

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

nella seduta del 02.07.2010 dopo aver esaminato

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

### Fatto

Con ricorso pervenuto il 10/03/10, i ricorrenti hanno chiesto la condanna dell'intermediario alle prestazioni ed al risarcimento dei danni nelle misure e per le causali come qui di seguito trascritte:

*“A) Lesione privacy anni 2007-2008-2009-2010 entrambi i cointestatari del mutuo, perdita di tutta la documentazione fiscale inviata ad altri indirizzi*

- *risarcimento del danno* € 15.000
- *restituzione somma denaro (permessi/gg. ferie – ore trafila uffici – carburante - tempo)* € 5.000
- *riconoscimento diritto (ricevere certificazioni fiscali all'indirizzo di residenza e nuovo piano di ammortamento in originale).*



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

B) *Mancato accesso al credito anni 2008-2009-2010 causa esposizione banche dati dell'intero importo del mutuo*

- *risarcimento danno* € 18.000

- *restituzione somme denaro (raccomandate, fotocopie, fax, telefono, tempo dedicato)* € 2.000

C) *Risarcimento danni morali* € 20.000

D) *Mancata riduzione 50% ipoteca a tutt'oggi presente per 300.000 sull'immobile*

- *risarcimento danno* € 20.000

- *riconoscimento del diritto: riduzione a spese della banca con invio estratto comunicazione per iscritto*

E) *Invii di comunicazione ritardo pagamento contenenti menzioni di iscrizioni in banca dati a causa errata procedura richiesta della somma come menzionato nella documentazione*

- *restituzione somma di denaro* € 50

- *risarcimento danno per invio comunic.ni* € 4.500

- *riconoscimento diritto (che il flusso rid venga riproposto nei 3 gg successivi)*

F) *Rimborso e spese (interessi addebitati durante versamento 350 € rimborso pari a € 289 e raccomandata, copie invio doc.ne)*

*Spese arbitro bancario a carico dell'Ente."*

Il ricorso non contiene l'esposizione dei fatti che hanno originato la controversia, ma dai documenti allegati è stato possibile ricostruire la vicenda come segue.

I ricorrenti hanno contratto un mutuo ventennale per l'importo di € 200.000,00 presso un intermediario che per la relativa erogazione si è avvalso di altro intermediario bancario, presso il quale il mutuo è stato poi effettivamente stipulato in data 21/09/06 con la pattuizione che il pagamento delle relative rate mensili sarebbe avvenuto il giorno 27 di ogni mese mediante addebito tramite RID sul conto intrattenuto dai mutuatari presso il primo intermediario.

Il relativo rapporto è stato però caratterizzato da una serie di problemi nella gestione delle comunicazioni, principalmente dovuti all'inefficiente collegamento tra i due intermediari, tanto da obbligare i mutuatari ad intrattenere i rapporti prima con l'intermediario che aveva collocato il prodotto e poi con quello che aveva provveduto all'erogazione del mutuo, non senza disagi, necessarie vacanze



fuori dal proprio Comune di residenza per recarsi presso gli sportelli dell'uno o dell'altro intermediario, fastidi, costi e dispendio di tempo.

In particolare, nel 2007 la certificazione relativa all'avvenuto pagamento delle rate di mutuo, da utilizzarsi ai fini delle note detrazioni fiscali, sarebbe stata spedita presso indirizzo diverso dal domicilio eletto nel contratto di mutuo e negli anni successivi presso il domicilio come sopra eletto, pur avendone i mutuatari ritualmente e tempestivamente comunicato la variazione, anche con racc. 23/06/08.

Da ciò le domande sopra riportate sotto la lettera A) in relazione alle quali occorre però precisare che dai chiarimenti forniti alla Segreteria tecnica di questo Collegio da parte dei diretti interessati è emerso che le relative detrazioni fiscali sono state rese possibili dal tempestivo inoltro di copia della detta documentazione, sia pure a seguito di ripetute richieste in tal senso degli odierni ricorrenti.

Inoltre, a causa di un'errata segnalazione in CRIF dell'importo del mutuo, i ricorrenti lamentano di non avere potuto accedere al credito negli anni 2008 e 2009, da ciò derivando loro un danno che quantificano nell'importo di complessivi € 20.000,00 per le singole causali sopra riportate sotto la lettera B.

Sempre dai documenti allegati al ricorso emerge, infatti, che il mutuo *de quo* era stato parzialmente estinto, con un versamento di € 90.000,00 effettuato in data 14/06/08 cui avevano fatto seguito, in data 23/06/08, le richieste di un nuovo piano di ammortamento e di riduzione proporzionale dell'ipoteca concessa a garanzia del mutuo.

Ciò nonostante, nella suddetta banca dati non risultava la riduzione del mutuo (il cui ammontare residuo, già ridotto in forza dei pagamenti mensili, avrebbe dovuto essere segnalato come pari ad € 105.000,00 ca.), essendo riportato un importo superiore (€ 205.000,00) e una rata mensile pari ad € 1.135,00 a fronte della rata effettivamente dovuta in misura pari ad € 600 ca, a seguito della riduzione.

Ancora in relazione a tale aspetto della vicenda deve porsi la richiesta, contenuta sotto la lettera G) sopra trascritta, di rimborso di complessivi € 350,00, di cui € 289,00 per interessi per il periodo dal 28/05 (giorno successivo all'ultima rata pagata prima dell'estinzione parziale del mutuo) al 14/06/09 (data di estinzione parziale del mutuo) nonostante, a dire dei ricorrenti, il pagamento



dell'importo di € 90.000,00 fosse stato effettuato in data 14/06/09 e non prima, proprio su richiesta e indicazione dell'intermediario.

Alla mancata riduzione dell'iscrizione ipotecaria a seguito della parziale estinzione del mutuo, nonostante la relativa formale richiesta in data 23/06/09 rimasta inevasa, deve poi connettersi la richiesta di € 20.000,00 per danni e di condanna dell'intermediario a provvedere a sue spese alla relativa annotazione presso la competente Conservatoria dei RR.II., di cui sopra alla lettera D), mentre dagli atti non emerge con chiarezza a quale causale (se quella di cui sopra alla lettera B o quella di cui sopra alla lettera D) debba riferirsi la richiesta di ulteriori € 20.000,00 per risarcimento di danni morali sopra riportata alla lettera C).

I ricorrenti lamentano anche che l'intermediario abbia in due occasioni (il 27/02 e il 27/11/09) non consentito l'addebito del RID per difetto di disponibilità sul conto, senza ripetere l'operazione il giorno successivo quando il bonifico dello stipendio, con valuta 27/2 e 27/11, era stato eseguito e di aver loro comunicato, in tali occasioni, l'imminente segnalazione del mancato pagamento in CRIF, segnalazione peraltro mai avvenuta.

Da ciò le richieste e di accertamento dell'obbligo dell'intermediario di ripetere l'operazione di pagamento del RID nei tre giorni successivi alla scadenza in caso di esito negativo del primo tentativo e di risarcimento danni e rimborso spese di complessivi € 4.550,00, come sopra precisato alla lettera F).

Con controdeduzioni in data 03/05/10, l'intermediario, in ragione dei disservizi lamentati e degli innegabili disagi patiti dai ricorrenti, ha comunicato la propria disponibilità a riconoscere loro, a titolo transattivo, l'importo complessivo di € 5.045,70 sottolineando come *“le plurime richieste di risarcimento danni, avanzate dai clienti risultino – e ciò va posto in massimo rilievo – per un verso, del tutto prive di riscontri probatori e, per altro verso, “enormemente sproporzionate” rispetto ai fatti in argomento”*.

I ricorrenti, debitamente informati dalla Segreteria tecnica della suddetta proposta transattiva, hanno comunicato di non aderirvi con loro mail del 13/05/10.

Tanto esposto in fatto, si rileva quanto segue in diritto.

## Diritto

I fatti posti a fondamento del ricorso possono considerarsi incontrovertibili - essendosi l'intermediario limitato a contestare l'esistenza ed il *quantum* dei pregiudizi lamentati dai ricorrenti - e non richiedono dunque specifica dimostrazione, come ribadito anche recentemente dalla Suprema Corte (Cass. 19/08/09 n. 18399) con orientamento cui questo Collegio si è già riportato in precedenti pronunce (v. ad es. decisione 12/01/10 ric. n. 324341).

Ciò non significa che tali fatti, seppure incontestati sotto il profilo del loro accadimento e delle relative modalità, siano necessariamente produttivi di danno in senso giuridico, dovendosi perciò esaminare sia l'*an* che il *quantum* delle domande risarcitorie avanzate dai ricorrenti.

A tal fine e per la migliore esposizione delle ragioni della presente pronuncia, è opportuno esaminare partitamente le varie richieste svolte nell'atto introduttivo del procedimento, seguendo per quanto possibile il medesimo ordine espositivo adottato dai ricorrenti.

### Quanto alle domande *sub* lett. A)

I ricorrenti lamentano anzitutto la lesione del loro diritto alla riservatezza, essendo andate smarrite per fatto dell'intermediario e, deve presumersi, così pervenute nella disponibilità di terzi, le certificazioni relative rate di mutuo da loro pagate negli anni 2007-2010.

Non chiedono, invece, il ristoro del danno che sarebbe loro derivato dalla mancata detrazione fiscale degli interessi corrisposti per il mutuo nei detti periodi, evidentemente perché, come confermato dagli interessati alla Segreteria tecnica di questo Collegio, hanno a tal fine potuto usufruire della copia della documentazione andata smarrita.

Ciò precisato, sotto il profilo dell'*an debeat* la domanda risarcitoria appare fondata, sia pure nei limiti di seguito precisati, atteso che il fatto causativo del pregiudizio (ripetuto inoltre nella documentazione contenente dati personali ad indirizzo errato) è pacifico, che è verosimile che a ciò sia conseguita la comunicazione di dati personali dei clienti a soggetti non autorizzati al relativo trattamento e che l'art. 15 del c.d. Codice Privacy (D. Lgs. 30/06/03 n. 196) espressamente prevede il risarcimento anche dei danni non patrimoniali in caso di violazione del precedente articolo 11 che disciplina le modalità di trattamento dei



dati personali prevedendone l'esattezza e, se necessario, l'aggiornamento, oltre che l'osservanza di uno specifico obbligo di correttezza da parte del titolare del trattamento.

Ne segue, anche alla luce dell'orientamento della Suprema Corte di cui alla nota sentenza resa n. 26972 dalle Sezioni Unite in data 11/11/08, che nella specie il danno non patrimoniale deve essere riconosciuto essendo così espressamente previsto da una norma dell'ordinamento.

Occorre però evidenziare come appaia intempestiva, e perciò infondata, la richiesta di risarcimento per l'anno 2010, non essendo ancora scaduto, al momento di proposizione del ricorso, il termine di inoltro della relativa documentazione dall'intermediario agli odierni ricorrenti e non potendosi presumere che anche tale spedizione sarebbe stata erroneamente effettuata.

Con riguardo al *quantum debeatur* per la lesione del diritto alla "privacy" negli anni dal 2007 al 2009, in difetto, come nella specie, di altri parametri di quantificazione, si rileva che la Suprema Corte nella quantificazione del danno non patrimoniale per eccessiva durata del processo, sulla scorta della giurisprudenza della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo, secondo cui: "*i criteri di determinazione del quantum della riparazione applicati dalla Corte Europea non possono essere ignorati dal giudice nazionale, che deve riferirsi alle liquidazioni effettuate in casi simili dalla Corte di Strasburgo che ha individuato nell'importo compreso fra Euro 1.000,00 ed Euro 1.500,00, per anno il parametro per la quantificazione dell'indennizzo*" (Cass. ord. 12/03/09 n. 6039)

Analogo orientamento è stato espresso dalla Suprema Corte in tema di danni non patrimoniali (e patrimoniali di difficile dimostrazione e quantificazione) causati da lite temeraria (cfr. ad es.: Cass. 27/11/07 n. 24645) e merita rilevare che i pregiudizi subiti dal soggetto danneggiato (disagio psicologico, perdite di tempo, spese di vacanza, spese di corrispondenza, fax, telefono, eventuali spese di consulenza, etc.) ritenuti meritevoli di risarcimento nelle diverse fattispecie dell'eccessiva durata del processo e della lite temeraria corrispondono sostanzialmente a quelli lamentati nella presente vertenza, apparendo perciò corretta la relativa equiparazione anche ai fini della quantificazione del risarcimento dovuto dall'intermediario ai ricorrenti, in difetto di elementi di prova sulla maggiore entità del pregiudizio.

Del resto, quantificazione non dissimile è stata recentemente adottata da un



giudice di merito in un caso di ben più grave violazione del diritto alla riservatezza di dati sensibili relativi alla salute di un paziente, con liquidazione di € 1.500,00 per la relativa diffusione avvenuta una sola volta in particolare contesto (Trib. Mantova 24/11/09)

Nella specie, considerata l'unitarietà del fatto causativo del pregiudizio subito dai due ricorrenti, l'assenza di elementi che consentano di apprezzarne diversamente l'entità e l'oggettiva minore incidenza psicologica e materiale della vicenda qui considerata rispetto all'essere parti in un processo di durata abnorme o in una lite temeraria o al veder diffusi propri dati sensibili, sembra congruo riconoscere, quale ristoro per i disagi patiti, i costi sostenuti ed il tempo dedicato alla soluzione dei conseguenti problemi anche di natura fiscale, l'importo risarcitorio di € 1.000,00/anno per ciascun ricorrente per il periodo dal 2007 al 2009, per un totale di € 6.000,00 (euro seimila/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo al soddisfo, ivi inclusi i danni patrimoniali lamentati per spese vive, ferie e permessi non retribuiti.

Meritevole di accoglimento è anche la domanda di accertamento del diritto dei ricorrenti a ricevere presso la loro residenza attuale, in Guidonia Montecelio, le comunicazioni e le certificazioni concernenti i rapporti in essere con l'intermediario, nonché il piano di ammortamento del mutuo conseguente alla sua parziale estinzione.

Al riguardo basti fare riferimento al generale dovere di esecuzione secondo buona fede del contratto ed al connesso dovere di cooperazione, come ripetutamente affermato dalla Suprema Corte con specifico riguardo proprio alle obbligazioni degli intermediari bancari (Cass. 28/09/05 n. 18947; Cass. 11/01/06 n. 264; Cass. 12/06/2007 n. 13777; Cass. 4/05/09 n. 10182; Cass. 18/09/09 n. 20106; Cass. 24/09/09 n. 20543) e ai principi in tema di correttezza delle relazioni tra intermediari e clientela di cui alle disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (Circolare B.d.I. n. 229 del 21/04/1999, Titolo X, Capitolo 1).

Quanto alle domande sub lett. B)

Devono invece rigettarsi le domande aventi ad oggetto i danni lamentati per mancato accesso al credito negli anni 2008-2010 a causa dell'errata segnalazione in CRIF dell'ammontare del mutuo e della relativa rata mensile.



Pur essendo pacifico il fatto dell'erronea segnalazione dell'entità del mutuo residuo a seguito della sua parziale estinzione, non sembra che la sola presenza di tale inesatta segnalazione in CRIF sia stata necessariamente produttiva di danno patrimoniale, del quale nella specie difetta non solo un adeguato riscontro probatorio, ma anche qualsiasi specifica affermazione.

Quanto al danno non patrimoniale, se così deve intendersi la richiesta di € 20.000,00 contenuta nel capo di domanda qui considerato, la relativa richiesta non può trovare accoglimento non rientrando la fattispecie in alcuno dei casi (*i.e.*: danno da fatto illecito costituente reato; danno da violazione di diritto inviolabile avente rilievo costituzionale; danno non patrimoniale risarcibile in forza di specifica previsione di legge) cui la giurisprudenza del Supremo Collegio connette la possibile tutela risarcitoria (Cass. SS.UU. 26972/08 cit.).

Quanto alla domanda sub lett. C)

Analoga sorte compete alla domanda di “risarcimento danni morali” per ulteriori € 20.000,00, la cui causale non è stata chiarita e deve pertanto rigettarsi, non apparendo collegabile ad alcuna fattispecie di risarcibilità del danno non patrimoniale (non a quella di cui alla lettera A perché già accolta la relativa domanda per il medesimo titolo e nella misura ivi determinata e non alla fattispecie di cui alla lettera B perché non accoglibile la relativa richiesta per le ragioni sopra al riguardo esposte).

Quanto alle domande sub lett. D)

Ugualmente infondata è la richiesta di risarcimento danni in misura pari ad € 20.000,00 per la mancata annotazione della riduzione dell'ipoteca posta a garanzia del mutuo, a seguito della sua parziale estinzione, atteso che la condotta tenuta dall'intermediario non è qualificabile come antigiuridica.

Infatti, come rappresentato dall'intermediario, seppure con censurabile ritardo, nella sua comunicazione ai Clienti in data 6/04/10, la L. 40/07 (relativa alla procedura “semplificata” di cancellazione delle iscrizioni ipotecarie) non concerne le fattispecie di estinzione parziale dell'obbligazione garantita, dato che l'art. 13 L. 40/07 espressamente postula, ai fini della perenzione legale dell'ipoteca ivi disciplinata, la previa “estinzione dell'obbligazione”, senza considerare affatto, per evidente ragione, l'ipotesi di estinzione parziale della stessa.

Nella specie resta pertanto efficace la previsione negoziale di cui all'art. 10 del contratto di mutuo *inter partes* che prevede il diritto del mutuatario alla riduzione



dell'iscrizione ipotecaria in caso di estinzione parziale anticipata del mutuo, ma a sua cura e spese, in ossequio al dettato dell'art. 39, V° co., T.U.B. (D. Lgs 385/93 e succ. modif. e integraz.)

Quanto alla domanda sub E)

Anche le domande di risarcimento e rimborso svolte nel capo di domanda qui considerato non meritano di essere accolte, se non nella misura pressoché simbolica di cui in prosieguo.

Non è dato vedere, infatti, quali pregiudizi di ordine patrimoniale, diversi dall'onere di qualche telefonata o comunicazione scritta da parte dei clienti all'intermediario, possa aver determinato la ricezione di due avvisi di imminente segnalazione, alla competente banca dati, del mancato pagamento di altrettante rate di mutuo, avvisi cui pacificamente l'intermediario non ha poi dato seguito, potendosi perciò riconoscere soltanto, a titolo di rimborso degli oneri sostenuti, un importo forfettario di € 50,00, come richiesto dai ricorrenti, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

Non può invece essere accolta la domanda di condanna al risarcimento dei danni non patrimoniali, se così deve intendersi la richiesta risarcitoria di € 4.000,00 ivi contenuta, per il difetto dei relativi presupposti, non essendo la doglianza riconducibile ad alcuna fattispecie di astratta risarcibilità del danno non patrimoniale secondo il ricordato insegnamento della Suprema Corte (Cass. SS.UU. 26972/08 cit.).

Neppure può essere accolta la domanda di condanna dell'intermediario a ripetere, nei tre giorni successivi la scadenza, l'operazione di addebito tramite RID della rata mensile di mutuo.

Occorre premettere che il c.d. R.I.D. (Rapporto Interbancario Diretto) costituisce, come noto, una modalità di pagamento interbancario di partite debitorie ricorrenti del cliente (quali, ad es., bollette telefoniche, utenze domestiche, rate di mutuo, premi assicurativi, etc.) previa sua disposizione permanente in tal senso all'intermediario presso il quale intrattiene un rapporto di conto corrente, al quale le relative richieste pervengono da altro intermediario operante per conto del creditore, così avendo convenuto e disposto i titolari del rapporto sostanziale sottostante.

Il relativo servizio (reso oggetto della recente Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento 5/07/10 della quale si dirà in prosieguo) deve essere



disciplinato da specifica convenzione che usualmente contiene, oltre all'autorizzazione permanente e relativa facoltà di revoca, la previsione dell'obbligo dell'intermediario di effettuare il pagamento salvo il caso di difetto della necessaria provvista sul conto (cfr. anche art. 1719 cod. civ.), con esonero di sua responsabilità quanto a causale del pagamento stesso e congruità del relativo importo, restando egli estraneo al rapporto sostanziale intercorrente tra creditore e debitore.

Va al riguardo evidenziato, per quanto qui interessa, che il sistema di pagamento tramite RID opera automaticamente, con apposito programma informatico, di norma in orario notturno per ragioni di economia e maggiore efficienza, addebitando i conti dei clienti interessati al servizio, ivi inclusi quelli eventualmente privi di provvista.

Prima della Direttiva Europea 5/07/10 sui Servizi di Pagamento competeva poi al personale dell'intermediario addetto alla relativa funzione decidere, per prassi prevalente nei tre giorni successivi all'addebito, se: **a)** stornare i singoli pagamenti eseguiti dal sistema sui conti sprovvisti di disponibilità, dandone comunicazione ai clienti interessati; oppure **b)** stornare gli addebiti operati su tali conti e riproporli, con valuta antecedente, entro la c.d. "data limite di pagamento" (data successiva a quella di scadenza, ma non superiore a quella di storno, come era previsto dalla Circolare ABI serie tecnica n. 45 del 6/06/93), ovvero, secondo una prassi non esente da possibili censure, **c)** mantenere gli addebiti, seppure con correlato sconfinamento dei conti non capienti, nella convinzione (ad esempio per la modesta entità dello sconfinamento e la conoscenza dell'imminente accredito di disponibilità sul conto per trattamento retributivo o pensionistico del titolare) del sicuro recupero a breve del credito così eccezionalmente concesso in via di fatto.

Peraltro, a seguito dell'emanazione della suddetta Direttiva Europea, non è più consentita l'opzione sopra riportata *sub b)* (addebito entro la c.d. "data limite di pagamento") essendo stata specificamente preclusa la possibilità di incasso di disposizioni RID successivamente alla relativa scadenza e con valuta antecedente.

Ne segue che una disposizione nel senso richiesto dai ricorrenti sarebbe oggi contraria alle specifiche previsioni della suddetta Direttiva, mentre non potrebbe neppure disporsi alcun obbligo dell'intermediario di consentire lo sconfinamento del conto in via eccezionale, in ragione delle caratteristiche del rapporto bancario



*de quo* e della concreta possibilità di recupero del credito concesso in via di fatto, perché, anche a voler tacere dell'anomalia di tale forma di concessione di credito, ogni relativo potere decisionale non può che essere rimesso alla discrezionalità dell'intermediario, sia pure nei limiti dei doveri di correttezza e trasparenza che devono disciplinare i rapporti con la clientela, cui competono le valutazioni da darsi di volta in volta in relazione al singolo sconfinamento.

A tale ultimo riguardo, ma in riferimento all'intero oggetto della presente controversia, sembra però opportuno raccomandare all'intermediario di prestare tutta la necessaria attenzione al mantenimento di rapporti corretti con la clientela per quanto concerne l'esattezza e la tempestività delle dovute informative, evitando i disagi e i disagi qui lamentati dai ricorrenti e ai fini della migliore e più efficiente operatività dei pagamenti a mezzo R.I.D..

Quanto alla domanda *sub G*)

La domanda di rimborso degli interessi relativi al periodo dal 28/05 al 14/06/08 per € 289,00 e di rimborso dei connessi oneri (telefono, fax, corrispondenza) per € 61,00 non appare fondata quanto a responsabilità dell'intermediario per aver questi consigliato una data di estinzione parziale che ha comportato l'addebito dei suddetti interessi, ben potendo ciò corrispondere ad una legittima esigenza di carattere contabile dell'intermediario cui i ricorrenti avrebbero potuto e dovuto opporre le loro diverse esigenze, eventualmente negoziando il relativo trattamento o anticipando i tempi dell'operazione di parziale estinzione.

Non ravvisandosi elementi di anti giuridicità nella condotta dell'intermediario, viene dunque a mancare l'elemento fondante la sua pretesa responsabilità risarcitoria nei confronti dei ricorrenti.

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda l'importo risarcitorio di € 3.000,00 (euro tremila/00) a ciascuno dei due ricorrenti, oltre interessi legali dalla data del reclamo al soddisfo, per la causale di cui in motivazione *sub A*) e che provveda ad inviare presso il loro attuale domicilio il nuovo piano di ammortamento del mutuo e le future comunicazioni circa i rapporti in essere, dispone inoltre che l'intermediario corrisponda ai ricorrenti l'ulteriore importo di € 25,00 (euro venticinque/00) a ciascuno di essi, oltre interessi legali come sopra, per la causale di cui in motivazione *sub E*)

Il Collegio raccomanda all'intermediario di prestare tutta la necessaria attenzione al mantenimento di rapporti corretti con la clientela, anche per quanto



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

concerne l'esattezza e la tempestività di inoltro delle dovute informative e della connessa documentazione, adottando tutte le misure idonee ad evitare i disagi e i disagi qui lamentati dai ricorrenti.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente 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