



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controverse

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 13 gennaio 2011 dopo aver esaminato il ricorso e la documentazione allegata,

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

FATTO

L'8 luglio 2009, la ricorrente chiedeva alla banca resistente di pagare con Mod. F24 l'importo di € 988,86 per tributi da corrispondere all'Agenzia delle Entrate.

Il 24 luglio 2009, via filo veniva invitata da un impiegato dell'intermediario a ritirare tale somma in quanto il pagamento "non era andato a buon fine".

Successivamente, rivoltasi ad altro intermediario, riusciva con lo stesso modulo ad effettuare il versamento, ma poiché risultava essere stato eseguito oltre il termine della scadenza, riceveva dall'ente impositore una sanzione di € 783,12.

Per quanto occorso, la ricorrente inviava reclamo alla resistente il 2 dicembre 2009, lamentando la mancata esecuzione del versamento "in via telematica" e il ritardo con il quale era stata informata dell'accaduto che le aveva impedito di poter effettuare un pagamento entro i termini.

Ritenendo la banca unica responsabile dell'accaduto, rappresentava alla stessa che qualora non avesse trovato accoglimento il ricorso presentato all'Agenzia dell'Entrate per ottenere la sospensione del pagamento, avrebbe richiesto il rimborso della sanzione.

Poiché l'istanza non veniva accolta, la ricorrente si vedeva costretta ad effettuare un versamento in c/c postale il 19 marzo 2010 per l'importo della sanzione.

Il 10 maggio 2010, la resistente riscontrava il reclamo comunicando alla cliente che dagli accertamenti effettuati non risultavano anomalie nel proprio operato in quanto la delega al versamento era stata inoltrata all'incasso l'8 luglio 2009 e il successivo 10 luglio 2009 era



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

stata "stornata a causa di errori bloccanti (codice regione non indicato nella sezione regione riga seconda e codice tributo non ammesso per la sezione regione riga prima)". Affermava, inoltre, che la dipendenza competente al fine di correggere tali anomalie e consentire alla cliente di ripresentare all'incasso la delega nei termini previsti, aveva provveduto a contattarla e che soltanto il 23 luglio 2009 la cliente si era presentata per il ritiro della somma accantonata.

Il 9 luglio 2010 la cliente non soddisfatta del riscontro ricevuto ha avanzato ricorso all'ABF e, nel riferire i fatti occorsi e già *supra* riportati, ha anche rappresentato di essersi attivata presso la società telefonica al fine di ottenere la documentazione delle chiamate in entrata ricevute nel periodo dall'8 luglio al 24 luglio 2009 al fine di ottenere una prova documentale che la banca l'avesse contattata solo "dopo 20 giorni". Purtroppo tale società le aveva comunicato che non poteva soddisfare la richiesta dell'utente in quanto - ai sensi del Provvedimento del 17 gennaio 2008, integrato il 24 luglio 2008 del Garante della Privacy - la conservazione dei dati di traffico telefonico non poteva superare i sei mesi e che "solo e esclusivamente per l'Autorità Giudiziaria" tale periodo di conservazione poteva essere esteso fino ad un massimo di due anni.

In sintesi, la ricorrente, che imputa l'"esclusiva colpa" per il ritardato pagamento del tributo alla banca, ha chiesto all'ABF che la banca si assuma la responsabilità dell'accaduto rimborsando la somma di € 783,12 corrisposta come sanzione all'Erario.

La banca ha controdedotto il 7 agosto 2010 chiedendo all'ABF di rigettare il ricorso. Ribadendo la correttezza del proprio operato, ha rappresentato che la procedura aveva stornato la delega di pagamento il 10 luglio 2010 "a causa di 2 errori bloccanti ... che ne hanno impedito l'invio all'Agenzia delle Entrate". Ha confermato anche che "al fine di correggere tali anomalie e ripresentare all'incasso la delega nei termini previsti, ha contattato [la ricorrente] e soltanto il 23/7/2009 la stessa si è presentata in Banca ed ha ritirato la somma accantonata, come da evidenza conservata agli atti" e di cui fornisce copia. Ha rilevato, poi, la contraddittorietà tra quanto sostenuto dalla ricorrente che afferma di essere stata contattata "solo il 24/7/2009 in quanto già in data 23/7/2009 si era recata in Banca per ritirare la somma relativa alla delega oggetto di reclamo e che la stessa non ha prodotto alcuna evidenza del pagamento F24, evidentemente corretto negli errori, presso altra Banca".

DIRITTO

Il Collegio è chiamato pronunciarsi sulla responsabilità della banca intermediaria per mancata esecuzione di un mandato ricevuto, comportante segnatamente la esecuzione di un pagamento mediante modulo.

E' documentato che il mandato non ha potuto essere eseguito perché il modulo che la cliente aveva consegnato alla banca era errato od incompleto. L'incompletezza ha comportato l'impossibilità di eseguire il mandato, posto che la procedura di pagamento è on line e che il mancato completamento di un campo obbligatorio comporta il blocco della procedura informatica. Le lacune in questione non potevano essere colmate da attività propria della banca. Ritiene il Collegio che non rientri nei doveri della banca il procedere alla verifica della esattezza dei moduli fiscali prima di accettare il mandato specifico. Simile obbligo creerebbe problemi di gestione dell'attività degli sportelli bancari con disagi



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

generalizzati. Più ragionevole è ritenere che la compilazione dei moduli, specie quelli fiscali rientri nell'area di auto responsabilità dei clienti.

Ciò posto si deve però osservare che se è vero che il mandatario può non eseguire l'incarico ricevuto quando, come nel caso in esame, sorge una impossibilità oggettiva, non è men vero che la diligenza del mandatario comprende il dovere di dare comunicazione senza ritardo della mancata esecuzione, così come deve dare comunicazione della intervenuta esecuzione.

La ricorrente imputa alla banca anche la violazione del dovere di avvertimento, sostenendo di essere stata avvisata della impossibilità di esecuzione 20 giorni dopo. Vi sono tuttavia alcune incongruenze di data nella sua esposizione dei fatti.

La banca sostiene di aver cercato di contattare la cliente in antecedenza, anche se non fornisce alcuna indicazione concreta.

E' pacifico che la banca aveva accettato il mandato di provvedere al pagamento a favore dell'Agenzia delle Entrate con Mod. F24.

E' certo che l'obbligo di avviso incombe al mandatario *ex contractu*. L'onere della prova delle ragioni ostative al mancato adempimento incombe sul debitore della prestazione. Nel

caso della mancata esecuzione della prestazione principale la prova richiesta è stata fornita, nel caso della mancata esecuzione dell'obbligo di avviso non è stata data ed, invero, solo molto vagamente allegata.

Da ciò discende che a causare la perdita economica lamentata dalla ricorrente hanno concorso almeno due fattori: da un lato la errata compilazione del modulo F24 da parte della cliente, dall'altro il mancato tempestivo avviso che ha reso irrimediabile, o, meglio rimediabile al costo dell'ulteriore esborso di euro 783,12, l'errore di compilazione.

La valutazione della parte di danno imputabile alla banca non può che essere di carattere equitativo.

P. Q. M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca alla ricorrente la somma di euro 235,00, equitativamente determinata.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla ricorrente la somma di euro 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO