

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

La ricorrente si rivolge all'Arbitro lamentando il mancato perfezionamento di una procedura di surroga del mutuo a causa della ritardata o omessa trasmissione dei conteggi estintivi da parte dell'intermediario resistente, con conseguente rinvio reiterato delle date di stipula; in particolare, la ricorrente riferisce di aver avviato, nel dicembre 2024, una procedura di surroga del mutuo originariamente stipulato con l'intermediario resistente, rivolgendosi a una banca subentrante non convenuta nel presente procedimento. In data 30/12/2024 la banca subentrante richiedeva all'intermediario resistente il conteggio estintivo del mutuo, indicando quale data di stipula il 23/01/2025. Riferisce inoltre che nei primi giorni di gennaio 2025 la ricorrente veniva contattata telefonicamente dall'intermediario resistente per confermare la volontà di procedere con la surroga; tuttavia, nonostante i successivi solleciti, la documentazione necessaria non veniva messa a disposizione della banca subentrante. Di conseguenza, la stipula veniva rinviata più volte. Ritenendo che il ritardo fosse imputabile al finanziatore originario, domanda il risarcimento del danno nella misura prevista dall'art. 120-quater, comma 7, TUB, pari all'1% del capitale residuo per ciascun mese o frazione di mese di ritardo oltre il termine di legge.

L'intermediario resistente, regolarmente costituitosi, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per mancata prova della ricezione del reclamo. Nel merito, ha sostenuto di aver correttamente gestito la procedura di surroga tramite i canali interbancari, producendo evidenze delle richieste pervenute dalla banca subentrante, delle relative accettazioni e dei conteggi estintivi elaborati in più date. Ha tuttavia dedotto che la mancata conclusione della surroga sarebbe dipesa da circostanze non

imputabili alla propria condotta. In subordine, ha contestato l'applicabilità dell'art. 120-quater TUB, sostenendo che la norma presupporrebbe il perfezionamento, ancorché tardivo, dell'operazione di surroga.

Domanda, in via subordinata, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Occorre, in via preliminare, esaminare l'eccezione di inammissibilità per difetto di reclamo sollevata da parte resistente; ad avviso del Collegio, l'eccezione è fondata e merita di essere accolta.

Nel caso di specie, infatti, è allegata in atti una lettera contenente il reclamo, con ricevuta di spedizione. La ricevuta allegata, tuttavia, non è idonea ad attestare l'effettiva ricezione del reclamo, nonostante dal modulo risulta la richiesta del mittente di ottenere una ricevuta di ritorno né parte ricorrente, anche in sede di repliche, ha allegato detta ricevuta per dimostrare l'effettiva ricezione del reclamo.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso irricevibile.

IL PRESIDENTE