

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO PAOLO PATTI

Seduta del 22/04/2024

FATTO

Parte ricorrente rileva che, in data 12/03/2021, con protocollo ***7901, presentava alla Agenzia delle Entrate una prima richiesta di opzione relativa agli interventi sul patrimonio edilizio per le spese effettuate nell'anno 2020, indicando come cessionario l'intermediario B; seguiva le istruzioni del dirigente dell'intermediario A, Dott. A.P., il quale la invitava a presentare l'opzione di cessione presso il suo istituto, assicurandola in merito alla celerità dell'operazione; presentata la pratica in Agenzia delle Entrate, per alcuni mesi non riceveva alcun riscontro; in data 28/03/2022, presentava una seconda richiesta, con protocollo ***429, relativa alle spese effettuate nel 2021 a seguito di interventi sul patrimonio edilizio; nel 2023, esplorando il cassetto fiscale, la ricorrente si avvedeva che il credito era stato rifiutato dalla banca A senza aver ricevuto alcuna comunicazione. Pertanto, chiede di verificare i motivi della mancata acquisizione da parte della banca.

L'intermediario A resiste al ricorso eccependo – in via preliminare – l'inammissibilità del ricorso a causa del carattere generico della domanda; la carenza di legittimazione passiva, poiché nel 2021 il Dott. A.P. non ricopriva alcun ruolo all'interno della banca avendo cessato in data 31/01/2020 il rapporto di agenzia con banca A. Nel merito, eccepisce che il servizio di accettazione del credito nei confronti della propria clientela non viene fornito dalla banca A, bensì dall'intermediario B. L'intermediario B resiste al ricorso eccependo – in via preliminare – l'inammissibilità dello stesso a causa del carattere generico della richiesta del ricorrente. Osserva altresì che la ricorrente non soddisferebbe la nozione di "Cliente" di cui alle Disposizioni ABF, le quali definiscono "Cliente" il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento (cfr. il

paragrafo 3 della Sezione I); la ricorrente non avrebbe mai intrattenuto rapporti con l'intermediario B. Alla luce di quanto esposto, chiede il rigetto del ricorso.

In replica alle controdeduzioni, parte ricorrente afferma di non essere cliente della banca B e sostiene che sin dall'inizio la pratica di cessione crediti veniva presentata tramite piattaforma D... della banca B, consegnata personalmente dal Dott. A.P., che si qualificava come consulente della banca A.

Nelle ulteriori repliche, gli intermediari riprendono gli argomenti contenuti nelle controdeduzioni e confermano le conclusioni rassegnate con le stesse. In particolare, l'intermediario A precisa altresì che la ricorrente, sottoscrivendo in data 16/02/2021 il modulo di *"apertura conto corrente, deposito titoli e prestazione dei servizi bancari, finanziari e di investimento"*, sarebbe divenuta cliente della banca A, la quale, pur appartenendo al gruppo bancario dell'intermediario B, è un'entità giuridica autonoma rispetto a quest'ultima.

DIRITTO

1. Parte ricorrente chiede di conoscere le ragioni della mancata accettazione della cessione di un credito fiscale e domanda il risarcimento dei danni asseritamente patiti. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.
2. Il ricorso merita parziale accoglimento in relazione alle domande rivolte nei confronti dell'intermediario A.
3. In via preliminare, gli intermediari hanno eccepito l'inammissibilità del ricorso a causa della genericità della domanda proposta.
4. Tuttavia, parte ricorrente ha chiesto l'accertamento della legittimità della condotta tenuta dall'intermediario, domandando di verificare i motivi del rifiuto della cessione dei crediti nonché di ottenere il risarcimento dei danni subiti.
5. In fattispecie analoghe alla presente, i Collegi territoriali hanno comunque *"riconosciuto la propria competenza in termini di accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario resistente"* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 5090/2023).
6. L'intermediario B ha altresì eccepito, in via preliminare, la carenza di legittimazione attiva della ricorrente, sostenendo che non sia qualificabile come "cliente" in quanto non avrebbe mai intrattenuto rapporti con la banca B.
7. Le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, alla Sez. I, par. 3, offrono una definizione di "cliente" inteso come *"il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale"*.
8. La nozione di cliente ricomprende, dunque, non solo la parte del rapporto contrattuale ma anche il soggetto che, pur in assenza di un vincolo contrattuale, intrattiene o abbia intrattenuto una relazione qualificata con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari nonché per i servizi di pagamento.
9. Secondo consolidato orientamento, l'Arbitro configura la nozione di cliente come una categoria socio-economica alla quale appartengono soggetti *"titolari di un rapporto*

giuridico rilevante con un intermediario bancario o finanziario” (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 613/2010) - restando irrilevante che il rapporto alla base della controversia insorta tra la banca e il soggetto abbia (o meno) natura contrattuale (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 2567/2013) - purché essi risultino destinatari di specifici obblighi di protezione da parte dell’intermediario (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 7283/2018).

10. In particolare, proprio in occasione di quest’ultima decisione, la qualità di cliente è stata definita *“per relationem”*, quale *pendant* dell’esistenza di specifici obblighi di protezione in capo all’intermediario derivanti, a monte, dal ricorrere di un contatto sociale qualificato.
11. Attraverso la fattispecie del contatto sociale qualificato, il Collegio di Coordinamento ha disancorato la nozione di “cliente” da quella di “controparte contrattuale” dell’intermediario, estendendo la relativa nozione a qualunque soggetto entri in un contatto rilevante con l’intermediario stesso, in virtù dell’assunto che la tradizionale visione contrattualista risulta eccessivamente rigida e scarsamente aderente al ruolo multiforme che la banca assume nelle relazioni economiche con il pubblico. Ciò sul presupposto che *“il rapporto contrattuale e la responsabilità contrattuale vanno oltre il contratto come atto”* (v. ancora Cassazione n. 14712/2007), fermo che la responsabilità *ex contractu* non può estendersi fino a ricomprendere quella *“derivante dalla violazione del generale obbligo del neminen laedere”* (Collegio di Roma, n. 10231/23).
12. Pertanto, il contatto sociale che caratterizza la qualità di cliente, pur trascendendo la figura della controparte contrattuale, presuppone che nei confronti di quest’ultimo preesista uno speciale obbligo di protezione della banca in relazione alle funzioni da questa svolte, potendo allora il Collegio di Coordinamento concludere affermando che *“ai sensi della disciplina volta a definire la competenza dell’ABF, è cliente il soggetto a cui favore esistano specifici obblighi di protezione da parte dell’intermediario”* (v. ancora la decisione n. 7283/2018).
13. Tale principio è stato specificato, non solo con il richiamo all’istituto del contatto sociale, ma anche all’ipotesi in cui il ricorrente faccia valere pretese di matrice extracontrattuale (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 3297/2022; decisione n. 3298/2022; decisione n. 3298/2022), come avviene nel caso della lesione aquiliana del credito.
14. Inoltre, si osserva che l’intermediario A ha sollevato l’eccezione di difetto di legittimazione passiva poiché il servizio di accettazione del credito nei confronti della propria clientela non viene fornito dalla banca A, ma dall’intermediario B; la ricorrente ha affermato di aver intrattenuto rapporti con il sig. A.P., il quale tuttavia non ricopriva alcun ruolo all’interno della banca A, né tantomeno nell’ambito della rete dei Consulenti Finanziari. Segnatamente, il sig. A.P., in data 31/01/2020, aveva cessato il rapporto di agenzia con la banca A, ossia prima dell’apertura dei rapporti da parte della ricorrente, avvenuta in data 16/02/2021.
15. Del pari, l’intermediario B ha rilevato la carenza di legittimazione passiva poiché i fatti illustrati nel ricorso si riferiscono a rapporti che la ricorrente avrebbe intrattenuto con banca A.
16. Sul punto, la ricorrente sostiene che *“la pratica di cessione crediti fu presentata presso piattaforma D... e della banca B, consegnata personalmente dal dottor A.P., che si è dichiarato consulente della banca A”*. A supporto ha prodotto una pagina del modulo 01 di invio all’Agenzia delle Entrate della sola pratica prot. **7901, relativa all’asserita cessione del credito d’imposta dell’anno 2020, avvenuta in data 08/03/2021. Su tale modulo viene indicato, quale cessionario, il codice fiscale della banca B.

17. Tuttavia, non viene prodotta altra documentazione attestante l'apertura presso la banca cessionaria della pratica di cessione né alcuna documentazione/corrispondenza che attesti la gestione della cessione da parte dell'ex dipendente indicato dalla ricorrente né di altri incaricati della banca.
18. Occorre pertanto tener conto, nel valutare i profili di responsabilità di quest'ultima, che nel caso di specie, applicando i canoni civilistici di cui all'art 2697 c.c., non risulta assolto l'onere della prova posto a carico di parte ricorrente, con riferimento sia all'esistenza di una pratica avviata presso la cessionaria sia all'asserita interlocuzione avuta in tale fase con l'ex funzionario della banca. Pertanto, le domande rivolte nei confronti dell'intermediario B devono essere ritenute inammissibili.
19. Per quanto concerne la posizione dell'intermediario A deve invece rilevarsi la presenza di una condotta negligente, posto che parte ricorrente ha proseguito il rapporto con un soggetto, rappresentante della banca, che non ha fornito adeguato supporto. Non rileva in proposito, la circostanza che il soggetto in questione non fosse più dipendente della banca, posto che la stessa banca avrebbe dovuto rendere edotto il cliente in merito alla cessazione del rapporto di lavoro. La condotta omissiva della banca ha invece ingenerato un affidamento in capo al cliente in merito alla circostanza che il soggetto fosse ancora un dipendente della banca.
20. Quanto alla richiesta di risarcimento dei danni asseritamente subiti, parte ricorrente non ha quantificato la domanda e non ha prodotto documentazione inerente il pregiudizio lamentato.
21. Secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro, ai fini dell'accoglimento della eventuale domanda risarcitoria occorre che il ricorrente fornisca prova dell'esistenza e consistenza del pregiudizio patito (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 5136/2023).
22. Infine, con specifico riferimento alle eventuali domande di risarcimento del danno non patrimoniale, occorre richiamare i principi espressi dal Collegio di Coordinamento sulla scorta delle posizioni espresse dalla giurisprudenza di legittimità, secondo il quale *"spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione"* (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento tenuto dall'intermediario A. Respinge nel resto.

Dichiara il ricorso inammissibile nei confronti dell'intermediario B.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA