonché [...] per il mancato prelievo di contanti da effettuarsi presso lo sportello”*.

Con successivo ricorso il cliente ribadisce le sue doglianze e le richieste sintetizzate sopra rimettendosi alle valutazioni del Collegio per la quantificazione del danno (*“morale, oltreché d'immagine”*) di cui chiede il risarcimento.

In sede di controdeduzioni la banca precisa che il *layout* della filiale è rispondente alla normativa di settore volta alla rimozione delle barriere architettoniche.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Quanto alla decisione del preposto – “già oggetto di richiamo da parte dell’Istituto” – di non consentire l’accesso al cliente attraverso il varco destinato ai diversamente abili, tale scelta, osserva la banca, è stata sicuramente determinata da un “eccesso di cautela” riconducibile ai seguenti aspetti:

- *“la giornata nella quale si è verificato l’evento – 23.12.2009 – periodo dell’anno statisticamente caratterizzato dal significativo incremento delle rapine;*
- *l’ubicazione della filiale;*
- *l’elevata affluenza della clientela, considerato che la filiale svolge il servizio di tesoreria per il Comune di Napoli e cura i servizi di cassa per tre Amministrazioni scolastiche;*
- *la maggiore esposizione al rischio derivante dall’utilizzo di tale varco.*

La banca chiede il rigetto dell’istanza del ricorrente, non ravvisando gli estremi per un risarcimento. Aggiunge che lo stesso cliente, pur avendone l’onere, non ha documentato il danno che gli sarebbe derivato dai fatti riportati.

Conclude dichiarando la propria disponibilità a formulare le proprie scuse al Cliente.

DIRITTO

Questo Collegio rileva in primo luogo che non è in discussione, nell’ambito della controversia in oggetto, l’ottemperanza, da parte della banca, alle disposizioni normative concernenti l’abbattimento delle barriere architettoniche. Il ricorrente, a ben vedere, infatti, non contesta l’inesistenza – ovvero il mancato rispetto delle prescrizioni tecniche imposte dalla normativa ovvero ancora la non funzionalità – di varchi riservati ai soggetti diversamente abili quanto, piuttosto, la decisione del preposto alla filiale che avrebbe dato l’indicazione alle guardie giurate di impedirgli l’accesso ai locali della banca.

La disposizione impartita dal preposto ha di fatto impedito al ricorrente l’effettuazione dell’operazione di prelievo di contante allo sportello e di ottenere l’estratto conto; sembra quindi ragionevole ipotizzare che, nel caso di specie, sia configurabile un inadempimento, da parte della banca, rispetto al diritto del ricorrente di avvalersi di servizi bancari ai quali l’intermediario è senz’altro tenuto in forza di disposizioni contrattuali. Il comportamento del preposto, peraltro già opinabile sotto il profilo della motivazione addotta a sostegno, va valutato anche alla luce del contenuto delle disposizioni e alla *ratio* sottesa alla L. 9.1.1989, n. 13 recante “*Disposizioni per favorire il superamento e l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati*”, che è quella di non pregiudicare il soggetto diversamente abile precludendogli, per quello che qui interessa, lo svolgimento di operazioni bancarie. Del resto, lo stesso resistente riconosce – al di là delle giustificazioni ipotizzate – carenze nella condotta del preposto.

Vi è da rilevare che pur non avendo il ricorrente dimostrato il danno patrimoniale subito in seguito al diniego di accesso ai locali della banca, e di conseguenza all’utilizzazione dei servizi bancari predisposti dall’intermediario (restando, quindi, escluso l’accoglimento della relativa richiesta), appare fuori di dubbio che egli abbia subito, proprio in considerazione della sua particolare situazione, un danno non patrimoniale, per lesione dei diritti della persona, derivante dal comportamento della banca. Per evitare una liquidazione meramente equitativa, pare il caso di tenere presente che, se gli fosse stato consentito l’ingresso nei locali, il ricorrente avrebbe, quanto meno, potuto utilizzare lo sportello automatico e prelevare la somma minima giornaliera consentita. Pertanto, questo Collegio ritiene che, proprio la somma in esame, possa costituire utile criterio per la liquidazione onnicomprensiva del danno – non patrimoniale – subito. La sua richiesta di risarcimento del danno non patrimoniale deve, dunque, venire accolta in tali limiti.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 50 del 13 gennaio 2011

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'inadempimento dell'intermediario e, per l'effetto, lo dichiara tenuto al risarcimento del danno morale di euro 250,00.

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

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI