

## 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 (Estensore)
Avv. Dario Casa. ....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
PROF. Liliana Rossi Carleo..... .....	Membro designato dal C.N.C.U. per le controversie in cui sia parte un consumatore

nella seduta del 25.05.2010 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 lettera raccomandata del 4 dicembre 2009 il cliente presentava reclamo contro l'intermediario, lamentando di aver incontrato notevoli difficoltà nell'ottenere informazioni e chiarimenti in merito alle rate (ritenute di ammontare non giustificato) di settembre, ottobre e novembre 2009 del contratto di mutuo stipulato in data 16 marzo 2007, nonostante "innumerevoli" lettere, fax e telefonate al numero verde dell'intermediario e nonostante la propria condotta sempre regolarmente adempiente nei pagamenti del mutuo. In particolare, si doleva del comportamento inadempiente della Banca, tenuta a rispettare nei rapporti con il cliente i principi generali di trasparenza, diligenza e professionalità, nonché della scorrettezza del silenzio dell'intermediario alla prima richiesta di chiarimenti (ricevuta il 6 novembre 2009), posto che "omettere sistematicamente di rispondere alla relativa

corrispondenza, al fine di dissuadere un consumatore dall'esercizio dei suoi diritti contrattuali" è comportamento qualificabile come pratica commerciale scorretta ai sensi della disciplina dettata dal codice del consumo (art. 26, comma 1, lett. d); sollecitava, inoltre, la Banca a rettificare l'indirizzo di spedizione della corrispondenza relativa al mutuo, secondo la richiesta ripetutamente rivolta già a partire dall'agosto 2007 ma mai soddisfatta. Con nuovo reclamo del 23 dicembre 2009, specificando di non aver ancora ottenuto le informazioni richieste, aggiungeva di essere stato contattato da una società di riscossione crediti per "presunta" morosità e di non essere riuscito a contattare la Banca per avere informazioni in merito e ribadiva la contrarietà del comportamento dell'intermediario ai principi posti a tutela del cliente.

Con nota del 28 dicembre 2009 la Banca rispondeva alle doglianze del cliente imputando ad "un disguido tecnico" il ritardo nella risposta e motivava l'incremento dell'ammontare delle rate come dipendente dal ricalcolo del piano di ammortamento (a seguito del rimborso anticipato del capitale corrisposto) sulla base del capitale residuo.

In data 11 febbraio 2010 questo Collegio riceveva il ricorso, contenente la richiesta del cliente di: a) obbligare l'intermediario a rettificare l'indirizzo di spedizione della corrispondenza; b) condannare l'intermediario al risarcimento del danno non patrimoniale (€ 200,00) e al rimborso delle spese legali (€ 240,00). A sostegno di tali richieste, il cliente ribadiva la lesione del proprio diritto ad essere informato e la scorrettezza del comportamento dell'intermediario, che aveva omesso sistematicamente di rispondere alla corrispondenza inviatagli dal cliente stesso.

Nelle proprie controdeduzioni, pervenute al Collegio il 25 marzo 2010, l'intermediario osserva che: a) la rettifica dell'indirizzo ai fini della corrispondenza si è verificata con "effettivo ritardo" rispetto alla richiesta del cliente del 5 novembre 2009, in quanto l'anagrafica è stata inizialmente aggiornata in modo parziale e completamente regolarizzata solo in data 16 febbraio 2010; b) la richiesta di risarcimento sarebbe inammissibile in sede di ricorso perché "nuova rispetto a quanto formulato nel reclamo", posto che quest'ultimo aveva ad oggetto l'importo delle rate del mutuo e la rettifica dell'indirizzo. Pertanto chiede al Collegio di dichiarare cessata la materia del contendere.

A seguito della ricezione delle controdeduzioni, il cliente, a mezzo e-mail del 17 maggio 2010, insisteva nell'accoglimento del ricorso, precisando che era stato il comportamento inadempiente ed "assolutamente censurabile" dell'intermediario ad obbligarlo a rivolgersi ad un legale, per poter vedere soddisfatto il proprio diritto ad essere informato ed il proprio interesse alla rettifica dell'indirizzo ai fini della corrispondenza; che, inoltre, per "esplicita

ammissione” dell’intermediario, la regolarizzazione completa dell’indirizzo era avvenuta il 16 febbraio 2010, perciò solo a seguito della proposizione del ricorso all’ABF; che, infine, la richiesta di risarcimento attiene al “danno morale” patito dal cliente dal lontano agosto 2007, data in cui aveva per la prima volta infruttuosamente richiesto la rettifica in questione.

Ritenuto il ricorso maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato in data 25 maggio 2010.

### DIRITTO

Quanto alla prima delle domande proposte dal ricorrente, relativa alla rettifica dell’indirizzo a cui spedire la corrispondenza destinata al cliente medesimo, questo Collegio prende atto di ciò, che, come comunicato dalla banca nelle proprie controdeduzioni e non smentito dalla parte ricorrente, la rettifica dell’indirizzo è stata eseguita successivamente in data 16 febbraio 2010; per cui sotto questo profilo e relativamente a questa domanda può ritenersi cessata la materia del contendere.

Quanto alla domanda di risarcimento del danno, patrimoniale e non patrimoniale, avanzata dal ricorrente, la banca eccepisce la sua inammissibilità, perché si tratterebbe di domanda nuova, e cioè diversa ed ulteriore rispetto a quelle proposte nel reclamo.

Tale eccezione si fonda sulle disposizioni della Banca d’Italia relative ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (§ VI, 2), le quali in vero stabiliscono che il ricorso proposto dinanzi a tale organismo abbia ad oggetto la stessa contestazione a suo tempo sollevata nel reclamo all’intermediario.

Tuttavia, fra i chiarimenti pubblicati nel sito internet dell’ABF in merito a talune “questioni applicative”, consultabili all’indirizzo elettronico:

[www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/altridocumenti/chiarimentiABF](http://www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/altridocumenti/chiarimentiABF), vi è anche quello che riguarda il caso della proposizione della domanda di risarcimento danni nel ricorso e non nel reclamo.

In proposito, si chiarisce che “l’ABF si pronuncerà sull’eventuale domanda di risarcimento del danno anche se proposta dal cliente per la prima volta nel ricorso, purché la domanda stessa si riferisca alla medesima contestazione oggetto del preventivo reclamo fatto all’intermediario”.

L’eccezione preliminare della banca deve essere pertanto disattesa.



Nel merito, la domanda di risarcimento del danno non può essere accolta per quanto concerne il danno c.d. morale, “simbolicamente” quantificato dalla parte ricorrente in € 200,000, perché di tale tipo di danno non è stata fornita la prova, nel senso che il ricorrente non ha dimostrato di aver subito, in conseguenza del comportamento della banca, la lesione di un bene della vita o di un interesse munito di rilievo e di tutela costituzionale; dimostrazione che è invece, alla stregua del noto e recente orientamento della Corte Suprema nella materia *de qua*, necessaria ai fini della risarcibilità di questo tipo di danno. Il fastidio e lo stress che – possiamo assumere alla stregua dei fatti di causa – il cliente ha dovuto sopportare per effetto dei ritardi e delle inadempienze della banca nei suoi confronti non sono infatti suscettibili di assurgere a rilevanza giuridica sotto il profilo ora considerato.

Va invece accolta la domanda di rifusione delle spese legali nella misura di € 240,00, perché questo Collegio ritiene che il ricorso da parte del cliente all’aiuto di un legale, ai fini della copiosa corrispondenza con la banca, non sia stato il frutto di una scelta arbitraria e capricciosa, ma sia stato reso necessario dall’atteggiamento della banca stessa: questa si è comportata verso il cliente in maniera tutt’altro che trasparente e tutt’altro che solerte e lo ha fra l’altro costretto a sollecitare più volte (e ad attendere mesi per ottenere) il soddisfacimento di istanze del tutto giustificate ed elementari, come quella di registrare il mutamento di indirizzo ai fini dell’invio della corrispondenza.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere per quanto riguarda la prima delle domande avanzate dal ricorrente; per il resto accoglie parzialmente il ricorso e per l’effetto dispone che la banca corrisponda al ricorrente l’importo di € 240,00 a titolo di rifusione delle spese legali sostenute per la gestione del rapporto con la medesima.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario versi alla Banca d’Italia la somma di € 200,00 (duecento/00), quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 (venti/00), quale rimborso dell’importo pagato alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE