



Decisione N. 2409 del 13 marzo 2023

**COLLEGIO DI ROMA**

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MASSIMO CARATELLI

Seduta del 15/02/2023

**FATTO**

1. Parte attrice invoca la responsabilità dell'intermediario per l'intempestiva apertura di un dossier titoli, che avrebbe impedito alla stessa di partecipare all'asta della nuova emissione di BTP Italia. In particolare, la proponente espone che, in data 14 giugno 2022, inoltrava alla resistente una richiesta di apertura di un deposito titoli, con l'intento di utilizzare il conto per partecipare al collocamento previsto il successivo 20 giugno. La procedura di apertura del dossier, per questioni di carattere tecnico, non giungeva a buon fine. Tuttavia, l'istante – rassicurata relativamente alla risoluzione dell'inconveniente ed al completamento dell'operazione in tempi brevi – spostava sul conto corrente acceso presso la resistente, dei fondi necessari per partecipare all'asta BTP. In data 15 giugno 2022 la ricorrente sollecitava l'intermediario rappresentando il danno pecuniario futuro che sarebbe derivato dalla mancata tempestiva apertura del dossier. Non ricevendo risposta, la cliente procedeva con ulteriori solleciti. In data 5 luglio 2022, la ricorrente inoltrava richiesta di risarcimento per euro 23.095,20, rappresentando come l'intermediario non avesse provveduto all'apertura del conto titoli entro il termine richiesto.

2. Con ricorso pervenuto il 14 settembre 2022, preceduto da rituale reclamo, parte ricorrente contesta la condotta dell'intermediario innanzi all'Arbitro ribadendo le proprie richieste risarcitorie.

---

*Pag. 2/4*

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2409 del 13 marzo 2023

3. Con le controdeduzioni parte convenuta sostiene che l'apertura del rapporto non è andata a buon fine a causa di un'anomalia tecnica del sistema informatico, di cui la cliente è stata messa subito al corrente. A detta dell'intermediario, non sono pertanto ravvisabili lungaggini e temporeggiamenti ingiustificati o comunque irragionevoli. In generale deduce l'istituto di credito che i clienti non vantano un diritto ad ottenere l'accensione di un rapporto bancario né possono lamentare la mancata apertura del rapporto nei tempi richiesti. Sul punto, l'istituto di credito precisa che non vi erano termini prestabiliti entro cui il rapporto doveva essere perfezionato e reso operativo, come da foglio informativo che allega, non contenente nessuna indicazione in tal senso. Evidenzia, al contempo, la resistente come parte attrice abbia avviato la procedura con scarso anticipo rispetto alle esigenze dichiarate e come, data la situazione di blocco informatico, avrebbe potuto salvaguardare le proprie opportunità di partecipare al collocamento dei BTP Italia spostando la provvista su altro conto e procedendo all'acquisto tramite un altro intermediario, avendo dichiarato di essere intestataria di altri conti ordinari e titoli presso vari istituti di credito. La ricorrente avrebbe potuto inoltre successivamente eliminare il preteso danno, la cui quantificazione è calcolata prendendo in considerazione criteri errati e scenari ipotetici, poiché il BTP Italia può essere acquistato sul mercato (MOT). Alla luce di quanto sopra esposto, l'istituto di credito chiede all'Arbitro il rigetto del ricorso.

#### DIRITTO

1. La controversia ha ad oggetto l'asserita illegittimità della condotta di parte resistente, nonché gli eventuali presupposti di risarcibilità del danno, che la ricorrente sostiene di aver patito non avendo potuto partecipare al collocamento del BTP Italia.

2. Quanto alla condotta dell'intermediario, parte attrice ritiene che questi abbia assunto l'impegno di concludere l'operazione entro il termine richiesto, coincidente con l'inizio dell'asta richiamata. Deduce la cliente che, nonostante gli operatori le avessero reso noto il problema tecnico sin dalla sua richiesta del 14 giugno 2022, l'avevano parimenti rassicurata sulla risoluzione dello stesso in tempi brevi, ingenerando un legittimo affidamento in ordine alla conclusione dell'operazione in tempo utile, entro la data del 20 giugno 2022. Sul punto, si osserva che di tali rassicurazioni non si rinviene riscontro documentale in atti. Nondimeno, la banca convenuta non muove specifiche contestazioni in merito, dato che le sue difese si incentrano sull'inconfigurabilità di un diritto del cliente ad ottenere l'accensione di un rapporto nei tempi da questi richiesti e sull'incidenza causale della condotta della ricorrente nella generazione del danno.

3. Ciò posto, è pacifica in atti l'ammissione da parte della banca della sussistenza di un errore tecnico che ha impedito il buon fine della pratica richiesta di attivazione del dossier titoli, da associare al rapporto di conto corrente intrattenuto dalla cliente presso la convenuta. È, al contempo, indubbio che, nonostante le ripetute sollecitazioni della cliente, di cui si ha traccia già il 15 giugno 2022, alla data del 5 luglio 2022, la pratica risultava ancora inevasa. Il Collegio non può, quindi, che accertare l'illegittima condotta dell'istituto di credito, il cui comportamento in fase di valutazione e riscontro delle richieste del cliente deve, peraltro, sempre rispettare i canoni della buona fede e correttezza nei rapporti contrattuali (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 3255/2021).

4. L'istante chiede, inoltre, il risarcimento del danno asseritamente subito. A riguardo, il Collegio rileva che è onere della parte ricorrente quello di fornire adeguata prova del danno che assume aver patito, e che detto danno non si sia concretizzato in meri "disappunti o perdite di tempo", ma deve necessariamente risultare dalla documentazione prodotta la ricorrenza di un serio pregiudizio, conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario contestata (cfr. Collegio di Roma,

---

*Pag. 3/4*



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2409 del 13 marzo 2023

decisione n. 4568/2016). Tutto ciò premesso, in considerazione della documentazione in atti, conformemente a quanto rilevato dalle parti, la pretesa della proponente non è giudicata meritevole di accoglimento in quanto priva di valide evidenze probatorie, sia nell'*an* sia nel *quantum*.

5. La relativa istanza risarcitoria non può, pertanto, essere accolta.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario. Respinge la domanda risarcitoria.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA