

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro              | Presidente (Estensore)  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Avv. Emanuele Lucchini Guastalla        | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Dott. Mario Blandini                    | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario  |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | Membro designato dalla Banca d'Italia e nominato in via provvisoria quale supplente del componente effettivo designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 15 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 e DIRITTO

Il 3 dicembre 2008 il ricorrente - titolare di un mutuo le cui rate venivano onorate con RID domiciliato presso altra banca - rilevava "l'addebito di una rata in eccesso" (quattro invece che tre) nel periodo da ottobre a dicembre 2008. In particolare, riscontrava che la rata di ottobre di € 714,26 era stata addebitata due volte: il 4 novembre, con valuta 31 ottobre 2008, e il 2 dicembre 2008, con valuta in pari data. Chiedeva, quindi, chiarimenti alla banca erogante con una mail.

Il 15 dicembre 2008 l'intermediario comunicava, via mail, "che l'addebito della rata in eccesso era dovuto ad anomalia procedurale in corso di sistemazione".

A seguito di continui solleciti del cliente, l'intermediario il 9 gennaio 2009 rispondeva sostenendo che "stanno ancora procedendo con le sistemazioni, purtroppo più complesse del previsto".

Nei sei mesi successivi, si svolgeva uno scambio di mail tra il cliente e la banca per la sistemazione della anomalia, dovuta, secondo quanto affermato dall'intermediario, ad "inconvenienti" delle "nuove procedure" adottate, ma anche, come si evinceva dalle mail stesse, alla difficoltà per la banca di individuare, a seguito di riassetto interni, la riferibilità della linea di credito alla banca rete competente.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il 3 giugno 2009, non avendo ancora ottenuto la chiesta rettifica, il ricorrente inviava formale reclamo alla banca, facendo pervenire lo stesso, per conoscenza, anche alla Banca d'Italia ed ad una associazione a tutela di consumatori.

Con nota del 18 giugno 2009, la banca dava riscontro al cliente comunicandogli "che sono in corso accertamenti al fine di chiarire l'occorso" e affermando che al reclamo sarebbe stata fornita "una risposta nel più breve possibile e comunque entro i termini indicati sull'avviso delle Norme sulla Trasparenza".

Il 5 gennaio 2010, il cliente non "ricevendo alcuna risposta" ha presentato ricorso all'ABF. Nel proprio ricorso il cliente ha ribadito quanto occorsogli, documentando il tutto con trasmissione di note e mail scambiate con i responsabili di diverse entità del gruppo bancario di riferimento della banca, che nel tempo sono stati interlocutori del ricorrente.

Ha formulato, quindi, la richiesta che la "sistemazione della rata in eccesso venga processata" e che gli "venga restituita la somma".

Il 22 febbraio 2010 l'Ufficio reclami ha fatto pervenire, per tramite del Conciliatore Bancario Finanziario, le controdeduzioni della banca, nelle quali si comunica che con riferimento al ricorso in discorso si sono attivati "al fine di meglio comprendere quanto reclamato[a loro] dal ricorrente" e che "a seguito degli accertamenti esperiti" è stata "accolto la richiesta [del ricorrente] in relazione alla restituzione della rata erroneamente addebitata, maggiorata con la corresponsione degli interessi spettanti sulla stessa – calcolati al tasso legale - e del rimborso di € 20,00 per la spesa sostenuta dal ricorrente per la presentazione del ricorso."

L'Ufficio aggiunge di aver formalizzato quanto esposto al ricorrente con raccomandata a.r., datata 19 febbraio 2010 e allegata per pronto riferimento, e , quindi, in considerazione di ciò chiede che l'ABF "voglia estinguere la procedura pendente, dando atto dell'avvenuta cessazione della materia del contendere."

Con fax del 29 marzo 2010, anticipato da mail in pari data, il ricorrente ha comunicato alla Segreteria Tecnica dell'ABF di aver "accolto in data 26.03.2010 la proposta della banca".

Preso atto di quanto esposto nella parte narrativa il Collegio considera che l'esito cui sono giunte le parti appare soddisfacente dell'interesse dedotto dal ricorrente nella propria domanda che pertanto l'estinzione del procedimento deve pronunciarsi per cessazione della materia del contendere

**P.Q.M.**

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO