



IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Dario Casa.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 07/02/2011, dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

Fatto

Il ricorso riguarda un finanziamento *revolving*, rimborsabile in rate mensili, concesso il 16 gennaio 2006. La rata era stabilita in 80 euro se il fido utilizzato restava inferiore ai 2000 euro, mentre saliva a 120 euro per utilizzi superiori, fino a 3000 euro.

Con nota del 4.1.2010, il cliente comunicava all'intermediario di voler sospendere i pagamenti, ritenendo di aver già saldato il debito residuo. In tale circostanza ribadiva la richiesta di ricevere gli estratti conto (già chiesti con nota del 1°.10.2009).



La parte ricorrente, nel presupposto di una completa insoddisfazione della sua richiesta, hanno quindi presentato ricorso all'ABF chiedendo la "*revisione dei conti*" della carta revolving rilasciata dall'intermediario, affermando di aver sempre pagato regolarmente.

In particolare nel ricorso si fa presente che:

- Sono state inoltrate due richieste tramite fax all'intermediario, la prima 1° ottobre 2009 la seconda il 4 gennaio 2010, per "*sapere quanto rimanesse*" a debito, ma senza ricevere alcuna risposta.
- In particolare, la parte ricorrente è stata contattata nel febbraio 2010 da un'agenzia di recupero crediti, che, dopo un incontro chiarificatore, avrebbe ritenuto opportuno restituire la pratica all'intermediario ritenendola "anomala" per il recupero credito.
- Ha allora telefonato all'intermediario, chiedendo spiegazioni; gli sarebbe stato risposto che "*è una prassi normale*" e che sarebbe stato inviato l'estratto conto finale.
- La parte ricorrente dichiara di non aver ricevuto l'estratto conto e, nel mese di aprile 2010, di essere stata contattata da una seconda agenzia di recupero crediti.
- Riferisce di aver ricevuto minacce di pignoramento se non avesse pagato circa € 700 e di essere stata "*cacciato in malo modo dal loro ufficio.*"

Nel ricorso la parte ricorrente chiede di conoscere "*quanto manca da pagare*" in quanto l'intermediario dichiara che le rate non sono state pagate tutte regolarmente. Dichiara altresì di essere in possesso di tutti i bollettini, (alcune rate sarebbero state pagate due volte, sia tramite rid che con bollettino postale.)

La parte ricorrente chiede infine di poter estinguere il debito senza ulteriori interessi maturati e che venga cancellato il proprio nominativo qualora, per colpa dell'intermediario, fosse stato iscritto in CRIF.

Nelle sue controdeduzioni l'intermediario ha fatto presente quanto segue:



- La parte ricorrente è intestataria di una carta di credito revolving, attivata in data 22/03/2006; trattasi di un prodotto messo a disposizione del cliente, concernente una linea di credito che può essere da questi utilizzata e rimborsata in un'unica o più soluzioni, rispettando quanto convenuto in sede di stipula contrattuale relativamente all'importo e scadenza di ogni singola rata.
- Il fido concesso, pari a euro 3.000,00, è stato utilizzato a partire dal marzo 2006 e regolarmente rimborsato fino alla rata di gennaio 2008: a partire da tale data sono stati registrati pagamenti con ritardo, ovvero mancati pagamenti, come da estratto conto in allegato.
- L'intermediario sottolinea che con la sottoscrizione del contratto e l'apertura della linea creditizia il cliente si obbliga a rimborsare alla Società l'intero importo convenuto, alle scadenze e modalità pattuite; le Condizioni Generali di Contratto appositamente prevedono che anche nel caso di mancata attivazione della procedura RID ovvero qualora il cliente non abbia ricevuto in tempo utile i bollettini, lo stesso resterà comunque obbligato al pagamento delle rate alle rispettive scadenze mensili da effettuarsi tramite bollettino postale, ovvero tramite bonifico bancario.
- La parte ricorrente ha accumulato nel corso del 2008 rate insolute, corrispondenti ai mesi da febbraio a settembre;
- ciò ha comportato il blocco della carta nonché l'invio dei bollettini postali per provvedere al regolare rimborso delle future rate a scadere, stanti gli insoluti riscontrati in costanza di procedura RID.
- La ricorrente ha assunto l'obbligo di proseguire i pagamenti che, fatto salvo per la rata del gennaio 2009 ed a partire dall'ottobre 2008, sono stati ad oggi regolarmente corrisposti. I pagamenti effettuati tuttavia hanno coperto parte delle rate a scadere senza peraltro azzerare gli insoluti accumulati nei periodi precedenti che si sono sommati al totale dovuto, ad oggi pari a 600,55 euro, unitamente agli interessi di mora e alle spese per gli interventi di sollecito, legittimamente spettanti.



- Tale circostanza rileva ai fini del debito accumulato e mai saldato. La parte ricorrente è stata puntualmente e ripetutamente informata circa lo stato dei pagamenti e del debito accumulato, a mezzo del regolare invio degli estratti conto, seppure gli stessi talune volte non sono stati ricevuti per circostanze sconosciute e in un caso per trasferimento di residenza non comunicato;

- La parte ricorrente è stata aggiornata circa il proprio debito anche attraverso i numerosi contatti intercorsi con il Servizio di Customer Care ovvero per il tramite delle Agenzie di recupero all'uopo incaricate, al fine di approntare con i clienti un piano di rientro del debito accumulato confacente con particolari esigenze e difficoltà del momento.

- Le suddette Agenzie agiscono su espresso mandato ricevuto dall'intermediario ma operano mediante proprio personale per il quale l'intermediario non risponde direttamente.

- Ciononostante l'intermediario ha effettuato gli opportuni controlli e segnalazioni del caso, al fine di appurare quanto lamentato circa il comportamento minatorio riscontrato e contestato dalla madre del ricorrente.

- Le suddette Agenzie hanno costantemente aggiornato la parte ricorrente circa il proprio stato debitorio, relazionando l'intermediario circa i pagamenti promessi e disattesi.

- L'intermediario sottolinea il proprio corretto comportamento, avendo ottemperato a tutte le richieste avanzate dalla parte ricorrente e avendo fornito gli adeguati chiarimenti nel corso del rapporto ad oggi intercorso;

- Precisa a tal riguardo la parte ricorrente ha avuto contatti con le agenzie di recupero e con il Servizio di Customer Care in data 25/03/2008, 23/05/2008, il 24/06/2008, 09/10/2008, 01/09/2009, con cui ha in varie occasioni concordato piani di rientro e pagamenti mai concretizzatisi e disattesi.

- Per questi motivi chiede che l'ABF dichiari il ricorso infondato, respingendone i contenuti in toto.

In data 22.1.2010 la parte ricorrente ha replicato alle controdeduzioni puntualizzando quanto segue:



- Avrebbe cominciato a pagare le rate non da settembre 2008, bensì dalla prima lettera ricevuta dall'intermediario (giugno 2008).
- Non è stata messa a conoscenza del debito residuo, né le sono stati mai inviati bollettini precompilati.
- L'intermediario conosceva l'indirizzo del ricorrente, infatti la prima lettera è regolarmente arrivata, inoltre tutti i bollettini sono stati da lei compilati con l'indirizzo esatto.
- L'intermediario dichiara che la rata di gennaio 2009 non è stata pagata, mentre, come si vede dai pagamenti allegati al ricorso, il pagamento è stato effettuato tre volte.
- Non è stata contattata tutte le volte che l'intermediario ha dichiarato ma solo quelle indicate nel ricorso.
- Non c'è stata mancata collaborazione perché le due volte che è stata contattata dalle società di recupero crediti si è sempre presentata, producendo prova dei pagamenti effettuati
- L'intermediario chiede ancora € 600,55 calcolando interessi inesistenti.
- Ribadisce di avere sempre pagato, alcune mensilità anche due volte, sia tramite RID che con bollettino postale.

Diritto

La vertenza è sorta per una evidente incomprensione tra le parti, dal momento che la ricorrente ha manifestato l'intento di provvedere a sanare la posizione debitoria e di fatto ha proceduto ai pagamenti dovuti i quali, come la stessa resistente conferma, "a partire dall'ottobre 2008 sono stati ad oggi regolarmente corrisposti". La ricorrente, tuttavia, lamenta di non essere stata messa in condizione di conoscere con esattezza quale era l'esatto conteggio del residuo debito ed in particolare lamenta di non aver ricevuto estratti conto, benché più volte richiesti. Contesta altresì di essere stata oggetto di comportamenti non propri da parte di società di recupero crediti.

La resistente, al riguardo, oppone che gli estratti conto e comunque notizie sull'andamento dei conti sarebbero stati puntualmente forniti a parte ricorrente, ammettendo tuttavia che gli estratti conto "talune volte sono rimasti privi di



destinatario e non ricevuti per circostanze sconosciute alla Società creditrice scrivente, in un caso per trasferimento di residenza non comunicato”.

Dal complesso delle risultanze documentali emerge un quadro comportamentale della società convenuta non sempre trasparente. In particolare, non risulta che una copia degli estratti conto asseritamente mancanti sia stata fornita ai ricorrenti in esito al reclamo, né è stata esibita dinanzi a questo Collegio, avendo la società finanziaria prodotto una ricostruzione riassuntiva, in unico documento, delle relative scritture contabili. E' innegabile qualche imprecisione, come nell'ipotesi di doppio pagamento di una medesima rata, tramite RID e bollettino postale, circostanza non contestata dall'intermediario.

Inoltre, con riguardo al comportamento “aggressivo” che, secondo quanto segnalato dai ricorrenti, sarebbe stato adottato dalle società di recupero crediti agenti per conto dell'intermediario, si osserva che al di là della sussistenza di una propria responsabilità “diretta” per le azioni in concreto svolte dal personale di tali società, gli intermediari hanno il dovere di assicurarsi, nella scelta dei mandatarî, che sia escluso nello svolgimento dell'incarico il ricorso a condotte improprie, contrarie ai criteri di trasparenza e di buona fede.

Ciò premesso, si rileva che, in base al su menzionato prospetto contabile forniti dalla società convenuta in allegato alle controdeduzioni, risulta che i ricorrenti non hanno soddisfatto integralmente il residuo debito, il quale, sulla base dei dati ivi riportati, non specificamente contestati dai ricorrenti, ammonta ad euro 679,73.

Pertanto, non avendo i ricorrenti prodotto ricevute di pagamento o altri elementi di prova idonei a dimostrare l'asserita estinzione del debito nei confronti dell'intermediario, il Collegio ritiene che non sussistano i presupposti per l'accoglimento del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE