

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri.....Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Comm. Antonio Nigrelli .....membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina..... membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... membro designato dal C.N.C.U. (estensore)

Nella seduta del 29 marzo 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

Il ricorrente, che intratteneva presso l'intermediario convenuto un rapporto di conto corrente bancario, con istanza (in formato pdf) allegata ad una mail dell'11.3.2010, chiedeva all'intermediario l'estinzione del conto, con accredito del relativo saldo su un c/c in essere presso altro istituto di credito. L'istanza, non riscontrata, veniva reiterata il successivo 25 marzo sempre a mezzo mail. Il 16.5.2010 il ricorrente domandava di nuovo mediante posta elettronica la chiusura del conto e l'"*eliminazione di qualunque spesa o bolli*" maturati nelle more.

In pari data la banca rispondeva con una mail di carattere interlocutorio, comunicando al cliente quali uffici avrebbero preso in carico l'istanza a seconda se considerata "*reclamo*" ovvero "*semplice richiesta di informazioni*". Il successivo 15 giugno riscontrava la comunicazione del ricorrente, rappresentando di non aver provveduto alla chiusura del conto corrente poiché "*la medesima non [era] mai pervenuta in originale*". Invitava pertanto la parte ad inviare la richiesta debitamente sottoscritta.

Con il ricorso, pervenuto il 1° dicembre 2010, il cliente chiedeva l'intervento dell'ABF al fine di ottenere da parte dell'intermediario l'estinzione del conto corrente e il rimborso di "*eventuali costi e bolli sostenuti dall'11 marzo 2010 fino alla data della chiusura*".



Chiedeva, altresì, il rimborso dell'importo di € 500 "a titolo di mancata percezione di interessi e rivalutazione derivanti dal mancato investimento delle somme in titoli ibridi bancari", rappresentando questi ultimi la tipologia di titoli alla quale sono "destinati buona parte degli investimenti" fatti.

In sede di controdeduzioni la banca sostanzialmente confermava le circostanze della vicenda, specificando che "per la chiusura del conto corrente è necessario inviare alla filiale di competenza una formale richiesta scritta, tramite raccomandata, debitamente firmata da tutti gli intestatari del conto del quale si chiede l'estinzione". Provvedeva, poi, a comunicare di aver predisposto, in data 31.1.2011, "in un'ottica di attenzione al cliente", la chiusura del conto corrente, con l'accredito del saldo disponibile in conto alla data di estinzione (€ 4.147,32), il rimborso di € 30,50 "corrispondente alle spese addebitate al cliente per bolli e altri oneri dal mese di aprile ad oggi" e la restituzione delle spese procedurali. In relazione a tanto, chiedeva all'Arbitro di dichiarare cessata la materia del contendere.

Con mail del 21 febbraio 2011, il ricorrente confermava la chiusura del conto corrente con effetto dal 1° febbraio 2011 e l'accredito con pari valuta delle somme sopra specificate. Evidenziava, comunque, la mancata considerazione da parte dell'intermediario delle ulteriori richieste formulate in sede di ricorso.

## CASO DIRITTO

Per inquadrare correttamente l'oggetto della vicenda sottoposta all'esame del Collegio, occorre considerare che l'intermediario, tanto in sede di reclamo quanto nelle successive controdeduzioni, pur confermando sostanzialmente di essere a conoscenza della volontà del cliente di estinguere il rapporto di conto corrente, ha eccettuato un vizio di forma della relativa istanza, avendo la controparte proposto la stessa "tramite mail e/o allegato". Ciò – a suo dire – difformemente dalle previsioni contrattuali, che stabilirebbero che "per la chiusura del conto corrente è necessario inviare alla filiale di competenza una formale richiesta scritta, tramite raccomandata, debitamente firmata da tutti gli intestatari del conto del quale si chiede l'estinzione".

Al riguardo, è innanzi tutto da rilevare come tale previsione contrattuale, però, non sia stata provata in alcun modo (contravvenendo, così, alla previsione dettata dall'art. 2697 cod. civ.), non essendo state prodotte le "Condizioni generali – Norme contrattuali" regolanti il rapporto *de quo*, e, in particolare, le eventuali modalità di esercizio del diritto di recesso specificamente previste.

Sul punto (cd. "vizio di forma") occorre ancora considerare che, in relazione alla mancanza di una volontà di recesso in forma scritta, le regole poste dal legislatore in tema di "trasparenza" nel Titolo VI del testo unico bancario, indicano la forma scritta dei contratti come mezzo di tutela del contraente più debole, cioè del cliente, al quale soltanto, in effetti, riservano la facoltà di invocare la nullità per mancanza della forma richiesta, come previsto dall'art.127, comma 1, TUB.

Il ricorrente, in ogni caso, ha fatto tenere copia della mail dell'11.3.2010 e dell'istanza di chiusura del conto, dallo stesso debitamente sottoscritta e allegata alla mail in formato "pdf". Nel caso specifico, essendo incontestata la ricezione della mail, si ritiene che oggetto di valutazione debba essere il valore del documento "pdf" trasmesso dal cliente: se, in altri termini, tale documento, quale riproduzione inalterabile del corrispondente originale, costituisca un'idonea manifestazione di volontà, anche sotto il profilo del requisito della forma scritta previsto (eventualmente) per il recesso dai contratti bancari.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sul punto, anche autorevole dottrina oltre che gran parte della giurisprudenza, è orientata a ritenere sicuramente valutabile ogni riproduzione meccanica di atti (quale può essere un documento grafico in pdf), a condizione che sia verificabile la provenienza, come nel caso in esame.

Sulla scorta di quanto rilevato - anche in considerazione del dovere di comportarsi in buona fede nell'interpretazione e nella esecuzione del contratto ( artt. 1366 e 1375 c.c.), nel caso di specie da considerare violato non ottemperandosi alla volontà, pur certamente in modo non equivoco manifestata (e con un mezzo comunque da considerare avere un valore formale) dal cliente (vedi utilmente Collegio ABF Milano n. 139/2010) - il ritardo dell'intermediario nella chiusura del conto corrente (disposta soltanto a decorrere dal 31.01.2011), sempre alla luce del disposto dell'art.1855 cod. civ., non può essere ritenuto giustificato pur se, sostanzialmente, poi, la resistente (attraverso gli accrediti ed i rimborsi) ha sostanzialmente fatto retroagire gli effetti "del recesso" al 1° aprile 2010.

Resta allora da valutare la sola richiesta di rimborso pari ad euro 500 avanzata dal ricorrente per interessi e danni da mancato utilizzo in altri investimenti. Sul punto, in assenza di idonei ed opponibili elementi probatori circa la pretesa destinazione delle somme giacenti, ritiene il Collegio di poter procedere - in parziale accoglimento del ricorso - esclusivamente alla liquidazione degli interessi legali come da dispositivo.

P. Q. M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto al risarcimento del danno nella misura corrispondente all'interesse legale maturato sull'importo di euro 4.147,32 a far data dal 1° aprile 2010 e fino alla data del pagamento.

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 di procedura e al ricorrente la somma di euro 20.00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI