



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

nella seduta del 19/05/2011, 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 ricorrente, in data 3 agosto 2007, stipulava con la banca resistente un contratto di mutuo edilizio con modalità di erogazione a “stato avanzamento lavori”, che prevedeva l’erogazione della somma mutuata in due tranches, l’una (di € 100.000) al rogito e l’altra (di € 50.000) a stato avanzamento del lavoro entro il periodo di preammortamento di 18 mesi dal rogito.

L’istante, con il ricorso indicato in epigrafe, contesta il mancato avvio, alla scadenza prevista, della fase di ammortamento, nonché le modalità con cui la banca ha provveduto in seguito a correggere l’errore sulla predetta data di avvio del piano di rimborso. In particolare, il ricorrente precisa che, secondo quanto previsto dal contratto, una volta erogata la prima tranche del finanziamento, l’erogazione della tranche residua dovesse essere richiesta dal cliente non oltre 18 mesi dal rogito: in mancanza, la banca avrebbe potuto “revocare l’erogazione della



restante somma” e “far decorrere l’ammortamento per la somma già erogata” (art. 1 lett. f del contratto). In base a tali disposizioni, il ricorrente riteneva che, non avendo richiesto l’ultima tranche entro la data indicata, il piano di rimborso della somma già finanziata si avviasse automaticamente alla scadenza del periodo di preammortamento. La banca tuttavia, il 30 dicembre 2009, comunicava all’istante l’intervenuta scadenza del termine per richiedere l’ultima tranche, individuando una data errata di avvio della fase di ammortamento (dal 2.2.2010, anziché dall’1.3.2009).

Il ricorrente presentava pertanto diversi reclami, a seguito dei quali l’intermediario riconosceva il proprio “errore operativo” e comunicava di aver ricalcolato il piano di ammortamento come se il periodo di ammortamento fosse iniziato a partire dalla data (corretta) dell’1.3.2009. Informato dalla banca che, a fronte del ricalcolo, era stato riscontrato un debito a suo carico di € 1.156,88 per quote di capitale non versate, l’istante pagava tale somma, ma non avendo ricevuto il piano di ammortamento aggiornato, presentava un ulteriore reclamo, chiedendo chiarimenti sulle modalità di calcolo dell’importo già versato.

Non avendo ricevuto alcun chiarimento, il ricorrente si rivolgeva dunque all’ABF. In seguito la banca comunicava che il versamento effettuato, di € 1.156,88, aveva ridotto la durata del prestito, ma non il debito residuo: a fronte delle contestazioni del ricorrente, che chiedeva che la somma versata fosse portata a deconto del capitale, l’intermediario, accettando tale richiesta, inviava il piano di ammortamento aggiornato.

Il ricorrente si ritiene tuttavia non completamente soddisfatto, contestando che il piano inviatogli presenta ancora data di avvio del febbraio 2010, e che la banca non avrebbe comunque “ripristinato la situazione iniziale imputando la somma di € 1.156,88 a deconto del capitale”. Conseguentemente chiede al Collegio di ordinare all’intermediario di far decorrere il periodo di ammortamento dall’1.3.2009 e di imputare la somma di € 1.156,88 a deconto del capitale, mantenendo la durata iniziale del prestito.

La banca chiede il rigetto del ricorso, affermando che, pur non potendo retrodatare formalmente il piano di rimborso, essa ha “sostanzialmente”



soddisfatto le richieste del ricorrente. In particolare, ha contabilizzato il versamento di € 1.156,88 come una fittizia riduzione di capitale iniziale, ha restituito gli interessi versati in eccesso e ha corretto la durata del finanziamento “secondo quanto indicato nel contratto”.

Conseguentemente, considerando che il ricorrente risulta indenne da qualunque danno, l'intermediario chiede al Collegio il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

### **Diritto**

Nel caso di specie, la questione pare originare da un problema di comunicazione tra le parti, ed in particolare di mancata comprensione, da parte del ricorrente, delle spiegazioni fornite dalla banca circa le modalità di regolarizzazione del piano di ammortamento.

La banca ha in effetti rimodulato il piano, ma in un modo che, nonostante soddisfatti “sostanzialmente” le richieste del ricorrente, non appare di immediata comprensione ed intelligibilità. Ciò che induce a ritenere che l'intermediario non abbia correttamente adempiuto agli obblighi di informazione e trasparenza che su di esso incombono nei rapporti con la clientela.

Al riguardo vengono in rilievo le norme del Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005), le quali sanciscono in favore del consumatore un puntuale diritto di informazione, da rendere in modo adeguato (art. 2, comma 2 lett. c), nonché il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali (lett. e). Ulteriormente, l'art. 5 del predetto Codice dispone che “le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore”.

Parimenti, nella medesima ottica di trasparenza e di informazione, le Disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29 luglio 2009 richiedono che i documenti informativi siano “redatti secondo criteri, e presentati con modalità, che garantiscano la correttezza,



la completezza e la comprensibilità delle informazioni, al fine di “consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli” (Sez. 1- 1.4). In tal senso, si richiede che gli intermediari prestino particolare attenzione, inter alia, anche alla semplicità e chiarezza lessicale e in genere al modo di presentazione delle informazioni, che devono essere rese “in un ordine logico e di priorità che assecond[i] le necessità informative del cliente e facilit[i] la comprensione”.

Ciò posto, nel merito, con riguardo alla domanda relativa alle modalità di rimodulazione del piano e al lamentato mancato ripristino della situazione iniziale, emerge come sia venuto meno l'interesse ad agire in capo al ricorrente. L'intermediario risulta infatti aver sostanzialmente adeguato il piano, seppur in modo non immediato e solo a seguito dei reclami del cliente, alle richieste del ricorrente, e quest'ultimo non appare aver subito alcun danno.

In tal senso, in un'ottica di economia processuale, con riguardo a tale domanda deve rilevarsi la carenza di un interesse concreto ed attuale del ricorrente alla decisione da parte del Collegio. E deve pertanto ritenersi che ricorrano i presupposti per pervenire ad una declaratoria di cessazione della materia del contendere; declaratoria che, come noto, può essere adottata anche d'ufficio.

D'altra parte, questo Collegio rileva come la condotta dell'intermediario risulti tuttavia censurabile sul piano della correttezza e della trasparenza. Dalla vicenda in esame emerge infatti che quest'ultimo, da un lato, ha commesso errori tecnici e “operativi” nella gestione del rapporto, e dall'altro ha reiteratamente omesso di soddisfare e riscontrare le richieste informative del ricorrente, non fornendo chiarimenti sui conteggi effettuati, non consegnando il piano di ammortamento aggiornato, e non rendendo in ogni caso un'adeguata informativa. Senza considerare che la banca ha dato seguito alle richieste del ricorrente solo a fronte dell'avvenuta presentazione del ricorso.

Tale condotta, peraltro, appare ancor più grave ove si consideri che “nei contratti di mutuo il piano di ammortamento costituisce il riferimento per le parti per il calcolo degli importi da restituire e alla ripartizione di tali importi tra capitale e interessi” (cfr. Coll. Roma, decisione n. 984/10 del 27/09/2010).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In tal senso, il Collegio ritiene di dover dare indicazioni alla banca resistente circa la necessità di fornire alla clientela, in particolare nell'esecuzione dei contratti di mutuo, informative costanti, dettagliate, trasparenti ed intelleggibili, nonché di riscontrare tempestivamente ed esaurientemente le richieste di chiarimenti e i reclami ad essa inviati.

**P.Q.M.**

**Il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.  
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