

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 17/12/2025

FATTO

Il ricorrente, contitolare di un mutuo fondiario concesso dalla convenuta il 5 agosto 2020, espone di aver richiesto, in data 4 maggio 2023, la restrizione dell'ipoteca gravante su due immobili, mediante cancellazione di uno dei due, rendendosi disponibile al versamento di euro 15.000,00 a deconto del debito residuo. Afferma di aver chiesto, altresì, in data 31 maggio 2025, copia della delibera di restrizione ipotecaria adottata dall'intermediario il 21 novembre 2023 e della perizia estimativa, ex art. 119 TUB e artt. 22 e ss. della L. 241/1990, ricevendo riscontro negativo dalla banca, con nota del 25 agosto 2025, sul rilievo che, nella specie, trattavasi di documenti interni.

Ciò premesso, il ricorrente lamenta l'illegittimità del diniego di accesso agli atti opposto dall'intermediario, sostenendo che i documenti in questione non possano qualificarsi come "interni". In particolare, l'istante ritiene che la delibera di restrizione ipotecaria inciderebbe direttamente sulla sua posizione contrattuale, così come la perizia estimativa (per la quale ha sopportato il costo di € 350,00) che è parte integrante del rapporto e presupposto della delibera. Richiama sul punto alcuni precedenti dei Collegi ABF. Deduce, altresì, la condotta inadempiente della convenuta per avere mancato di fornire risposta alla richiesta di restrizione dell'ipoteca volontaria, in violazione dei principi di buona fede e correttezza contrattuale. Il ricorrente afferma che tale inerzia avrebbe impedito la vendita dell'immobile ipotecato, arrecandogli un danno patrimoniale e limitando la sua possibilità di adempiere al meglio le obbligazioni contrattuali inter partes.

Insoddisfatto dell'esito della fase di reclamo, il ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché accerti l'illegittimità del comportamento della banca per mancata evasione della richiesta di restrizione

ipotecaria e, per l'effetto, la condanni al riesame dell'istanza. Chiede, altresì, di accertare l'illegittimità del diniego di accesso agli atti dichiarando l'intermediario tenuto alla consegna della documentazione richiesta.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda del ricorrente sollevando le seguenti eccezioni di rito e di merito.

Sotto il primo profilo eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancanza di un prodromico reclamo, assumendo che non possa qualificarsi come tale la missiva del 31/05/2025 trasmessa dal ricorrente, priva di contestazioni in merito al comportamento della banca, trattandosi di una mera richiesta di documentazione. Sostiene che pur volendo considerare l'istanza alla stregua di un reclamo, ivi non vi sarebbe alcun riferimento all'asserita scorrettezza del comportamento della banca per mancata evasione della richiesta di restrizione ipotecaria e di riesame della stessa. Contesta, inoltre, il difetto di legittimazione attiva del ricorrente, sul rilievo che l'immobile oggetto della domanda di restrizione ipotecaria è di proprietà esclusiva della cointestataria del mutuo fondiario, la quale non ha aderito al presente ricorso, né è intervenuta nella pregressa corrispondenza. Saggiunge che dal contratto di mutuo prodotto in atti risulta che il regime patrimoniale dei coniugi è quello di "separazione dei beni". Sempre in via preliminare, osserva che la domanda del ricorrente non è sorretta da alcun supporto probatorio documentale ed ha natura consulenziale.

Nel merito, l'intermediario chiarisce, in primo luogo, di avere riscontrato la richiesta di restrizione di ipoteca volontaria di immobile avanzata dal ricorrente in data 04/05/2023, autorizzando, con delibera del 21/11/2023, la riduzione, subordinandone il perfezionamento al versamento dell'importo di € 25.000,00, nonché al pagamento delle rate insolute. Precisa che tale decisione è stata formalizzata con pec del 19/05/2025, ove è stato integralmente riportato il contenuto della delibera e sollecitato un riscontro, a cui faceva seguito direttamente la richiesta di accesso agli atti del 31/05/2025.

Rappresenta che i documenti di cui il ricorrente pretende l'ostensione non rientrano nel campo di applicazione dell'art. 119, co. 4, del TUB, circoscritto alla copia di "singole operazioni", né degli artt. 22 e ss. della L. 241/1990, non configurando provvedimenti amministrativi. In proposito, l'intermediario cita alcuni precedenti ABF secondo cui la delibera di restrizione ipotecaria e la perizia costituirebbero meri documenti interni finalizzati all'esame del merito creditizio. Saggiunge che il ricorrente non avrebbe corrisposto il prezzo della "perizia", bensì le "commissioni istruttoria perizia", come evincibile dall'estratto conto in atti.

Quanto alla doglianza relativa alla mancata evasione della richiesta di restrizione ipotecaria, allega che il ricorrente non dimostra di aver rispettato le condizioni della delibera, né prova eventuali violazioni della normativa in materia di restrizione ipotecaria. Ribadisce che grava sul ricorrente l'onere di provare le circostanze sulle quali la doglianza si fonderebbe, ai sensi dell'art. 2697 cod. civ.

Sulla scorta dei superiori rilievi, escludendo profili di censura ascrivibili al proprio operato nella vicenda che occupa, l'intermediario chiede all'Arbitro la declaratoria di inammissibilità del ricorso, ovvero di rigetto nel merito in quanto infondato.

Con memoria di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, il ricorrente evidenzia che la comunicazione del 31/05/2025 possa configurarsi come reclamo, ai sensi delle Disposizioni ABF, contenendo la "riserva di azioni future" in caso di inadempimento della banca alla richiesta di documentazione avanzata. Richiama l'orientamento dei Collegi, secondo cui anche una richiesta formalmente qualificata come "accesso agli atti" possa costituire reclamo quando è presente una chiara doglianza nei confronti della controparte.

Rappresenta poi di aver già manifestato il proprio dissenso per l'inerzia dell'intermediario nella vicenda della restrizione ipotecaria con pec dell'11/03/2025. Ritiene dunque che la banca sia stata posta a conoscenza, per iscritto, dell'insoddisfazione del cliente circa il comportamento omissivo tenuto.

Quanto all'eccepito difetto di legittimazione attiva, il ricorrente osserva che la garanzia ipotecaria del mutuo insiste su due immobili intestati, rispettivamente (stante il regime di separazione dei beni) ai due

co-mutuatari, entrambi direttamente e legittimamente interessati a tutte le vicende inerenti alla concessione e all'esecuzione del contratto di finanziamento. Fa presente che sia la delibera di restrizione ipotecaria che la perizia estimativa, ancorché relative a un bene intestato all'altra mutuataria, coinvolgerebbero entrambi i debitori, incidendo sulle obbligazioni dei mutuatari verso la banca e sulla misura delle garanzie. Precisa, altresì, di non agire per conto della co-mutuataria, ma nell'interesse proprio e che, dunque, l'assenza di quest'ultima non potrebbe inficiare le sue pretese.

Il ricorrente sostiene, inoltre, che la delibera e la perizia non possano essere qualificati come documenti interni non ostensibili, trattandosi di evidenze strettamente connesse al rapporto contrattuale corrente tra le parti. In particolare, assume che la delibera di restrizione di ipoteca fissa le condizioni da soddisfare per la riduzione dell'ipoteca, mentre la perizia costituisce il fondamento tecnico-valutativo della deliberazione, essendo lo strumento volto a riesaminare il valore delle garanzie e la sostenibilità dell'operazione di restrizione; sicché non può considerarsi estranea alla sfera del cliente, che ne subisce le conseguenze e peraltro l'ha finanziata in parte.

Ciò rilevato, il ricorrente, pur riconoscendo che i Collegi territoriali dell'ABF sono soliti ritenere che la perizia sia un atto interno non rientrante nell'ambito di applicazione dell'art. 119 Tub, è dell'avviso che gli stessi riconoscono il diritto del cliente a riceverne copia, in conformità ai più generali canoni di correttezza e buona fede, qualora sussista un interesse specifico in tal senso. Afferma che il riferimento dell'art. 119 Tub alle "singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni" non andrebbe confinato alla mera modulistica contabile (es. singoli movimenti di conto corrente), comprendendo ogni documentazione rilevante concernente il rapporto tra banca e cliente, purché sia significativa ai fini dell'esercizio di suoi diritti o della valutazione del comportamento dell'intermediario.

Con riferimento alla domanda volta ad accertare la scorrettezza del comportamento della banca per mancata evasione della richiesta di restrizione ipotecaria, il ricorrente esclude che la stessa abbia natura consulenziale, avendo egli documentato tale circostanza con specifiche allegazioni. Evidenzia che la banca ha impiegato oltre dodici mesi per dare una risposta (condizionata) alla richiesta di restrizione avanzata sin dal 04/05/2023, e che tale risposta sarebbe giunta solo dopo solleciti e senza un'adeguata motivazione scritta. Specifica che, dopo sei mesi, la banca ha deliberato favorevolmente in data 21/11/2023 senza comunicare l'esito al cliente, se non in via informale e verbale; solo a seguito dei solleciti scritti dell'11/03/2025, l'intermediario ha comunicato con pec del 19/05/2025 il contenuto della delibera senza tuttavia fornire un'adeguata motivazione dettagliata. Ritiene dunque che l'intermediario non abbia gestito la sua richiesta con la dovuta diligenza, prontezza e trasparenza. Infine rileva che la banca, pur avendo deliberato a favore (sia pure subordinatamente al versamento di una somma), non ha mai formalizzato l'atto di restrizione né dato seguito pratico alla propria decisione, disattendendo anche sotto tale profilo il suo obbligo di buona fede e correttezza. Nei fatti, l'intermediario avrebbe paralizzato l'operazione nel momento in cui non ha fornito i documenti richiesti con pec del 31/05/2025, necessari per valutare compiutamente la delibera, prima di accettarne le condizioni. Insiste dunque per l'accoglimento delle richieste avanzate in sede di ricorso.

Con memoria di controreplica, l'intermediario insiste sull'inammissibilità del ricorso per carenza di reclamo e di legittimazione attiva del ricorrente. In particolare, ribadisce che l'immobile di cui il cliente lamenta la mancata vendita non è di sua proprietà, ma di proprietà esclusiva della co-mutuataria che, come tale, è l'unica legittimata a dolersi della mancata liberazione del cespite da ipoteca. Osserva che la circostanza non pregiudica la posizione del ricorrente, bensì la rafforza atteso che il suo debito è maggiormente garantito. Ritiene dunque che via sia una contraddizione nelle affermazioni del ricorrente, il quale non chiarisce in che modo abbia subito un pregiudizio. Fa presente che la delibera di cui il ricorrente chiede la copia è esattamente quella formalmente comunicata con pec del 19/05/2025, precisando che la stessa non può considerarsi un atto con contenuto negoziale, trattandosi unicamente della verifica della permanenza delle c.d. "percentuali di finanziabilità" di cui all'art. 38, co. 2, del Testo Unico Bancario. Richiama al riguardo la decisione n. 1349/2025 adottata dal Collegio ABF di Bari, secondo cui tale documentazione non rientrerebbe nell'ambito di applicazione dell'art. 119 TUB.

Tanto premesso, la resistente evidenzia che in sede di repliche il ricorrente ha svolto considerazioni volte a modificare il petitum del ricorso, nella parte in cui lamenta che la banca non avrebbe fornito tempestivo e motivato riscontro alla istanza di restrizione ipotecaria, mentre la richiesta formulata all'Arbitro mira all'accertamento della asserita mancata evasione. Ritiene che il ricorrente non abbia dimostrato il suo diritto di ottenere la restrizione ipotecaria a condizioni diverse da quelle comunicategli dalla banca, lasciando al Collegio tale indagine di natura consulenziale.

Quanto alla contestazione secondo cui alla delibera non sarebbero seguiti concreti atti dispositivi e la formalizzazione della restrizione, osserva che il proprio assenso era stato condizionato alle prestazioni necessarie per il mantenimento del "loan to value" e che la condizione non si è mai avverata. Conclude chiarendo che l'istruttoria sull'istanza di restrizione non è rimasta in sospeso, ma è stata integralmente compiuta e le sue risultanze comunicate al ricorrente con pec del 10/05/2025. Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Con ricorso all'Arbitro, il ricorrente – contitolare di un mutuo fondiario concesso dall'intermediario convenuto in data 05/08/2020 – contesta la legittimità del diniego opposto dalla banca all'istanza di accesso agli atti presentata in data 31/05/2025, nonché la condotta inadempiente del mutuante nella gestione della sua richiesta di restrizione ipotecaria formulata in data 04/05/2023. Pertanto invoca la tutela dell'Arbitro affinché accerti, in primo luogo, l'illegittimità del comportamento della banca per non avere avviato la richiesta di restrizione ipotecaria, né fornito motivazioni in proposito. Sotto questo profilo, in sede di repliche alle controdeduzioni dell'intermediario, il ricorrente chiede, invece, di accertare la scorrettezza del comportamento della banca per mancata tempestiva evasione dell'istanza, avendo ricevuto un riscontro ufficiale solo in data 19/05/2025. L'intermediario, dal canto suo, eccepisce l'inammissibilità della domanda per mancato esperimento del preventivo reclamo, escludendo che possa considerarsi tale, ai sensi delle Disposizioni ABF, la missiva del 31/05/2025 – indicata quale "reclamo" nel modulo di ricorso – asserendo che la stessa configuri meramente, come anche dichiarato dal cliente, una "formale richiesta di accesso agli atti".

L'eccezione è fondata.

In proposito è stato chiarito come, in linea di principio, la richiesta di accesso, ex art. 119, TUB, non soddisfa la condizione del preventivo reclamo, salvo il caso in cui, in seguito all'istanza del cliente, l'intermediario non dia alcun riscontro entro il termine di 90 giorni stabilito dalla norma citata e il ricorso abbia il medesimo oggetto, ossia la richiesta di documentazione. In questa ipotesi, imporre al cliente di presentare un reclamo e attendere ulteriori 60 giorni comporterebbe, contro lo spirito del sistema, una dilazione dei tempi di accesso alla procedura ABF. Occorre dunque presentare un reclamo scritto, necessario per precisare la contestazione nei confronti dell'intermediario, qualora in seguito alla istanza di documentazione del cliente pervenga il diniego scritto dell'intermediario, oppure quest'ultimo consegni soltanto una parte dei documenti richiesti.

Nel caso di specie, il ricorrente ha prodotto evidenza dell'istanza inoltrata via pec all'intermediario, in data 31/05/2025, con la quale ha chiesto di ottenere "copia integrale della delibera assunta in data 21-11-2023" e della "perizia tecnica estimativa dell'immobile", senza palesare, come eccepito dalla banca, contestazioni in merito al comportamento del mutuante. Peraltro il ricorrente ha affermato che "la Banca, con nota del 25.08.2025" ha riscontrato negativamente l'istanza in ragione della rilevanza interna di detti atti.

Alla stregua dei principi citati e della documentazione esaminata, deve quindi concludersi che la domanda volta a ottenere copia della menzionata documentazione non risulta preceduta da reclamo; di conseguenza, prescindendo dalla fondatezza o meno della pretesa, la stessa non può essere sindacata dal Collegio.

A diverso esito deve giungersi, invece, con riguardo alla censura concernente la mancata evasione della richiesta di restrizione ipotecaria e di riesame della domanda. Al riguardo, giova osservare che le Disposizioni ABF (Sez. I, par. 3) descrivono il reclamo come *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo”*. Secondo il consolidato indirizzo dell’Arbitro, il reclamo è un atto in forma scritta, riferibile a un cliente chiaramente identificabile, che non richiede l’utilizzo di formule sacramentali o di modelli imposti dalla legge. Può, infatti, presentarsi con una lettera, un fax o una e-mail, purché risulti espressamente e con chiarezza, come riscontrato nel caso di specie, la contestazione mossa all’intermediario. Consta infatti che con comunicazione inoltrata all’intermediario a mezzo pec, in data 11/03/2025, il ricorrente ha sollecitato la banca a dare riscontro all’istanza di restrizione di ipoteca formulata il 04/05/2023, in quanto rimasta formalmente inevasa. Non vi è dubbio, pertanto, che in relazione a tale capo della domanda il ricorso possa essere deciso nel merito.

Appurato quanto sopra, l’intermediario ha eccepito, altresì, il difetto di legittimazione attiva del ricorrente, sul rilievo che l’immobile rispetto al quale egli invoca la liberazione dall’ipoteca è di proprietà esclusiva della moglie (coniugata in regime patrimoniale di separazione dei beni) cointestataria del mutuo fondiario, che tuttavia non è intervenuta nel presente procedimento. Secondo l’intermediario, in linea di principio, solo la cointestataria avrebbe titolo a dolersi della mancata restrizione o della omessa consegna della documentazione interna esaminata dalla mutuante. La resistente pertanto esclude che il ricorrente sia portatore di un interesse qualificato all’ottenimento della restrizione, avendo piuttosto un interesse contrario al mantenimento della garanzia a maggior tutela del proprio debito.

Al riguardo, l’art. 39, TUB, stabilisce che *“i debitori, ogni volta che abbiano estinto la quinta parte del debito originario, hanno diritto a una riduzione proporzionale della somma iscritta. Essi hanno inoltre il diritto di ottenere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati quando, dai documenti prodotti o da perizie, risulti che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati costituiscono una garanzia sufficiente ai sensi dell’art. 38”*. È stato inoltre affermato che l’espressione *“debitori”* contenuta nell’art. 39, V° co., T.U.B. va interpretata *“come riferita a qualsiasi soggetto portatore di un interesse qualificato all’ottenimento di quanto ivi previsto”* (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 5949/2024).

Nel caso di specie, il ricorrente ancorché debitore in relazione al contratto di mutuo in ammortamento, non è proprietario dell’immobile - per il quale pretende la liberazione dall’ipoteca - che è di titolarità esclusiva della coniuge co-mutuataria, unica beneficiaria effettiva di una potenziale restrizione ipotecaria nonché sola legittimata ad esigere il ristoro per eventuali danni causati dalla mancata riduzione in presenza dei presupposti. Di conseguenza l’assunto del ricorrente, secondo cui, di contro, in qualità di coobbligato avrebbe un legittimo interesse a tutte le vicende inerenti la concessione e l’esecuzione del contratto di mutuo, inclusa la riduzione della garanzia ipotecaria gravante sul cespite del coniuge, non può essere condiviso. Di conseguenza la domanda sul punto si rivela infondata.

Pertanto, dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni delle parti, sembrerebbe che l’istanza di restrizione ipotecaria sia stata valutata positivamente dalla banca, subordinatamente al versamento di una somma di denaro. Consta infatti che: la richiesta del ricorrente, presentata a maggio 2023, sia stata evasa dopo alcuni mesi, seppure in via informale e verbalmente; nel seguito, il ricorrente non ha presentato ulteriori solleciti sino all’11 marzo 2025, allorquando ha reiterato l’istanza; con pec del 19 maggio 2025, la banca ha riscontrato la richiesta di restrizione ipotecaria, evidenziando di aver già deliberato nel 2023 in senso favorevole, condizionando la riduzione al versamento di € 25.000,00 a deconto del debito e regolarizzazione delle rate in mora. Quanto innanzi induce a ritenere che la domanda formulata dal ricorrente (*“ordinare alla banca di riesaminare tempestivamente l’istanza di restrizione ipotecaria e di fornire al cliente un riscontro motivato”*) parrebbe volta ad ottenere un esito differente rispetto a quello già deliberato dal mutuante, senza tuttavia contestare in modo specifico le condizioni poste dalla banca. Il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE