

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA NERVI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

La parte ricorrente premette di aver stipulato, in data 14 settembre 2006, con l'intermediario resistente, un contratto di mutuo ipotecario a tasso variabile, e riferisce di aver più volte richiesto di trasformare il tasso da variabile a fisso, a fronte delle difficoltà riscontrate nel far fronte ai pagamenti.

Lamenta di aver riscontrato problemi nello svolgimento dell'interlocuzione con l'intermediario. In particolare, la ricorrente sottolinea che il contratto attribuisce alla parte mutuataria la facoltà di chiedere la conversione del tasso in costanza di rapporto, e si duole del fatto che la banca mutuante non le ha mai rappresentato questa possibilità, ma ha invocato altre discipline normative, oppure rappresentato l'esigenza di coinvolgere anche i garanti; peraltro, uno di questi (il padre della ricorrente) risulta deceduto proprio nel periodo in cui era in corso questa interlocuzione, e la ricorrente precisa di aver puntualmente presentato la denuncia di successione.

La ricorrente, pur dando atto di aver beneficiato della sospensione dei pagamenti dovuti ai sensi del contratto, lamenta poi un abnorme allungamento delle rate del mutuo.

Tutto ciò premesso, la ricorrente chiede (i) la restituzione delle maggiori somme corrisposte dall'intermediario mutuante nel periodo compreso tra febbraio 2023 e marzo 2025 per effetto della

mancata variazione del tasso; (ii) l'invio di un dettaglio rendiconto circa le condizioni praticate in ragione delle sospensioni ottenute dai pagamenti delle rate; (iii) l'invio delle quietanze mensili al suo indirizzo pec.

L'intermediario resiste alla pretesa. Eccepisce l'inammissibilità della domanda *sub* (i) in quanto volta ad ottenere un *facere* infungibile, rientrante nella piena discrezionalità della banca. Nel merito rivendica la piena correttezza del proprio operato, sottolineando che la ricorrente era priva dei requisiti per ottenere la rinegoziazione del contratto di mutuo. Dà atto, infine, di aver riscontrato la richiesta di invio della documentazione.

La parte ricorrente ha depositato una memoria di replica con cui insiste nelle proprie domande ed argomentazioni.

DIRITTO

Il ricorso è parzialmente meritevole di accoglimento nei termini di seguito illustrati.

I. In via preliminare, il Collegio disattende l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla parte resistente. La domanda contenuta nel ricorso, infatti, non è volta ad ottenere una pronuncia costitutiva, ma – a tutta evidenza – ad accertare l'asserita illegittimità della condotta tenuta dalla parte resistente, nonché a determinare l'entità delle somme dovute alla parte ricorrente, qualora l'accertamento abbia esito positivo.

II. Passando quindi al merito della controversia, il Collegio rileva che le pattuizioni intercorse tra le parti attribuiscono, alla mutuataria, il diritto di ottenere la conversione del tasso, da variabile (inizialmente previsto) a fisso, da applicare secondo un ventaglio di ipotesi articolato in ragione della durata prescelta (così l'art. 2 del contratto di mutuo).

In particolare, il diritto in discorso è esercitabile unilateralmente, a semplice richiesta della parte mutuataria.

Ciò chiarito, il Collegio osserva che, a fronte delle richieste di modifica presentate dalla parte ricorrente a decorrere dal febbraio 2023, la banca mutuante – oltre a dilazionare l'interlocuzione in maniera ingiustificata – ha fornito indicazioni fuorvianti, quali invocare la rinegoziazione ex art. 1, comma 322, della legge di bilancio 2023, omettendo invece di rappresentare alla ricorrente l'esistenza delle pattuizioni sopra richiamate, peraltro unilateralmente predisposte dalla stessa banca.

Del tutto incomprensibile, e comunque infondata, risulta poi la pretesa di subordinare la variazione del tasso all'assenso di entrambi i garanti del rapporto. Tale pretesa, infatti, non trova alcuna base testuale nelle predette pattuizioni contrattuali. A tale riguardo, non giova richiamare l'art. 6 delle norme generali (cui fa espresso richiamo l'art. 10 del contratto di mutuo), ove si legge che *“la fideiussione garantirà anche le obbligazioni derivanti da eventuali rinnovi o proroghe totali o parziali del mutuo”*, essendo evidente che la conversione del tasso non integra né un rinnovo né una proroga del mutuo. Se così fosse, ciò dovrebbe essere esplicitato nella parte in cui si attribuisce alla ricorrente la facoltà di chiedere la modifica del tasso medesimo.

In altri termini, la variazione del tasso da fisso a variabile inerisce alla mera esecuzione del contratto di mutuo, senza determinare modifiche sostanziali delle condizioni economiche del rapporto. Aggiungasi che non è dato comprendere l'insistenza sul coinvolgimento di entrambi i garanti, quando la documentazione in atti attesta che in più occasioni (atto di rinegoziazione del 2018, atto di sospensione per 8 mesi del giugno 2020, nonché una sospensione del dicembre 2020) è stata sufficiente la firma di un solo garante.

Così facendo, la banca è venuta meno ai ben noti obblighi di buona fede e correttezza che si traducono nel richiedere all'operatore professionale di porre in essere le opportune condotte protettive dell'interesse del cliente, soprattutto se assume – come nel caso di specie – la veste di consumatore e, dunque, risulta meno attrezzato per gestire l'interlocuzione sul piano tecnico.

La domanda *sub* (i) contenuta nel ricorso è dunque fondata, in quanto l'intermediario resistente avrebbe dovuto accordare, alla parte ricorrente, la conversione del tasso – da variabile a fisso – a decorrere dal mese di febbraio 2023, come da richiesta ricevuta.

III. In ordine al *quantum* da riconoscere alla ricorrente, quest'ultima determina in € 100,00 la differenza media tra la rata che ha pagato e quella che avrebbe pagato, se la modifica fosse stata concessa alla sua prima richiesta, nel febbraio 2023. Il tasso fisso che prende a riferimento è, però, quello applicato in regime di tasso variabile, il 3,95%, e non quello che avrebbe trovato applicazione sulla base dei criteri indicati in contratto.

Prendendo invece a riferimento – come previsto dal regolamento contrattuale – l'IRS a 5 anni, nonché ipotizzando che la banca si fosse attivata prontamente in modo da dare seguito alla richiesta nel mese di marzo 2023, il tasso fisso che avrebbe trovato applicazione sarebbe stato – sulla base dei dati recuperati da siti specializzati – IRS 5Y 2,892% + lo spread del 1,750% = 4,64%, cui avrebbe corrisposto una rata mensile di € 620,23, al netto di altri oneri e conguagli.

In ragione delle carenze nelle informative che peraltro la ricorrente contesta specificamente alla banca, la differenza tra quanto pagato e quanto eventualmente dovuto in forza del tasso fisso è però determinabile solo per gli anni 2023 e 2024, per i quali sono disponibili i rendiconti annuali. Limitando l'analisi al periodo marzo 2023-dicembre 2024, quindi, il disavanzo che la ricorrente ha dovuto sostenere ammonta a oltre € 580,00, cui si aggiunge il ritardo nell'ammortamento del capitale quantificabile in circa € 200,00 (capitale al 31 dicembre 2024 secondo il rendiconto della banca: € 100,658,47 – capitale residuo al 31 dicembre 2024, secondo l'ipotetico piano di ammortamento a tasso fisso: € 100.449,71).

IV. Con riguardo alle ulteriori domande contenute nel ricorso, risulta versata in atti la seguente documentazione rilasciata alla ricorrente:

- Il piano di ammortamento da cui risulta il numero di rate aggiornate pari a 473;
- Il c.d. "*riepilogo conteggi moratorie*" circa le sospensioni intervenute e le relative condizioni applicate;
- il rendiconto al 2023 e il rendiconto riferito all'anno 2024;
- le quietanze relative alle rate dal mese di dicembre 2023 al luglio 2025 (mese di presentazione del ricorso). A tale proposito, il Collegio osserva che la richiesta avente ad oggetto le quietanze successive al mese di luglio 2025 deve ritenersi inammissibile ai sensi delle Disposizioni ABF, in quanto avanzata per la prima volta in sede di repliche (presentate a ottobre 2025).

Ciò chiarito, rimane comunque inevasa la richiesta – rivolta dalla ricorrente all'intermediario – di fornire delucidazioni da parte dell'intermediario circa la ragione dell'aumento delle rate fino al numero di 473, a fronte delle sospensioni/moratorie intervenute, né circa la ragione per cui l'importo delle rate stesse cambi, anche in assenza di variazioni del tasso.

Con la richiesta in esame la ricorrente chiede di ricevere un dettagliato rendiconto delle condizioni e degli interessi applicati in occasione delle sospensioni e le modalità con cui tali oneri sono stati spalmati lungo l'ammortamento, con particolare riferimento al fatto che le rate - dalle originarie 360 – sono diventate 473 (ovvero 113 in più, anziché 92).

In conclusione, deve essere sottolineata l'importanza di garantire, da parte dell'intermediario, la

costante osservanza dei canoni di correttezza e buona fede nelle relazioni con la clientela, nonché di riscontrare tempestivamente le richieste di esibizione documentale ricevute, rappresentando le stesse esercizio di un diritto espressamente riconosciuto (cfr., *ex multis*, dec. n. 16201/2017).

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente al risarcimento dei danni patrimoniali pari a complessivi € 780,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo, nonché al rendiconto delle motivazioni dell'aumento del numero delle rate di mutuo fino a 473 a fronte delle sospensioni/moratorie intervenute, nei sensi di cui in motivazione.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE