

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

La parte ricorrente, non assistita, ha affermato nel ricorso e nell'allegato n. 1 ivi richiamato:

- che in data 06/09/2025, accedendo al suo account sul sito della banca resistente risulta attiva la domanda di finanziamento nr. ****27 del 12.10.2022, che avrebbe dovuta essere estinta;
- che, invece, il vecchio contratto nr. ****63 del 04.10.2019 che avrebbe dovuto risultare attivo, non risultava tale, in antitesi con quanto accertato dal Collegio di Torino con riferimento al suo precedente ricorso nr 0409883/2023;
- che la banca ha solo apparentemente adempiuto alla decisione del Collegio di Torino, pur ripristinando l'originario importo delle rate, di € 219 ciascuna;
- che, non essendo tranquilla della situazione, pensando di estinguere anticipatamente il suo finanziamento per non avere problemi in futuro, con e-mail certificata del 14.06.2025, domandava alla resistente di inviarle l'estratto conto aggiornato al 2025,

invitandola altresì a correggere quanto erroneamente riportato sul loro sito rispetto alla sua posizione amministrativa;

- che, solo dopo una seconda e-mail 18.07.2025, riceveva risposta in data 12.08.2025, ottenendo esclusivamente un piano di ammortamento del contratto e non l'estratto conto richiesto, da cui comparissero le voci "DARE" e "AVERE";
- di avere diritto ad un estratto conto in cui sia chiara la sua situazione contabile, cosicché possa procedere all'estinzione anticipata del finanziamento, senza applicazione della penale di estinzione anticipata.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato:

in via preliminare,

- che il ricorso è inammissibile in quanto non è stato presentato il preventivo reclamo, quale presupposto necessario per l'avvio del procedimento dinanzi all'Arbitro;
- che, invero, le uniche comunicazioni in atti attengono a mere richieste documentali;
- che il ricorso è parimenti inammissibile nella parte in cui viene domandata che sia cancellata od annullata la situazione come appare nell'account del ricorrente sul sito della banca dal momento che si tratta di domanda che ha ad oggetto un fare infungibile che non rientra nella competenza dell'ABF;

nel merito,

- che in data 04.10.2019 il ricorrente sottoscriveva il contratto di cessione del quinto n. xxx563 per un importo di € 15.240,31, da rimborsare in 96 rate mensili da € 219,00 ciascuna;
- che in data 11.10.2022 il ricorrente estingueva il suddetto rapporto (n. xxx563) tramite rinnovo interno ed apertura del contratto n. xxxx427, che prevedeva un importo di € 14.150,62, da rimborsare in 120 rate mensili da € 200,00 ciascuna;
- che con il precedente ricorso (n.0409883) l'istante richiedeva di recedere dal nuovo contratto in essere (n. xxxx427) e il ripristino del piano di rimborso previsto per il contratto originario (n. xxx563);
- che il Collegio di Torino dichiarava la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglieva nel resto il predetto ricorso;
- che – come richiesto dal cliente –, sebbene risulti sul sito "*una rappresentazione grafica anomala*", dagli estratti conto allegati si evince chiaramente che la pratica n. xxxx427 risulta definita a seguito dell'esercizio del recesso e che la pratica n. xxx563 risulta in corso con pagamenti regolari;
- che tra gli allegati alle controdeduzioni altresì presente il conteggio estintivo del contratto n. xxx563;
- che, qualora il cliente volesse procedere ad estinguere anticipatamente tale contratto, non sarà applicata alcuna penale.

Nelle repliche, parte ricorrente ha dichiarato, tra l'altro:

- che la banca ha ammesso, grazie all'intervento dell'ABF, l'errore nella rappresentazione della situazione dei suoi finanziamenti sul sito di parte resistente;
- che, sebbene non compaia la dicitura formale "reclamo", la comunicazione del 14.06.2025 (*rectius* 16.06.2025) inoltrata alla banca deve essere considerata tale, avendone la funzione;
- che, peraltro, a tale e-mail, ne seguiva un'altra datata 18.07.2025, senza che la resistente ponesse in essere alcun rimedio;

- che i precedenti ABF citati dalla controparte non sono vincolanti;
- che, con riferimento all'estinzione del contratto n. xxx563 tramite rinnovo interno ed apertura del contratto n. xxxx427– sulla quale, peraltro, si è già pronunciato l'ABF – non ne richiedeva l'estinzione né desiderava l'apertura di una diversa pratica;
- che non è corretto parlare di suo recesso dal contratto n. xxx427 in quanto tale contratto era stato sottoscritto con una firma falsificata;
- di avere dunque diritto ad una “garanzia” sull'inesistenza del contratto n. xxx427 e alla consegna del conteggio finale per estinzione anticipata del contratto n. xxx563.

Nelle controrepliche, l'intermediario, insistendo per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate, ha precisato che:

- il ricorrente cade in contraddizione in merito alla validità delle decisioni dell'Arbitro, affermandone da un lato l'importanza e, dall'altro ritenendo che si tratti di semplici “pareri”;
- la pratica n. xxxx427 risulta definita a seguito dell'esercizio del recesso, come risulta anche dall'allegato 4 del ricorso prodotto proprio dallo stesso ricorrente;
- la doglianza circa l'asserita falsità della firma apposta digitalmente sul contratto n. xxxx427 risulta pretestuosa, oltretutto infondata, in quanto relativa ad un rapporto ormai estinto;
- niente è dovuto relativamente alla pratica n. xxxx427 perché definita dal mese di marzo 2023;
- già in sede di controdeduzioni, come richiesto dal ricorrente, veniva allegato il conteggio estintivo della pratica n. xxx563 così da consentirgli di procedere all'estinzione anticipata.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF:

- che sia cancellata od annullata la situazione come appare nel suo account sul sito della banca;
- la consegna da parte dell'intermediario di un estratto conto del rapporto contenente la sua situazione contabile *“tra Dare ed Avere in modo che possa procedere con l'estinzione anticipata del [suo] debito, tenendo conto delle disposizioni legislative che riguardano la non applicazione delle penalità anche se contemplate nel Contratto stipulato fra le parti, se la cifra residua è pari od inferiore ai 10.000 euro, ricalcolando le spese accessorie per l'attivazione del finanziamento, tipo la polizza di assicurazione e gli interessi sul capitale non pertinenti dovuti per anticipata estinzione del finanziamento”*.

Nelle repliche, la parte ricorrente ha concluso chiedendo all'ABF:

*“- Da subito, una dichiarazione certificata o comunque ratificata dall'Organismo dell'ABF in cui venga dichiarato in modo esplicito ed INEQUIVOCABILE (quelle prodotte fin'ora non sono sufficienti) che della Pratica riportante il N° ***427 in cui [è] stat[a] coinvolt[a] CONTRO LA [sua] STESSA VOLONTÀ', in modo che [parte resistente] non potrà né ora né MAI richiedere nessuna remunerazione a qualsiasi TITOLO e per qualsiasi ragione, in quanto l'averla attivata è stata un'arbitraria azione della suddetta Banca [...]*

*- Seguirà, dopo aver ricevuto la suddetta dichiarazione ma (nel più breve tempo possibile) il conteggio finale per ESTINZIONE ANTICIPATA del finanziamento in corso N° ***63 aggiornato a due giorni dopo il ricevimento del conteggio stesso al*

sottoscritto, per dar modo che il bonifico che effettuer[à] nel giorno successivo rientri nei conteggi fornit[i]. Poi a seguire, dopo il ricevimento del saldo di quanto le è dovuto, come da prassi, inviar[le] la lettera liberatoria che anche qui sia BEN CHIARO, CON L'ESTINZIONE DI QUESTO CONTRATTO IL SOTTOSCRITTO SARA' svincolato da ogni ONERE e cesserà ogni accredito e rapporto nei confronti di [parte resistente], la quale dovrà a sua volta restituire con un rimborso, gli eventuali ed ulteriori pagamenti che le perverranno in sovrappiù rispetto al dovuto. [...] Ma SICURAMENTE la partita dovrà essere chiusa non oltre i 30gg. A partire dal saldo definitivo ricevuto".

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF:

- in via preliminare, di dichiarare il ricorso inammissibile per mancanza del reclamo e perché avente ad oggetto un facere infungibile;
- nel merito, il rigetto del ricorso con riferimento alla domanda di cancellazione della situazione risultante dal sito, *"in quanto la situazione attuale delle due posizioni è, nella sostanza, ed a prescindere da quanto appare nell'account visibile al Cliente, proprio quella richiesta dal Ricorrente"* e la cessazione della materia del contendere con riferimento alla richiesta di consegna del conteggio estintivo.

DIRITTO

La parte ricorrente ha chiesto all'ABF:

- che sia cancellata od annullata la situazione come appare nel suo account sul sito della banca;
- la consegna da parte dell'intermediario di un estratto conto del rapporto contenente la sua situazione contabile *"tra Dare ed Avere in modo che possa procedere con l'estinzione anticipata del [suo] debito, tenendo conto delle disposizioni legislative che riguardano la non applicazione delle penalità anche se contemplate nel Contratto stipulato fra le parti, se la cifra residua è pari od inferiore ai 10.000 euro, ricalcolando le spese accessorie per l'attivazione del finanziamento, tipo la polizza di assicurazione e gli interessi sul capitale non pertinenti dovuti per anticipata estinzione del finanziamento"*.

In via pregiudiziale, l'intermediario resistente ha eccepito che il ricorso sarebbe inammissibile in quanto non sarebbe stato preceduto da un preventivo reclamo. Parte ricorrente sul punto ha dichiarato e documentato di aver inviato due comunicazioni a mezzo e-mail, rispettivamente in data 16.06.2025 e in data 18.07.2025 che avrebbero avuto tale funzione. Parte resistente non ha lamentato la ricezione delle suddette e-mail, limitandosi a ribadire in sede di controrepliche la propria domanda di accertamento dell'inammissibilità del ricorso per mancanza del reclamo.

Circa i contenuti, nel caso di specie la prima comunicazione di parte ricorrente, contenente sia la richiesta di documentazione sia la rettifica della sua posizione finanziaria come risultante dal sito della banca, è stata inoltrata il 16.06.2026 a fronte della proposizione del ricorso in data 15.09.2025. A tale comunicazione, come detto sopra, è seguito un sollecito il 18.07.2025.

Il Collegio ritiene che l'eccezione di parte resistente sia infondata, in quanto le comunicazioni di cui sopra hanno sostanzialmente assolto alla funzione del reclamo, mettendo l'intermediario nelle condizioni di comprendere le doglianze del cliente.

L'intermediario resistente ha altresì eccepito che la domanda con cui viene richiesta la cancellazione o l'annullamento della situazione risultante dal proprio account sul sito della banca sarebbe inammissibile in quanto volta a ottenere un *facere infungibile*.

Posto che, in un'ottica di favor per il cliente, la domanda costitutiva può essere riqualficata come di "mero" accertamento al fine di decidere nel merito il ricorso, quando il *petitum* e la *causa petendi* siano sufficientemente determinati, nel caso di specie il Collegio ritiene di poter interpretare la domanda formulata da parte ricorrente come richiesta di accertamento del suo diritto a ottenere l'allineamento della sua posizione finanziaria, quale risultante dal suo account sul sito della banca, alla situazione effettiva. Anche quest'eccezione preliminare di parte resistente deve dunque essere respinta.

Venendo al merito, parte ricorrente ha chiesto la consegna da parte dell'intermediario di un estratto conto del rapporto.

Con le controdeduzioni la banca ha prodotto sia gli estratti conto dei 2 finanziamenti in questione (contratto n. xxxx427, estinto e contratto n. xxx563, in corso di ammortamento), sia copia del conteggio estintivo relativo a quest'ultimo contratto. Il conteggio estintivo in parola considera 72 rate scadute al 31.10.2025 (avvalorando l'ultima rata come quota non contabilizzata/insoluta) coerentemente con l'estratto conto della pratica sopra riportata.

Non risulta conteggiata alcuna penale di estinzione anticipata.

Il Collegio ritiene dunque che sul punto sia cessata la materia del contendere.

Parte ricorrente ha chiesto poi che sia cancellata od annullata la situazione come appare nel suo account sul sito della banca.

Parte resistente ha ammesso che sussiste una "rappresentazione grafica anomala" sul proprio sito, confermando tuttavia che la situazione reale corrisponde a quanto richiesto dal ricorrente. In particolare, il contratto n. xxxx427 è estinto, mentre il contratto n. xxx563 è in corso di ammortamento con pagamenti regolari.

In considerazione del fatto che l'anomalia informatica apparirebbe di natura formale e che la ricorrente non pretende né tanto meno dimostra di aver subito alcun danno, il Collegio si vede costretto a respingere la domanda.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE