

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 04/09/2025

FATTO

Parte ricorrente chiede che le venga riconosciuto l'importo di € 500,00 "*per il disagio creato in questi 40 giorni*". Questi i fatti dedotti. In data 19/02/2025 parte ricorrente, avendo un saldo di conto corrente superiore a € 7.000,00 e *plafond* di spesa pari a € 7.000,00, acquistava con la propria carta di debito 4 biglietti aerei dell'importo di € 1.290,93 ciascuno, per un totale di € 5.163,72. Trascorso qualche giorno, non potendo effettuare alcun pagamento, né prelevare con la propria carta, si accorgeva che il suo conto risultava in negativo perché la banca aveva addebitato l'importo di uno dei 4 biglietti (€ 1.290,93) e teneva 'riservato' l'importo totale dei 4 biglietti (€ 5.163,72). Per essere sicura che l'acquisto dei biglietti si concludesse positivamente, parte ricorrente bonificava sul conto l'importo pari a € 4.000,00. Chiesti più volte chiarimenti, l'intermediario le rispondeva che sono necessari fino a 40 giorni per contabilizzare i movimenti.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso sulla base della ricostruzione e degli argomenti di seguito sintetizzati. Parte ricorrente, titolare del conto corrente n. *525, in data 19/02/2025 ha effettuato un'operazione di pagamento *online* tramite carta di debito – afferente al circuito M* e fornita dall'operatore N* - per importo complessivo di € 5.163,72, derivante dall'acquisto di 4 biglietti aerei dell'importo di € 1.290,93 ciascuno. A tale operazione si è aggiunto un ulteriore addebito di € 1.290,93 pari al prezzo di acquisto di uno dei biglietti aerei citati, addebito processato direttamente dal sistema di pagamento



dell'esercente, ovvero dal venditore dei biglietti e che ha generato unicamente una "partita prenotata/pre-autorizzata". Il che significa che (i) le somme rimangono registrate per un termine massimo di 40 giorni dall'effettuazione dell'operazione di pagamento, senza la possibilità che la banca, o il gestore N*, possa *medio tempore* intervenire per modificare il procedimento; (ii) contestualmente al consolidamento dell'addebito derivante dal flusso di regolamento proveniente dall'esercente, la partita prenotata/pre-autorizzata viene regolarmente e automaticamente eliminata, come nella specie, con la conseguente rettifica delle relative registrazioni contabili e senza che ciò abbia generato alcun effettivo addebito o costo per a parte ricorrente. Difatti, alla data del 04/03/2025 gli addebiti in conto corrente risultano - come già comunicato a parte ricorrente in diverse occasioni, sia dal servizio di assistenza clienti che in sede di riscontro al reclamo - rettificati e correttamente registrati.

Parte ricorrente ha replicato per contestare che (i) l'intermediario non ha fornito una motivazione chiara dell'accaduto in sede di riscontro al reclamo; (ii) in data 04/03/2025 i movimenti risultavano registrati ma non correttamente rettificati, tanto che in data 06/03/2025, ad addebito dei biglietti avvenuto, a fronte di un saldo contabile pari a € 5.564,58, il saldo disponibile era pari a € 400,86 a fronte di un saldo di partenza pari a € 7.000,00, cui bisogna aggiungere la provvista derivante dal bonifico in entrata sul conto di € 4.000,00, per un totale quindi di € 11.000,00; (iii) l'aver vincolato la somma pari a € 5.163,72 per 40 giorni ha comportato un costo; (iv) come riscontrabile dalla visione dell'estratto conto al 02/03/2025, allegato, il conto è andato in rosso a causa dell'addebito pre-autorizzato; (v) non vi è stato solo un movimento formale, bensì un addebito effettivo, tanto che non ha potuto eseguire alcun pagamento sino a che il conto non è tornato in positivo; (vi) l'intermediario ha commesso due errori e in particolare ha addebitato un quinto volo non richiesto e ha trattenuto l'importo pari a € 5.163,72 anche dopo l'avvenuto addebito, con limitazione del suo potere di spesa; (vii) non comprende come l'esercente abbia potuto riservarsi un importo sul suo conto senza la propria autorizzazione.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato per ribattere che: (a) l'utilizzo di una carta di debito comporta, in prima istanza, l'attivazione di una pre-autorizzazione, che genera una "partita avvisata" che rappresenta una prenotazione dei fondi; (b) successivamente, si procede alla fase di regolamento, che si concretizza nel momento in cui il prestatore di servizi di pagamento dell'esercente contabilizza l'operazione; (c) nel caso in cui l'importo e il tracciato della pre-autorizzazione coincidono esattamente con quelli del regolamento, l'operazione viene contabilizzata sul conto e la relativa partita avvisata viene automaticamente eliminata; (d) tuttavia, eventuali discrepanze, sia in termini di importo che di tracciato, impediscono il riconoscimento automatico della transazione originaria, determinando la mancata associazione tra la contabilizzazione e la partita avvisata; (e) considerata la variabilità dei tempi di regolamento tra prestatori di servizi di pagamento nazionali e internazionali e non essendo possibile prevedere con certezza la localizzazione del prestatore dell'esercente, in via prudenziale, provvede alla decadenza delle partite avvisate non regolate al termine di 40 giorni di calendario dalla data dell'operazione di pagamento; (f) in relazione alla posizione di parte ricorrente, in data 19/02/2025 è stata effettuata una richiesta di pre-autorizzazione per l'acquisto di 4 biglietti aerei, per un importo complessivo pari a € 5.163,72 (come risulta dal LOG prodotto); (g) in fase di regolamento, tuttavia, l'esercente ha proceduto con l'addebito separato dei singoli biglietti; (h) tale modalità ha impedito il riconoscimento automatico della transazione originaria, determinando la contabilizzazione dei 4 addebiti distinti, senza il contestuale scarico della prenotazione iniziale; (i) le date e gli importi degli addebiti, come da estratto



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

lista movimenti prodotto, sono i seguenti: 26/02/2025 carta di debito € 1.290,93; 04/03/2025 carta di debito € 1.290,93; 04/03/2025 carta di debito € 1.290,93; 04/03/2025 carta di debito € 1.290,93; (j) l'automatismo non ha potuto associare tali addebiti alla pre-autorizzazione originaria, rendendo necessario l'intervento manuale per la risoluzione della posizione.

DIRITTO

Come riferito, oggetto del contendere è una domanda di risarcimento del danno pari a € 500,00 in relazione al lamentato disservizio. In particolare, parte ricorrente contesta all'intermediario che, a seguito dell'operazione di acquisto *online* di 4 biglietti aerei dell'importo di € 1.290,93 ciascuno effettuato in data 19/02/2025 tramite carta di debito (afferente al circuito M* e fornita dall'operatore N*) per importo complessivo di € 5.163,72, il conto è andato illegittimamente in rosso, non potendo venir più effettuati acquisti o prelievi per 40 giorni, in quanto (a) era stato addebitato l'importo di un ulteriore biglietto, dalla stessa non acquistato, per importo pari a € 1.290,93; (b) l'intermediario, anche dopo l'avvenuto addebito del costo dei 4 biglietti aerei, pari a € 5.163,72, ha tenuto bloccato senza giustificazione l'ulteriore importo pari a € 5.163,72.

Dalla documentazione prodotta e dalla rappresentazione delle parti emerge che, quanto meno in data 14/03/2025, nonostante fosse già stato addebitato l'importo complessivo di € 5.163,72 per l'acquisto dei quattro biglietti di cui si è detto, sul conto risulta bloccato un ulteriore importo di € 5.163,72: il dato risulta dall'ammontare del saldo di conto corrente (€ 2.914,33) tenuto conto del bonifico effettuato da parte ricorrente (€ 4.000,00) e di quello iniziale al momento dell'acquisto dei biglietti di cui si discute (€ 7.000,00).

Dell'accaduto l'intermediario fornisce due giustificazioni (una con le controdeduzione ed una con le controrepliche), in relazione alle quali valgono le seguenti evidenze: (i) il LOG dell'operazione di pagamento per € 5.163,72 eseguita con carta di debito che attesta l'autorizzazione concessa in data 19/02/2025; (ii) la lista movimenti del conto corrente al 31/03/2025, da cui risulta che, come riferito nelle controrepliche, per l'acquisto dei 4 biglietti aerei sono stati registrati, anziché un unico addebito per l'importo complessivo (€ 5.163,72), 4 movimenti in uscita, tutti per importo pari a € 1.290,93 (costo del singolo biglietto), di cui 1 in data contabile 26/02/2025 e 3 in data contabile 04/03/2025.

A completamento del quadro l'intermediario afferma, sempre nelle controrepliche, che (a) l'utilizzo di una carta di debito comporta, in prima istanza, l'attivazione di una pre-autorizzazione, che genera una cd. "partita avvisata" e cioè una prenotazione dei fondi; (b) successivamente, il prestatore di servizi di pagamento dell'esercente contabilizza l'operazione e quindi si procede al regolamento dell'operazione; (c) nel caso in cui l'importo e il tracciato della pre-autorizzazione coincidano esattamente con quelli del regolamento, l'operazione viene contabilizzata sul conto e la relativa partita avvisata viene automaticamente eliminata; (d) laddove, invece, vi siano eventuali discrepanze sia in termini di importo che di tracciato, il riconoscimento automatico della transazione originaria non interviene, determinando la mancata associazione tra la contabilizzazione e la partita avvisata, come è accaduto nella specie; (e) l'*iter* così semplificato occupa un lasso temporale di 40 giorni di calendario dalla data dell'operazione di pagamento. Dunque, secondo l'intermediario il fatto che in fase di regolamento l'esercente abbia proceduto con l'addebito separato dei singoli biglietti (il che emerge dalle risultanze di cui si è detto poco sopra) ha impedito il riconoscimento automatico della transazione originaria, determinando la contabilizzazione dei 4 addebiti distinti, senza il contestuale scarico della prenotazione



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

iniziale per il complessivo importo. Di qui l'apparente doppio addebito, in realtà insussistente.

Ora, se è vero che la ricostruzione dell'accaduto evidenzia un ritardo nella sistemazione delle varie partite con ogni conseguente effetto sulla posizione di parte ricorrente, non può non tenersi conto del fatto che, anche a prescindere dall'assenza di elementi che consentano di affermare la responsabilità dell'intermediario, parte ricorrente ha svolto una domanda di danno *"per il disagio creato"*, danno in relazione al quale non vi è prova agli atti. Più in particolare non risulta agli atti alcun documento che attesti un danno patrimoniale (ad esempio per interessi passivi o altri oneri dovuti in relazione al periodo in cui il conto è stato *"in rosso"*).

Inoltre, nell'ipotesi in cui si volesse interpretare la domanda proposta come avente ad oggetto un danno non patrimoniale (visto il riferimento al *"disagio"*) rilevano i principi reiteratamente applicati da questo Arbitro secondo cui *"l'esistenza di danni non patrimoniali non può essere desunta dalla violazione di una regola di condotta (c.d. danno non patrimoniale in re ipsa), dovendo essere dimostrata, comunque, la sua concreta esistenza e incidenza (cfr., ad esempio, ABF Napoli, n. 5158/2014), nel rispetto in ogni caso dei consolidati indirizzi della Suprema Corte (Cass. SS.UU. 11 novembre 2008, n. 26972), secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile (...)"* (cfr, tra le tante, Collegio di Milano n. 7226/2024). E nella specie non sussistono tali presupposti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA