

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 |
| - Avv. Dario Casa | Membro supplente designato dal
Conciliatore Bancario Finanziario per le
controversie in cui sia parte un cliente
consumatore |
| - Dott.ssa Daniela Primicerio | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 20 aprile 2010 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 30 gennaio 2009 la ricorrente protesta con la società emittente la carta di credito rateale da lei posseduta per la continua richiesta di interessi, poco comprensibili. In particolare, la cliente fa presente di essere titolare della carta dal luglio 2003 e lamenta che, pur avendo effettuato le ultime spese prima del mese di aprile del 2005, continui a ricevere estratti conto che la obbligano a versare, a titolo di interessi, importi crescenti, come, ad esempio: € 165 nel 2007, € 197 nel 2009.

Chiede l'invio di un riepilogo chiaro che evidenzi come sono calcolati gli interessi anche al fine di accertare che la società non le stia applicando gli interessi sugli interessi, in violazione del divieto di anatocismo.

L'intermediario non ha risposto al reclamo.

La cliente, con lettere del 3 e del 6 febbraio 2009, sollecita una risposta dalla società denunciando inoltre un atteggiamento "intimidatorio" da parte degli operatori telefonici che l'hanno contattata chiedendole il pagamento delle rate arretrate. Il 12 febbraio interessa

anche la Banca d'Italia e, successivamente, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Solamente il 20 maggio, in risposta alla lettera della Banca d'Italia che la invita a fornire i chiarimenti del caso, la società fa conoscere il suo orientamento anche alla cliente.

Ritiene corretto il calcolo degli interessi effettuato e allega un foglio excel con il calcolo giornaliero degli interessi da settembre 2007 a febbraio 2008. Da tale resoconto si ricava che la società ha calcolato interessi del 14% solo su un saldo di € 158,92 rimasto invariato nel periodo considerato.

D'altra parte, l'intermediario non ha fornito il prospetto di calcolo degli interessi per i periodi diversi da quelli sopra riportati.

Con il ricorso, la cliente ribadisce che il calcolo degli interessi è "quanto meno confuso" ed insiste nel chiedere di poter visionare la quota capitale pagata sinora e gli interessi applicati, a partire dal luglio 2003, cioè dall'emissione della carta e non già "da una data casuale il 30/09/2007".

Stigmatizza il comportamento della società che le ha risposto dopo 120 giorni e chiede che l'arbitro intervenga sull'intermediario invitandolo a fornire un prospetto chiaro che evidenzi dalla data di emissione della carta: la quota capitale, gli interessi, le spese effettuate con la carta distinguendo, inoltre, tra interessi pagati e da pagare.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ricorda che le Disposizioni in materia di risoluzione delle controversie attribuiscono all'Arbitro la competenza a conoscere di fatti e comportamenti successivi al 1° gennaio 2007 e invia tutti gli estratti conto da tale data ad oggi.

Specifica inoltre che dal 3 marzo 2008, a seguito del ripetuto mancato pagamento delle rate da parte della cliente, la società la dichiarava decaduta dal beneficio del termine e sospendeva l'invio dell'estratto conto mensile, fermo restando quello annuale e che a seguito di tale atto la ricorrente inoltrava richiesta di chiarimenti.

Afferma, altresì, che nel mese di novembre 2009, la società si accordava con il legale della ricorrente accettando un pagamento "a saldo e stralcio" della posizione della cliente; all'accordo non faceva seguito il pagamento di quanto pattuito (circostanza, tuttavia, smentita dalla ricorrente). Fa presente di aver provveduto ad inviare le comunicazioni periodiche previste dall'art. 119 del Testo unico bancario, dalla Delibera Cicr del 4 marzo 2003 e dalle Istruzioni della Banca d'Italia del 25 luglio 2003. Ricorda che dette comunicazioni non sono state mai contestate dalla cliente nei 60 giorni previsti dalla norma (art. 119, comma 3), fino all'estratto conto del 31.12.08.

Ribadisce che gli interessi sono calcolati giornalmente sul saldo debitore in linea capitale, senza comprendere, quindi, le spese ulteriori. Esclude che ci sia stata una capitalizzazione degli interessi in violazione dell'art. 1283 del codice civile. Aggiunge di

non aver applicato al rapporto interessi di mora o altre penali nonostante la situazione di morosità della ricorrente.

Chiede al Collegio di respingere le richieste della ricorrente, ritenendo di aver adempiuto agli obblighi di informativa previsti dalla legge, e di invitare la ricorrente ad adempiere le obbligazioni di pagamento assunte nei suoi confronti.

DIRITTO

Il punto centrale della controversia si individua nella contestazione circa la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dall'intermediario, il quale peraltro, prima dell'interessamento della Banca d'Italia, non risulta che abbia provveduto a replicare in alcun modo alle istanze della ricorrente.

L'intermediario ha fornito un prospetto analitico degli interessi applicati dal quale risulta che il tasso considerato è pari al 14%, come convenuto, e che il conteggio è stato effettuato in base ad un indice di Euro 0,06 giornalieri su un saldo fisso di Euro 158,92, calcolato previa sottrazione di spese addebitate mensilmente a vario titolo (bollo, estratto conto, premio assicurativo).

Senonché il su menzionato prospetto analitico è stato predisposto dall'intermediario limitatamente al periodo che va dal 30 settembre 2007 al 29 febbraio 2008, per cui appaiono condivisibili le perplessità manifestate dalla ricorrente circa la non completezza dei dati forniti, in quanto al cliente non è consentito avere contezza degli interessi applicati nel periodo antecedente e successivo alle date su indicate. Tale comportamento appare ingiustificato, tanto più se si considera che – ad esempio – nel periodo precedente al settembre 2007 il saldo contabile ed i relativi interessi applicati risultano variabili, stando agli estratti conto offerti in esame dalla ricorrente e dallo stesso intermediario.

Si evidenzia, pertanto, un comportamento dell'intermediario non conforme alle regole di trasparenza e di buona fede, quali enunciate, in particolare, nei Provvedimenti emanati dalla Banca d'Italia in tema di vigilanza e di trasparenza delle operazioni bancarie e finanziarie (v. Circ. n.229 del 1999, aggiornam. luglio 2003, Tit. X, Sez. IV; Provv. 29 luglio 2009, Sez.I, par. 1.3, Sez. IV). In base ai principi ivi enunciati, l'intermediario è tenuto a fornire al cliente comunicazioni analitiche dei dati relativi al rapporto in essere, curando la completezza e la chiarezza dell'informazione in modo da rendere disponibile al cliente stesso un quadro trasparente e aggiornato delle condizioni applicate.

Per quanto sopra, si ritiene che sussistano i presupposti perché il ricorso sia accolto e si disponga che l'intermediario invii alla ricorrente un prospetto analitico a partire dal 1° gennaio 2007 ed esteso al periodo successivo al febbraio 2008, fino alla data del reclamo.

Va infine rilevato, in linea di principio, che la disposizione regolamentare citata dalla società convenuta secondo cui non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007 (Disp. attuative Banca d'Italia, Sez. I, par.4) non incide, ad avviso di questo Collegio, sulla legittimità della



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

richiesta del cliente di copia della documentazione relativa a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni, in conformità a quanto previsto dall'art.119, comma 4 TUB.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE