

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) FERRANTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SETTEMBRE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) BUONINCONTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) CATTALANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA CATTALANO

Seduta del 31/01/2024

### FATTO

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 28/04/2023, riferiva le proprie ragioni di controversia che si possono così riepilogare:

- in esito a colloqui informativi con il suo private banker, nel giugno 2021 si risolveva ad avviare una pratica di cessione dei crediti di imposta connessi al bonus ristrutturazione 50% e al superbonus 110% e, pertanto, riceveva le credenziali necessarie per registrarsi sulla piattaforma gestita dalla società di consulenza partner della banca;
- seguendo le istruzioni contenute nel “manuale” della piattaforma, apriva un “progetto” (pratica n. \*\*\*\*\*057) di “sola cessione”, tipologia “a SAL”;
- ad agosto 2022 completava il caricamento sulla piattaforma della documentazione relativa al 1° SAL;
- in data 9/09/2022 la società partner della banca comunicava che era stato fisato al 30/09/2022 il termine ultimo per completare il caricamento documentale;
- allarmato, il giorno stesso chiedeva chiarimenti al personale dell’intermediario resistente, sia telefonicamente sia via email, e rappresentava di aver già caricato sulla piattaforma la documentazione relativa al 1° SAL mentre per il 2° (ed ultimo) SAL avrebbe potuto caricare entro il termine indicato unicamente le fatture ma non



- le asseverazioni, considerato che i lavori erano ancora in corso (benché prossimi al completamento) e per i normali “tempi tecnici” appariva improbabile poter ottenere la restante documentazione tecnica;
- il personale dell’istituto lo rassicurava, avvisandolo della necessità di completare il caricamento della documentazione relativa alla prima parte dei lavori per evitare l’annullamento della pratica ma anche della possibilità di caricare l’ulteriore documentazione successivamente;
  - tranquillizzato, come anche poi confermato con email del 21/09/2023, dal personale della banca, decideva di effettuare il caricamento di tutta la documentazione relativa al 2° SAL solo dopo la scadenza indicata dalla banca;
  - sicché, a novembre 2022 provava a caricare la documentazione relativa al 2° SAL ma la piattaforma non lo consentiva;
  - richieste informazioni, veniva invitato a rivolgersi al gestore in quanto la “pratica risulta[va] monofase”;
  - segnalava la circostanza al private banker, mettendo in evidenza che una pratica a SAL non poteva che essere “multifase”;
  - la sua affermazione non è mai stata smentita e l’intermediario argomentava facendo riferimento a un “intoppo ... causato da un errore formale”, impegnandosi a provare a porre rimedio con la collaborazione della società partner;
  - all’errore non veniva posto rimedio e con due successive comunicazioni il team responsabile della banca e della società partner affermava nuovamente che la pratica era da considerarsi “monofase” e che, quindi, per il caricamento di un nuovo progetto sarebbe stato necessario aprire un nuovo progetto sulla piattaforma;
  - tuttavia, veniva informato del fatto che - a partire dal 15/04/2022 - era stata temporaneamente inibita la possibilità di censire nuove pratiche, finanziate o di sola cessione, sulla piattaforma della società partner, mentre la lavorazione di progetti già censiti al 14/04/2022 sarebbe proseguita indipendentemente dalla fase;
  - trasmetteva PEC di contestazione all’intermediario, chiedendo l’acquisto del suo credito fiscale entro il 22/09/2022 ovvero che entro la stessa data provvedesse a disporre il rifiuto formale sulla piattaforma dell’Agenzia delle Entrate, in modo da permettergli di disporre altrimenti;
  - ad oggi il credito non è stato né sbloccato né acquisito, con l’effetto di avergli reso impossibile altresì la detrazione diretta in dichiarazione dei redditi;
  - di ritenere scorretta la condotta dell’intermediario:
    - o per aver fornito indicazioni non chiare e fuorvianti nelle diverse interlocuzioni occorse con il personale e mediante la documentazione precontrattuale e operativa circa la natura monofase delle operazioni di cessione;
    - o per non aver comunicato in fase di apertura del progetto che quest’ultimo doveva ritenersi soggetto ad un termine di decadenza, entro il quale il caricamento sarebbe dovuto essere ultimato, a pena di annullamento del progetto stesso;
    - o per aver comunicato la scadenza del 30/09/2022, entro cui ultimare il caricamento, solo tre settimane prima;
    - o per non aver chiarito che con la scadenza del 30/09/2022 la banca intendeva chiudere definitivamente l’acquisto del credito fiscale;
    - o per aver tenuto una condotta dilatoria, con sospensione per più mesi della pratica;
    - o per non aver risposto puntualmente alle richieste di indicazione dell’errore di procedura occorso.

Concludeva chiedendo all'ABF di accertare la responsabilità precontrattuale e/o contrattuale e/o extracontrattuale della banca, con obbligo di questa di risarcire tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali conseguenti al mancato buon fine della pratica di cessione dei crediti a causa delle informazioni carenti, erronee e fuorvianti fornite sia dalla banca sia dalla società partner.

Inoltre chiedeva accertarsi che la banca si era resa responsabile della violazione degli obblighi di correttezza e buona fede nella gestione della pratica e di un comportamento opaco e dilatorio protratto per mesi, determinando perdite di tempo e chances di cessione dei crediti medesimi ad altri soggetti, oltre che importanti stati di stress.

Si costituiva con controdeduzioni l'intermediario resistente che rappresentava le proprie argomentazioni che si possono così sintetizzare:

- la banca ha messo a disposizione della clientela interessata alla tipologia di operazione per cui è controversia il foglio informativo e manuale utente della piattaforma online gestita dalla società partner;
- il ricorrente conferma che la sua operazione di ristrutturazione era autofinanziata e prevedeva la sola cessione, con anticipo dell'agevolazione;
- la banca avrebbe potuto acquistare i crediti fiscali solo una volta venuti a esistenza, ovvero solo a lavori eseguiti e pagati, previa verifica della sussistenza di tutti gli elementi necessari secondo normativa applicabile;
- la verifica della sussistenza di tali profili di conformità è affidata alla società di consulenza partner: solo alla ricezione del report positivo da parte di quest'ultima, la banca procede alla sottoscrizione dell'atto di cessione;
- dall'esame della documentazione messa a disposizione del cliente risulta che, anche qualora la pratica inserita in procedura indica l'ammontare complessivo del credito, se l'apertura della pratica risulta "a SAL" e non "a fine lavori", nel caso in cui la cessione sia senza finanziamento occorre aprire un progetto autonomo per ogni singolo SAL;
- nel merito, il ricorrente ha aperto la pratica n. \*\*\*\*\*057 in data 30/11/2022 (relativa al primo SAL Superbonus 110%);
- le informazioni fornite nello scorso settembre al cliente non recavano alcuna criticità: il cliente confermava di aver ricevuto notizia della necessità di completare il caricamento della documentazione entro il 30 settembre, pena l'annullamento del progetto; la banca riscontrava, ribadendo il termine ultimo per il caricamento della documentazione;
- non risulta evidenza di altre interlocuzioni per vie brevi che il ricorrente avrebbe tenuto con il personale della banca ottenendo rassicurazioni;
- il ricorrente ha confermato di aver proceduto al caricamento della documentazione relativa al 1° SAL; la fattibilità della cessione veniva confermata dalla società partner con report positivo dell'11/01/2023;
- il 13/01/2023 veniva sottoscritto l'atto di cessione del credito fiscale, con riconoscimento al ricorrente del prezzo di cessione pattuito;
- la procedura di rimborso è andata a buon fine e nulla può essere imputato alla banca, che ha provveduto alle dovute comunicazioni in modo tempestivo e diligente;
- dalla documentazione messa a disposizione del cliente risulta chiaramente la natura monofase delle pratiche caricate sulla piattaforma e la totale assenza di impegno in capo alla banca a procedere all'acquisto di ulteriori crediti, non potendo peraltro prevedere la situazione della capienza del proprio cassetto fiscale in data futura ed eventuale;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- oltretutto, stante la grandissima richiesta di acquisto crediti generata in seguito all'adozione del c.d. "decreto rilancio", nel 2020, la banca ha visto presto saturato il proprio cassetto fiscale ed è stata tenuta alla sospensione delle pratiche di compensazione a partire dal 15/04/2022, come comunicato alla clientela con messaggio pubblicato sulla piattaforma della società partner;
- la comunicazione è stata pacificamente visualizzata dal ricorrente;
- nessuna prova è stata fornita in merito alle asserite rassicurazioni ricevute per le vie brevi dal ricorrente circa la possibilità di censire nuove pratiche a partire da gennaio 2023;
- nessun blocco è stato inopinatamente opposto alla pratica;
- se non vi fosse stato esaurimento del plafond della banca, le nuove pratiche sarebbero state censite e valutate come quella relativa al 1° SAL;
- non risulta alcuna prova del comportamento dilatorio dell'istituto con riguardo alla specificazione delle indicazioni delle motivazioni che non hanno consentito l'acquisto del credito relativo al 2° SAL;
- il ricorrente ha aperto anche il progetto n. \*\*\*\*\*029 relativo al bonus 50%: esso non è stato oggetto di contestazione né in sede di reclamo né con il ricorso, come evincibile dalle missive trasmesse alla banca in data 28/04/2023 e 15/05/2023;
- con riferimento alla richiesta di procedere con il rifiuto della cessione del credito fiscale derivante dal 2° SAL della pratica n. \*\*\*\*\*057, va precisato che essa stata avanzata per la prima volta con PEC del 19/09/2023: la presentazione del ricorso è avvenuta quando ancora non era decorso il termine minimo di 60 giorni dalla presentazione del reclamo; la domanda va dichiarata inammissibile;
- la domanda risarcitoria è priva di supporto probatorio.

Concludeva per il rigetto del ricorso.

In sede di replica alle controdeduzioni, parte ricorrente precisava con la tecnica della formulazione interrogative, che:

- dal manuale utente della piattaforma e dalle relative FAQ non risultava chiaramente che l'acquisto del 1° SAL non generava obblighi di acquisto relativamente ai SAL successivi;
- la comunicazione circa l'impossibilità di acquisire nuove pratiche dal 15/04/2022 è stata trasmessa con scarso preavviso e il comportamento della banca è stato contrario a correttezza;
- anche le modalità della comunicazione dovrebbero ritenersi inadeguate (pop up nella piattaforma della società terza);
- dalle informazioni messe a disposizione della banca non si evinceva chiaramente la natura monofase dell'operazione di cessione "a SAL";
- i danni patrimoniali subiti sono i seguenti:
  - o spese inutilmente sostenute per la pratica di cessione non andata a buon fine, per prestazioni professionali della società incaricata della gestione della pratica e del professionista designato, che si stimano intorno a € 3.700,00;
  - o il lucro cessante integrato dalla mancata cessione alla banca di crediti fiscali per un ammontare complessivo di € 64.101,00;
  - o la perdita dell'occasione di cedere i crediti a un altro soggetto che, nel frattempo, si era manifestato disponibile ad acquisirli: il mancato rifiuto della banca sulla piattaforma dell'Agenzia delle Entrate, fino al 18/10/2023 e solo



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- a seguito di solleciti, ha reso tali credito di fatto incredibili per quasi un anno e ha impedito di detrarli dalla dichiarazione dei redditi 2023;
- la mancata disponibilità immediata dell'importo corrispondente al corrispettivo della cessione, solo ipoteticamente compensabile dalla potenziale detraibilità dilazionata in dieci anni dei crediti, limitatamente alla sua capienza fiscale nel periodo in questione;
  - le circostanze gli hanno determinato danni non patrimoniali da tempo perso, energie spese, frustrazione per mancata cessione e connessa ansia collegata al timore di non riuscire a recuperare le spese sostenute e perdere totalmente il beneficio fiscale;
  - di ritenere che il danno possa essere determinato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.

A sua volta parte resistente ha contro-argomentato che:

- in sede di repliche, parte ricorrente ha formulato domande richiedendo attività di natura *consulenziale* al Collegio e vanno dichiarate inammissibili;
- la documentazione prodotta in sede di controdeduzioni dimostra la chiarezza delle informazioni fornite al cliente, non rilevando in alcun modo interlocuzioni informali e non provate che il cliente avrebbe avuto con il personale dell'istituto;
- la banca ha dato pieno adempimento al contratto di cessione di credito sottoscritto in data 13/01/2023 e non risultano ulteriori impegni assunti, né esplicitamente né implicitamente, all'acquisto di ulteriori SAL e all'accettazione di ulteriori pratiche;
- la banca non ha mai manifestato di non voler provvedere a rifiutare il suo credito sulla piattaforma.

## DIRITTO

Occorre *primo loro* vagliare le eccezioni preliminari/pregiudiziali portate all'attenzione del Collegio dalla parte resistente.

Parte resistente eccepisce l'inammissibilità della contestazione della parte ricorrente relativa alla mancata formalizzazione, da parte della banca, del rifiuto di procedere al censimento nella piattaforma dell'Agenzia delle Entrate (AdE) della pratica di cessione relativa al 2° SAL.

Infatti, secondo parte resistente questa contestazione sarebbe stata formulata intempestivamente dal ricorrente per la prima volta con la PEC del 19/09/2023 mentre il ricorso in esame è stato presentato il giorno 3/10/2023, quando non era ancora scaduto il termine minimo di 60 giorni tra reclamo e ricorso previsto dalle Disposizioni ABF.

L'eccezione è priva di fondamento.

Il Collegio rileva che parte ricorrente ha contestato, con il ricorso, la contrarietà della condotta della banca a buona fede e correttezza, oltre che ai canoni di diligenza professionale, nella complessiva gestione dell'operazione e della pratica di cessione, chiedendo il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali.

Più specificatamente parte ricorrente non ha formulato puntuali domande in ordine all'ottenimento della formalizzazione del rifiuto della pratica sulla piattaforma AdE, che lo stesso intermediario - comunque - riferisce di aver effettuato in data 18/10/2023.

Il Collegio, nel respingere l'eccezione *in parte qua*, rileva che parte ricorrente contesta la correttezza e la trasparenza della condotta della banca resistente e pone rilievi alla documentazione precontrattuale e contrattuale relativa all'operazione già a far data dal 28/04/2023: ciò con PEC del ricorrente riscontrata dall'intermediario. Altra PEC di contestazione risale al 12/05/2023 ed anch'essa risulta riscontrata dall'intermediario.



Pertanto, richiamate le Disposizioni ABF (Sez. VI, § 1) in merito, si ritiene adeguato il reclamo spiegato da parte ricorrente, atteso che, come questo Collegio ha già avuto modo di chiarire con la decisione n. 11591/2022 *“Il Collegio è chiamato in via preliminare ad esaminare l’eccezione di inammissibilità del ricorso in quanto non preceduto da idoneo reclamo. Il Collegio, posto che le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” (Banca d’Italia, Agosto 2020) prevedono il necessario preventivo esperimento del reclamo rispetto alla proposizione del ricorso all’Arbitro; prevedono altresì che “Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo” (Sez. VI, §1), il quale costituisce “una vera e propria condizione di procedibilità per il valido esperimento della procedura ABF” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013), rileva tuttavia che, come evidenziato dalla parte ricorrente, la nota del 16.09.2021 è inviata all’ufficio reclami dell’intermediario, il quale si è difeso compiutamente proprio in merito alla rimborsabilità delle commissioni previste dal contratto, motivando approfonditamente e richiamando le disposizioni di legge e la giurisprudenza a sostegno della propria posizione. Ora, poiché la funzione del reclamo è quella di mettere l’intermediario nelle condizioni di comprendere le doglianze del cliente e, se del caso, proporre una soluzione al fine di addivenire ad una composizione stragiudiziale della controversia, per quanto la nota del 16.09.2021 non contenga una esplicita richiesta di restituzione degli oneri non maturati, mostrando parte resistente una piena contezza delle implicazioni complessive della stessa, ritiene il Collegio di procedere con l’esame del merito del ricorso”*.

Parte resistente ha eccepito, altresì, che le istanze formulate dalla parte ricorrente in sede di repliche solleciterebbero un intervento consulenziale del Collegio, estraneo al perimetro di competenza funzionale dell’ABF.

Anche questa seconda eccezione è priva di pregio.

Sull’inammissibilità delle domande di tipo consulenziale, i Collegi ABF si sono pronunciati a più riprese sostanzialmente ritenendo come non possa essere legittimamente demandato all’ABF lo svolgimento di un’attività di tipo consulenziale, quale – ad esempio – la verifica della correttezza di conteggi e/o addebiti o la loro rielaborazione, in quanto del tutto estranea agli scopi ed alle funzioni del Collegio medesimo.

Ciò che non si dà nel caso di specie: risulta, infatti, che parte ricorrente - con le repliche - ha insistito per il mero accoglimento delle istanze risarcitorie senza formulare domande nuove all’ABF.

Venendo alla delibazione del merito, il presente ricorso prende avvio dalla circostanza - non contestata - che parte ricorrente si sia rivolta all’intermediario nel giugno 2021 per procedere all’avvio di una pratica di cessione del credito fiscale collegata a interventi di natura edilizia autofinanziati dall’interessato.

Parte ricorrente ha dichiarato di aver optato per un’operazione di “sola cessione” (senza finanziamento, ossia senza la previsione di una linea di credito ad hoc) di tipologia “a SAL”.

Parte resistente ha prodotto il foglio informativo relativo alle operazioni di cessione nell’ambito del superbonus 110% ed altri bonus edilizi.

È circostanza altrettanto non controversa che l’operazione di cessione del credito di imposta relativo al 1° SAL sia andata a buon fine.

Le dichiarazioni delle parti, infatti, concordano sul fatto che parte ricorrente - entro il 30/09/2023 - ha caricato tutta la documentazione necessaria relativa al 1° SAL sulla piattaforma della società di consulenza partner della banca e che parte resistente, ricevuto il report positivo sulla fattibilità dell’operazione dalla società di consulenza, ha provveduto a concludere la cessione con contratto del 13/01/2023.



Il contratto di cessione reca anche specifiche disposizioni in ordine alla c.d. opzione “a SAL” secondo la quale il versamento delle relative tranches è subordinato al perfezionamento della relativa cessione. In più il contratto di cessione datato 13.1.2023 – debitamente sottoscritto - chiaramente prevede all’art. 3.1 l’assoluta discrezionalità del cessionario se procedere o meno all’acquisto di ciascuna quota di credito di imposta, *“senza avere alcun obbligo in tal senso”*.

È circostanza incontrovertibile anche che - dopo il caricamento della documentazione relativa al credito fiscale generato dal 1° SAL - parte ricorrente abbia riscontrato, a novembre 2022, l’impossibilità di procedere al caricamento, sulla piattaforma della società partner, della documentazione funzionale alla cessione del credito fiscale generato dal 2° SAL.

Parte resistente si è difesa eccependo la natura di contratto autonomo di ogni operazione di cessione per singolo SAL e l’assenza di qualsivoglia impegno della banca ad acquistare crediti fiscali successivi all’eventuale esito positivo di una prima operazione di cessione, tenuto conto anche dell’imprevedibilità della capienza del cassetto fiscale.

Ciò premesso la parte ricorrente ha comunque dichiarato di aver ricevuto, in data 9/09/2022, comunicazione dalla società di consulenza partner della banca circa la fissazione al 30/09/2022 del termine ultimo di caricamento della documentazione relativa alla cessione dei crediti già maturati: consta in atti anche la mail trasmessa dal ricorrente per chiedere chiarimenti alla banca in merito alla scadenza del 30/09.

A sua difesa parte ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto rassicurazioni telefoniche dal personale dell’intermediario sulla necessità di caricare la documentazione solo relativa alla prima parte dei lavori e sulla possibilità di caricare in futuro la restante documentazione: il Collegio evidenzia, però, che non vi sono evidenze a riguardo. Per altro l’intermediario disconosce la circostanza.

Consta in atti, invece, la mail 21.9.2022 con la quale l’intermediario ha riscontrato la mail del ricorrente: in tale comunicazione, alquanto stringata, l’intermediario fa riferimento in maniera, seppure in maniera non perspicua ed in termini generali, ad una distinzione tra “termini operativi e non fiscali” e comunque sulla necessità che per evitare l’annullamento la pratica doveva essere nello stato “documentazione iniziale completa”.

Si rileva in ogni caso che una tale comunicazione, per la sua laconicità, non era tale da poter ingenerare alcun fondato affidamento

Parte ricorrente ha dichiarato, con valore confessorio, di essere stato rassicurato dalle informazioni ricevute e di aver così deciso di non caricare la documentazione disponibile - comunque parziale- relativa alla seconda parte di lavori, comunque non ultimati, entro il 30 settembre: ciò con l’intento di caricare la documentazione a lavori ultimati, successivamente.

E’ fatto incontestato, quindi, l’inassolvimento tempestivo da parte ricorrente dell’obbligo previsto e comunicato da parte resistente per il buon fine della pratica.

Parte ricorrente - riscontrando nel novembre 2022 - l’impossibilità di caricare la documentazione relativa al 2°SAL sulla piattaforma della società di consulenza, inviava reiterate richieste di supporto tecnico: a tale proposito parte ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto informazioni in merito a un presunto errore formale che avrebbe inibito l’avanzamento della pratica. Anche tale circostanza, però, non risulta comprovata.

Il Collegio evidenzia che si ritrovano depositati in atti evidenti riscontri alle richieste di supporto del ricorrente: tutti nel senso di chiarire la tipologia della pratica e la impossibilità



a partire dal 15.4.2022 di censire nuove pratiche sulla piattaforma, in ragione della tipologia della pratica di cessione, c.d. “monofase”

È altrettanto circostanza pacifica che la banca - ad aprile 2022 - ha comunicato alla clientela, con pop up sulla piattaforma online della società partner, la sospensione temporanea della possibilità di censire “nuove pratiche”.

L'indisponibilità della banca di procedere con l'operazione relativa al 2° SAL (per saturazione del cassetto fiscale dell'istituto) è stata ribadita altresì nei riscontri ai reclami sempre in maniera conforme alle sopra richiamate disposizioni.

Consta, altresì, in atti documentazione attestante lo stato di “*in attesa di accettazione*” dei crediti fiscali generati dal 2° SAL, la cui documentazione era stata caricata dal ricorrente sulla piattaforma funzionale alla pratica di cessione nel novembre 2022: innegabilmente dopo la scadenza del termine comunicato.

Il Collegio, alla luce del corredo documentale richiamato e delle disposizioni contrattuali relative alla cessione, ritiene non accoglibile il ricorso spiegato.

Nel ritenere l'insussistenza di un obbligo di procedere all'acquisto del credito in capo all'intermediario il Collegio richiama le motivazioni già espresse dal Collegio di Roma, decisione n. 5112 del 24 maggio 2023, secondo cui: *“Con riferimento al secondo presunto inadempimento dell'intermediario nell'esecuzione del contratto di cessione, concernente la mancata accettazione del credito relativo al Secondo SAL in ragione della presunta illegittimità del carattere “monofasico” della cessione stand alone, tale inadempimento non trova il benché minimo riscontro né nella documentazione contrattuale né nell'interlocuzione precontrattuale, trattandosi a ogni buon conto di questione riconducibile alla discrezionalità riconosciuta all'intermediario nella concessione del credito, insindacabile in questa sede. Il comportamento dell'intermediario risulta, quindi, legittimo e rispondente ai principi di diligenza e correttezza nell'esecuzione del rapporto contrattuale. PER QUESTI MOTIVI Il Collegio respinge il ricorso”*.

Altresì il Collegio non ritiene neppure fondata la domanda relativa all'accertamento della violazione dei canoni di correttezza e buona fede con conseguente risarcimento dei relativi danni patrimoniali e non.

Questo Collegio, con decisione n. 4966/2023, ha avuto modo di evidenziare in vicenda analoga i sottoannotati principi di cui si intende dare applicazione anche odiernamente *“Dall'analisi della documentazione versata in atti si evince chiaramente che il contratto dd. 4.08.2022 (cfr. in particolare l'allegato 1 al contratto) faceva espresso riferimento agli importi del credito di imposta maturato a seguito del pagamento del SAL 1. Non constano in atti pattuizioni relative alla cessione tra le parti di futuri crediti fiscali e, pertanto, deve essere respinta la domanda della ricorrente in merito all'accertamento dell'inclusione nell'oggetto del contratto della cessione dei crediti fiscali che sarebbe maturati al pagamento SAL 2 e SAL 3. Tuttavia, la documentazione informativa fornita alla clientela dalla banca non è esente da una certa ambiguità, che questo Collegio ritiene di dover stigmatizzare. Da un lato, infatti, parrebbe indicare che ogni SAL richiede l'apertura di una pratica sulla piattaforma (cfr. p. 12 del documento “Domande Frequenti” prodotto sub all. 3 alle contropliche, dove si legge che «nel caso di progetti di “sola cessione” è necessario creare un progetto per ciascuna fase»).* Dall'altro lato, il citato “Manuale Utente” della piattaforma P\*\* sembra lasciare intendere la possibilità di procedere a ulteriori operazioni di cessione nell'ambito di una stessa pratica, attraverso l'inserimento di ulteriori SAL. A titolo esemplificativo si fa riferimento al contenuto di p. 23 del documento prodotto sub all. 2 alle contropliche, ove si legge: «[l]a Piattaforma consente di inserire per ciascuna checklist di intervento, una nuova fase nel momento in cui la precedente risulta essere in stato “Report emesso”. Al momento dell'aggiunta dovrai necessariamente categorizzare la fase che intendi aggiungere, indicando se la stessa risulta essere “SAL” o “Fine Lavori”».





Questo Collegio ritiene di dover formulare all'intermediario un monito relativo all'impiego di un linguaggio oscuro e sviante nella documentazione informativa fornita in fase precontrattuale al cliente. La banca, che si è avvalsa di una società terza per la gestione delle pratiche derivanti dal c.d. Superbonus, è infatti tenuta ad osservare i prescritti standard di chiarezza nei rapporti con la clientela e i doveri generali di buona fede e correttezza di cui all'art. 1337 c.c., rispondendo ex art. 1228 c.c. anche dell'inosservanza dell'ausiliario. A ciò si aggiunga che con e-mail dd. 18.10.2022 il direttore della filiale riconosceva univocamente la conclusione della cessione relativa al SAL 1, mentre non forniva alcuna informativa circa le modalità di inserimento di successive pratiche, né tantomeno comunicava alla cliente la notizia della decisione assunta dalla banca già nell'aprile 2022 di sospendere l'acquisto di nuovi crediti fiscali. Si richiama, in punto di mancata assistenza da parte dell'intermediario in fattispecie analoghe, le osservazioni già espresse da questo Collegio. Non sussiste "alcun automatismo tra richiesta di cessione del credito fiscale e concessione dell'affidamento per anticipazione del credito fiscale (i.e. la cessione) da parte degli intermediari, che restano facoltizzati dalle norme tributarie alla decisione in merito al perfezionamento o meno delle operazioni di cessione". Tuttavia "la mancata o insufficiente informativa/assistenza da parte dell'intermediario può effettivamente avere impedito alla ricorrente di attivarsi in maniera diversa ai fini dell'eventuale ottenimento della cessione dalla società partner ovvero da altro intermediario". Ove adeguatamente provato, potrebbe venire a configurarsi il "cd. danno da perdita di chance, che può essere definito come quel pregiudizio derivante non da una mera aspettativa di fatto, ma dal venir meno della possibilità di ottenere un bene o di conseguire un risultato la cui realizzazione è, fin dall'origine, incerta" (cfr. Collegio di Torino, decisioni n. 3518/2023 e 9642/2022)".

Specificatamente al caso in discorso parte ricorrente sostiene che l'avvio della pratica sulla piattaforma ma la non accettazione del credito generato dal 2° SAL (€ 64.101,00) da parte della banca gli ha comportato l'impossibilità di rivolgersi ad altri operatori per effettuare altre operazioni di cessione ovvero di avvalersi delle detrazioni dirette mediante la dichiarazione dei redditi.

A tal fine il Collegio evidenzia che risulta che parte ricorrente ha chiesto il formale storno della pratica – peraltro in alternativa all'accettazione del credito- in data 19/09/2023 e che agli inizi di ottobre 2023 è stato presentato il ricorso ABF.

L'istituto resistente, riscontrando la comunicazione del ricorrente, ha fatto riferimento al ricorso ABF e si è riservato di depositare le proprie controdeduzioni dinanzi al Collegio.

Nelle controdeduzioni, parte resistente ha riferito di aver dato corso alla richiesta di storno del cliente in data 18/10/2023.

Quanto alle domande spiegate in ordine ai lamentati danni patrimoniali subiti, parte ricorrente li ha circoscritti:

- nelle spese inutilmente sostenute per la pratica di cessione non andata a buon fine e segnatamente per le prestazioni professionali della società alla quale aveva fatto riferimento per la gestione della pratica e del commercialista;
- nella perdita di *chance*, dal momento che il mancato storno (dalla piattaforma) del credito in attesa dell'accettazione gli avrebbe impedito di rivolgersi ad altri soggetti manifestatisi disponibili all'acquisizione del credito ovvero di avvalersi delle detrazioni fiscali dirette.

Il Collegio rileva che non constano in atti evidenza di trattative o contatti con terzi soggetti potenzialmente disponibili alla cessione del credito: pertanto si respinge la domanda di liquidazione del danno patrimoniale per assenza dei requisiti.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Infatti, le spese di assistenza professionale per la gestione della pratica sono state assunte ad evidente "rischio" della parte ricorrente, atteso le chiare ed univoche disposizioni dell'intermediario sia in ordine alla scadenza oltre le quali la cessione non sarebbe più stata approvata e sia, comunque, in ragione della totale discrezionalità nella accettazione della singola operazione di cessione.

Quanto alla perdita di *chance*, come è noto per ottenere il risarcimento del detto danno se certo non è necessario che l'avente diritto offra la prova del sicuro conseguimento dell'utilità finale perduta, è indispensabile che egli fornisca dimostrazione degli elementi che lo avrebbero messo in condizione di poter realizzare quel vantaggio. Il livello di probabilità del suo pieno conseguimento incide sul danno risarcibile: nel caso di specie nessun elemento in tal senso, neppure di natura probabilistica, è stato fornito.

Per altro l'assenza di elementi non permette neppure la liquidazione in via equitativa, come richiesta da parte ricorrente nelle repliche, atteso che l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 c.c., presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti obiettivamente impossibile o particolarmente difficile provare il danno (Cass., n. 6329/2019).

Parte ricorrente ha chiesto, conclusivamente, il risarcimento dei danni non patrimoniali patiti a causa di stress, disagio e perdita di tempo. Innegabilmente la procedura oggetto di ricorso presenta una complessità non priva di tortuosità lamentata da parte ricorrente, anche in ragione della mole documentale cui fa riferimento.

Il Collegio nel respingere anche tale domanda richiama i principi giuridici in base ai quali se è pur vero che ogni *vulnus* arrecato ad un valore costituzionalmente tutelato può dar luogo ad un danno non patrimoniale che va valutato ed accertato sotto il duplice aspetto risarcibile sia della sofferenza morale che della privazione, ovvero diminuzione o modificazione delle attività dinamico-relazionali precedentemente esplicate dal danneggiato, queste sono oggetto di risarcimento esclusivamente in presenza di uno "sconvolgimento esistenziale" e non dal mero "sconvolgimento dell'agenda" o della perdita delle abitudini e dei riti propri della quotidianità della vita.

Nella specie il disagio asseritamente subito dall'odierna parte ricorrente configura un inconveniente che, lungi dall'aver determinato uno sconvolgimento della sua vita, ha dato luogo esclusivamente a un fastidio non idoneo di per sé ad assurgere a pregiudizio risarcibile trattandosi di meri disagi, disappunti, ansie, stress e violazioni del diritto alla tranquillità i quali non assurgono a danno non patrimoniale risarcibile.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA