

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 14/10/2025

FATTO

Nel ricorso, il cliente rappresenta quanto segue:

- in data 27/06/2025 ha chiesto, mediante PEC, a un intermediario terzo (non convenuto in questa sede) la portabilità del conto in essere presso l'intermediario convenuto;
- in data 08/07/2025, l'intermediario terzo, in mancanza di riscontro, ha sollecitato una risposta alla citata richiesta;
- in data 18/07/2025, il cliente provvedeva a inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno;
- l'intermediario convenuto ha provveduto all'estinzione e trasferimento del conto in data 07/08/2025, ossia oltre i 12 giorni lavorativi dalla richiesta telematica;
- in data 02/09/2025, presentava reclamo all'intermediario convenuto riscontrato negativamente, in quanto afferma di non aver mai ricevuto la richiesta telematica.

Il ricorrente chiede di ricevere un indennizzo, quantificato secondo i termini di legge, per il ritardo nell'esecuzione della portabilità da imputare alla BCC.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario rappresenta quanto segue:

- il ricorso è da ritenersi inammissibile, in quanto risultano ancora pendenti i termini di risposta al reclamo, inoltrato in data 02/09/2025;
- rappresenta di aver inviato al cliente una comunicazione anteriormente alla notifica del ricorso del cliente;
- la citata comunicazione conferma la pendente lavorazione ed istruttoria dello stesso reclamo, a seguito di una prima risposta fornita e già allegata dal ricorrente.

In conclusione, l'intermediario chiede all'Arbitro di dichiarare l'improcedibilità del ricorso.

Il cliente nelle repliche afferma quanto segue:

- il ricorso è stato presentato seguendo le indicazioni della prima risposta ricevuta dal medesimo intermediario in cui si faceva riferimento alla possibilità di far ricorso all'ABF;
- non ha ricevuto altro riscontro alla replica inviata subito dopo la ricezione della sopra riportata comunicazione;
- chiede al Collegio di non dichiarare l'improcedibilità ma di attendere che l'istituto bancario fornisca un riscontro al supplemento d'indagine che hanno in corso.

Nelle controrepliche, l'intermediario rappresenta quanto segue:

- a fronte di una prima risposta della banca, il ricorrente, in data 3/09/2025, ha domandato espressamente di riprendere in considerazione la richiesta, fornendo ulteriori dettagli e circostanze da valutare;
- in data 08/09/2025 la banca ha manifestato la disponibilità a proseguire l'istruttoria e ha comunicato al cliente che avrebbe provveduto ad effettuare un supplemento di indagine;
- la citata comunicazione è stata inviata al cliente prima che alla banca resistente venisse notificato il ricorso ABF;
- conseguentemente, devono ritenersi ancora pendenti i termini di lavorazione di 60 giorni affinché la banca possa evadere il reclamo di cui il ricorrente ha espressamente richiesto la rivalutazione;
- non potendosi ritenere conclusa la fase di gestione del reclamo, al cliente è preclusa l'attivazione della procedura innanzi all'ABF.

DIRITTO

La controversia attiene al mancato tempestivo trasferimento di un conto di pagamento presso un intermediario terzo. In particolare, nonostante la richiesta di trasferimento sia stata avviata tramite richiesta telematica da parte dell'intermediario terzo, il trasferimento è stato completato in data 07/08/2025, oltre i 12 giorni lavorativi dalla richiesta telematica.

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso, in quanto ritiene ancora pendenti i termini di risposta al reclamo. L'eccezione sollevata è da respingere in quanto, ai fini della corretta instaurazione del contenzioso ABF, è da ritenersi sufficiente il reclamo del 02/09/2025 riscontrato negativamente dall'intermediario in pari data.

Passando alle questioni di merito, si osserva che nel ricorso e, più nel dettaglio nell'email del 03/09/2025, il cliente rappresenta che in data 27/06/2025 il prestatore di servizi di pagamento ricevente ha avviato il servizio di trasferimento, mediante invio di una PEC.

Rappresenta inoltre che:

- in assenza di risposta, il prestatore di servizi di pagamento ricevente ha effettuato un sollecito in data 08/07/2025;
- e che successivamente, in data 18/07/2025, il cliente stesso ha inviato una raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'invio e la corretta ricezione della raccomandata sono confermati dal riscontro dell'intermediario al reclamo del 02/09/2025: in esso, si rileva altresì che l'intermediario afferma di non aver ricevuto alcuna richiesta telematica.

Al riguardo, si ha presente che l'art. 126 *quinquiesdecies* del TUB prevede che *"il servizio di trasferimento è eseguito entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie"*.

In assenza di documentazione difensiva da parte dell'intermediario, non è dato sapere per quale motivo non risulti ricevuta la PEC, che, tuttavia, stante l'evidenza prodotta dal ricorrente risulta essere stata correttamente spedita e ricevuta in data 27/06/2025.

Alla luce di quanto precede e ribadendo che l'intermediario non ha prodotto documentazione difensiva, il Collegio ritiene che non possa ritenersi rispettato il termine legislativamente previsto di 12 giorni lavorativi, in quanto la chiusura avrebbe dovuto essere disposta a far tempo almeno dal 15/07/2025. Nel caso in cui il servizio di trasferimento sia eseguito oltre il termine di dodici giorni lavorativi disposto dall'art. 126 *quinquiesdecies*, 3° comma, TUB, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore, senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora, una somma di denaro a titolo di penale *ex lege*, ai sensi dell'art. 126 *septiesdecies*, 2° comma, TUB.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 40,00 oltre all'ulteriore importo determinato ai sensi dell'art. 126-*septiesdecies*, comma 2, TUB, per il periodo dal 15/07/2025 al 07/08/2025.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA