

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 22/12/2025

FATTO

I ricorrenti espongono:

- i) di essere cointestatari di un conto corrente acceso nel 2007;
- ii) di aver ottenuto un'apertura di credito in conto corrente per 5.000,00 euro;
- iii) di aver chiesto, nel 2015, di ottenere un piano di rientro per estinguere il debito, ma la banca avrebbe chiesto versamenti di almeno 1.000,00 euro ciascuno;
- iv) di aver effettuato un solo versamento nel 2015;
- v) di aver firmato un nuovo contratto per abbassare l'importo del fido a 4.000,00 euro;
- vi) di aver chiesto in filiale di dividere l'importo dovuto in più rate e di aver reiterato la richiesta via PEC il 2/02/2025;
- vii) che la banca non ha risposto alla richiesta;
- viii) di aver maturato, medio tempore, un debito ulteriore di euro 600,00, per interessi e di aver sconfinato per 200,00 euro il fido, con ulteriore aggravio della posizione debitoria.

Alla luce di quanto precede, i ricorrenti chiedono “una verifica sui costi pagati in questi anni e l'intervento dell'ABF per trovare un accordo con la banca per poter rientrare del fido con dei canoni sostenibili”.

L'intermediario resiste al ricorso e formula, in via pregiudiziale, le seguenti eccezioni.

- i) Il ricorso è inammissibile, perché non preceduto da reclamo.
- ii) Il ricorso è altresì inammissibile in quanto la richiesta di effettuare una “verifica sui costi pagati in questi anni” è generica ed indeterminata e implica il compimento, da parte dell'ABF, di un'attività esplorativa e consulenziale.
- iii) La richiesta di “intervento dell'ABF per trovare un accordo con la banca” si risolverebbe in una pronuncia di condanna ad un facere infungibile, come tale inammissibile; la richiesta è altresì improcedibile in quanto l'ABF non è assimilabile a un conciliatore.

Nel merito, la banca eccepisce l'infondatezza del ricorso.

iv) I ricorrenti assumono che sarebbe stata loro negata “la possibilità di poter richiedere un piano di rientro al fine di sanare la posizione”. L’affermazione risulta intrinsecamente contraddittoria dal momento che la banca non può opporsi alla presentazione di una richiesta da parte dei ricorrenti, sempre che essa sia connotata nei suoi elementi essenziali e, quindi, si configuri come una proposta di piano di rientro.

v) I ricorrenti non formulano neppure in sede di ricorso una proposta avente tali caratteristiche.

vi) La banca avrebbe senz’altro la piena facoltà di valutare discrezionalmente la proposta nel merito, riservandosi di accettarla o meno, non essendo certamente vincolata ad accettare qualsivoglia proposta (tantomeno se del tutto indeterminata) di rientro/rateizzazione.

DIRITTO

1.- I ricorrenti invocano un intervento dell’ABF per raggiungere un accordo di rinegoziazione con la banca resistente, al fine di agevolare il rientro del fido.

La banca formula diverse eccezioni pregiudiziali di rito.

2.- In primo luogo occorre valutare l’eccezione della carenza del preventivo reclamo con la conseguente inammissibilità del ricorso.

La banca rappresenta, infatti, che non può considerarsi tale la pec del 02/02/2025, allegata dai ricorrenti, che, nella sostanza, è unicamente una “richiesta”. La stessa, peraltro, pur considerata come reclamo, avrebbe un contenuto difforme rispetto al ricorso, che è volto ad una “verifica dei costi pagati in questi anni”.

Nel modulo di ricorso i ricorrenti dichiarano di aver presentato reclamo il 21/02/2025. Tra gli allegati al ricorso, tuttavia, non vi sono reclami aventi tale data.

I ricorrenti hanno allegato, infatti, le evidenze del reclamo del 2/02/2025 (ossia la ricevuta di accettazione e il testo del reclamo).

Dall’oggetto della PEC, si ricaverebbe che i ricorrenti abbiano chiesto la rateizzazione degli interessi passivi.

I ricorrenti hanno dichiarato di non aver ricevuto un riscontro.

3.- Ad avviso del Collegio, come affermato dall’intermediario, la pec oggetto di esame presenta il doppio limite di non costituire una vera e propria contestazione e di avere un oggetto difforme da quello del ricorso.

Infatti, la pec in esame, valorizzata dai ricorrenti come reclamo, è quindi una richiesta.

In termini generali, secondo la posizione dell’ABF, il ricorso deve essere preceduto da una contestazione scritta all’intermediario; nei casi in cui il cliente avanza una richiesta, rimasta inevasa, ai fini della ammissibilità del ricorso è necessario dapprima contestare – tramite reclamo – il silenzio dell’intermediario.

Può richiamarsi, in via analogica, l’orientamento condiviso tra i Collegi in materia di accesso alla documentazione bancaria, secondo cui la richiesta di accesso ex art. 119 TUB non è di regola sufficiente al fine di integrare il requisito del preventivo reclamo.

4.- È noto che le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” prevedono il necessario preventivo esperimento del reclamo rispetto alla proposizione del ricorso all’Arbitro; prevedono altresì che «Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo» (Sez. VI, §1).

Al riguardo è stato da tempo chiarito come l’esperimento della fase di reclamo costituisca «una vera e propria condizione di procedibilità per il valido esperimento della procedura ABF»; ciò significa che «il mancato esperimento della condizione di procedibilità, in quanto tale, integrando l’inesistenza di un presupposto dell’azione, può bene essere rilevata d’ufficio, con la conseguenza che l’Arbitro possa definire in rito la procedura, senza entrare nel merito della stessa» (Coll. Coordinamento, dec. n. 5304/2013).

D'altro canto, occorre anche osservare che i Collegi territoriali in più occasioni hanno affermato come l'approccio nell'individuazione del reclamo e la verifica circa la coincidenza tra il suo contenuto e quello del ricorso debbano essere ispirati ad un criterio di flessibilità (Coll. Milano, dec. n. 5081/2015; ma già, Coll. Milano, dec. n. 1544/2010; Coll. Roma, dec. n. 1685/2011; Coll. Napoli, dec. n. 1532/2013) per cui non è necessario che vi sia perfetta coincidenza ed identità.

Tale approccio risponde al principio fondamentale volto a garantire al consumatore un più facile accesso alla giustizia nei sistemi c.d. ADR. Questi mezzi – tra quali deve annoverarsi l'ABF - secondo la prospettiva indicata dal legislatore europeo devono garantire «procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque» con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori oltre che il corretto funzionamento del mercato interno (art. 1, Direttiva 2013/11/UE).

Per cui il reclamo in questa prospettiva costituisce lo strumento di preventiva e necessaria interlocuzione tra le parti finalizzato ad una possibile soluzione conciliativa prima dell'accesso all'Arbitro le cui soluzioni pur rese «applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca» (Disp. ABF, Sez. VI, §3), fondano poi la loro vincolatività sulla volontaria adesione delle parti.

Alla luce delle precedenti osservazioni, il Collegio ritiene che occorra assicurare una completa ed effettiva interlocuzione tra le parti sin dalla fase del reclamo che deve essere svolta dalle stesse cooperando per una rapida e soddisfacente soluzione della lite insorta.

Per tali motivi, nel caso in esame la domanda in questione, in carenza del reclamo non può essere ritenuta ammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE