

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La cliente, con ricorso dell'11 settembre 2025 espone quanto segue:

- in data 17 gennaio 2025, si recava presso la filiale per richiedere la stampa del piano di ammortamento, al fine di procedere ad una surroga presso altro intermediario;
- dal momento che nel piano di ammortamento consegnato risultava un debito residuo di € 123.916,60, veniva istruita una pratica per € 125.000,00;
- la stessa cifra, per altro, veniva indicata anche nell'attestazione ai fini ISEE per l'anno 2024 e nelle lettere relative agli interessi finalizzate alla compilazione della dichiarazione dei redditi;
- in data 22/04/2025, l'intermediario convenuto inviava un conteggio di € 139.484,99, nel quale compariva un conto accessorio di € 17.296,99 relativo alle rate sospese negli anni precedenti e non conteggiate nel normale piano di ammortamento;
- le rate sospese non erano state indicate nemmeno nell'attestazione ISEE, così compromettendo il reale conteggio per usufruire delle varie agevolazioni;
- è stata pertanto costretta a richiedere un prestito per saldare il citato conto accessorio, onde evitare di dover avviare una nuova pratica di mutuo, e a fissare nuovamente appuntamento dal notaio in data 27/05/2025;
- la mancata indicazione del reale debito residuo e il relativo spostamento del rogito hanno comportato l'applicazione di un tasso finale di surroga peggiore;
- inoltre, in data 02/06/2025 si è vista addebitare un importo di € 1.038,26, relativo alla rata di maggio, che non doveva essere pagato perché il mutuo è stato surrogato in data 27/05/2025 con pagamento immediato dell'intero importo;
- al 09/06/2025 non era ancora stata restituita la cifra non dovuta, né le era stata consegnata la lettera di svincolo della polizza incendio in quanto il mutuo non risultava ancora estinto;

- lamenta il danno economico e lo stress derivante dalla perdita di tempo nella gestione di una pratica che si prospetta semplice e ordinaria.

Chiede, pertanto, il risarcimento del danno.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il piano di ammortamento consegnato in data 17 gennaio 2025 non risulta errato e riporta, a fine piano, le rate sospese;
- produce evidenza della rinegoziazione del mutuo, sottoscritta a maggio 2021, in cui la cliente è stata edotta del fatto che (i) le rate sospese sarebbero state inserite a fine piano, (ii) che il piano di ammortamento non veniva ricalcolato e (iii) che, in caso di estinzione anticipata, le rate sospese sarebbero state pagate contestualmente in un'unica soluzione;
- nei rendiconti inviati alla ricorrente, oltre al debito residuo al 31 dicembre, compare la voce riferita all'importo delle rate sospese al 31 dicembre stesso, come nel rendiconto del 2024;
- la banca ha trasmesso, tramite procedura interbancaria, il conteggio estintivo alla banca surrogante, comprendente le rate accodate, come previsto nella rinegoziazione;
- è solo al momento della ricezione del conteggio che la ricorrente si è accorta delle rate sospese, nonostante le precedenti comunicazioni inviate e lo stesso piano di ammortamento rilasciato a gennaio 2025;
- presume che la cliente abbia consegnato alla banca surrogante il piano di ammortamento citato e che la banca surrogante abbia deliberato il nuovo mutuo senza considerare le rate apposte a fine piano: la banca non è pertanto responsabile di tale disguido che ha portato alla posticipazione di un mese della surroga;
- la ricorrente era inoltre stata avvisata dall'agenzia che, dal momento che la data della surroga si poneva a cavallo della scadenza della rata del 30 giugno, quest'ultima sarebbe stata addebitata e successivamente rimborsata;
- la ricorrente era priva di conto corrente presso la banca e quindi la rata del 30 giugno 2025, alla data della surroga del 27 maggio, era già stata presentata all'incasso presso la banca della cliente con sistema di pagamento SDD;
- la banca ha già provveduto a rimborsare l'importo di € 1.038,26 in data 17 giugno, come da riscontro inviato alla ricorrente;
- manca qualsiasi prova atta a documentare la sussistenza e la quantificazione della pretesa risarcitoria della ricorrente;
- quanto ai danni morali, si richiama il principio in base al quale non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi e disappunti.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, la ricorrente ribadisce le proprie difese attribuendo all'intermediario la responsabilità del ritardo nella surroga e del pregiudizio perciò subito, sottolineando che è in ogni caso errata una comunicazione che dichiara un debito residuo e indica a parte un ulteriore importo da sommare, ingenerando confusione; nega inoltre di avere ricevuto il prospetto allegato nelle controdeduzioni e il prospetto di fine anno nel corso dei 15 anni di mutuo con la banca; le condizioni definitive di surroga sono state peggiorative, in quanto l'operazione è stata conclusa con un tasso fisso del 2,97%, anziché del prospettato tasso del 2,95%, comportando quindi un costo aggiuntivo totale di € 214,20; l'addebito della rata di giugno non era stato comunicato, come si evince dalle email riportate, e, pertanto, stante il ritardo di 17 giorni nella restituzione, chiede gli interessi per € 217,60, al tasso del 4,50% applicato dalla banca; è inoltre oggettivo il danno consistente nell'aver dovuto pagare due rate di mutuo e nell'aver dovuto rimborsare un conto accessorio di € 17.000 circa, chiedendo prestiti a familiari; lamenta,

inoltre, la perdita della possibilità di prolungare la sospensione del mutuo con Consap e, in generale, notevoli difficoltà di comunicazione e trattamenti non corretti da parte della banca. L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, ribadisce le proprie difese ed eccepisce l'irricevibilità delle contestazioni relative alla mancata approvazione della sospensione Consap, non oggetto di preventivo reclamo, nonché di quella, esercitata solo in sede di repliche, con la quale chiede il rimborso degli interessi sulla rata addebitata fino alla sua restituzione; con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno, richiama quanto già espresso nelle controdeduzioni e rileva la mancata produzione di documentazione che attesti il miglior tasso proposto anteriormente.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il comportamento della banca alla quale si contesta di avere, in occasione della richiesta di surroga del mutuo presso altro intermediario, fornito un piano di ammortamento che non teneva conto delle rate sospese, determinando conseguenze sia sotto il profilo del ritardo con il quale la cliente ha potuto accedere alla surroga, sia con riferimento alle condizioni di questa, in particolare l'applicazione di un tasso finale peggiore rispetto a quello inizialmente prospettato.

La cliente lamenta inoltre di essere stata indotta in errore anche nella compilazione di un'attestazione ISEE che non teneva conto delle citate rate sospese e di essere stata costretta a richiedere un prestito per estinguere il relativo conto accessorio; contesta, infine, l'addebito della rata di maggio nonostante l'estinzione totale del mutuo per surroga avvenuta il 27/05/2025.

Nelle repliche, la cliente, oltre a ribadire le doglianze sopra menzionate, lamenta: una non corretta gestione di una precedente richiesta di prolungamento della sospensione di mutuo avanzata nel 2021; l'applicazione di un costo aggiuntivo di € 214,20, derivante dall'applicazione di un tasso del 2,97%, a fronte del tasso inizialmente prospettato del 2,95%. Chiede la restituzione degli interessi di € 217,60 dal momento che la rata erroneamente addebitata è stata restituita con 17 giorni di ritardo.

L'intermediario eccepisce espressamente l'inammissibilità delle contestazioni avanzate in sede di repliche, trattandosi di contestazioni avanzate per la prima volta e non oggetto di reclamo.

Diversamente, quanto ulteriormente dedotto e richiesto può considerarsi specificazione di domande già formulate e come tali ammissibili. In particolare, la richiesta degli interessi di € 217,60 per l'erroneo addebito della rata si aggancia e puntualizza quanto già richiesto in sede di reclamo e ricorso, ove la cliente chiede *"il risarcimento per addebito rata mutuo il giorno 02/06/2025"* e, pur dando atto dell'avvenuto rimborso della rata, chiede l'addebito degli interessi per i 17 giorni di ritardo.

Passando al merito, si procede ad una breve ricostruzione della vicenda, mettendo in luce gli elementi chiave dai quali si ricava la mancanza di responsabilità in capo all'intermediario convenuto.

Come già evidenziato, la cliente lamenta che, in data 17 gennaio 2025, presso la filiale, abbia richiesto la ristampa di un piano di ammortamento e ne abbia ottenuta una indicante un debito residuo errato, non tenendo esso in considerazione le rate sospese.

Sta di fatto che dalla documentazione in atti emerge che:

- nel piano di ammortamento consegnato alla cliente, le rate sospese sono indicate dopo la scadenza della rata n. 300, ovvero dopo l'ultima rata del piano originario pattuito;
- la ricorrente era stata resa edotta di tale inserimento a fine piano già in sede di rinegoziazione del contratto di mutuo.

Al riguardo, dall'analisi del piano di ammortamento consegnato alla cliente in data 17/01/2025:

- non si rileva alcuna voce relativa al complessivo debito residuo;
- emerge che in corrispondenza della 168° rata, con scadenza 31/01/2025, viene indicato un residuo, ma con la chiara dicitura "*Residuo Ante*" di € 123.916,60.

L'errore commesso dalla cliente nell'avanzare la richiesta di surroga presso altro intermediario è dunque consistito nel prendere in considerazione questa voce, senza accorgersi che la somma di cui alla suddetta voce non indicava il complessivo debito residuo e lasciava fuori le rate sospese che erano indicate in fondo al prospetto, successivamente alla 300° rata.

La cliente afferma poi di non aver mai ricevuto alcun rendiconto annuale, nel corso del rapporto di mutuo.

Pur mancando evidenza dell'invio e della consegna del citato rendiconto, si rileva che per lo meno il rendiconto annuale di cui l'intermediario produce evidenza risulta essere stato inviato all'indirizzo di residenza dichiarato dalla cliente nell'atto di surroga del 19/06/2025.

Si rileva, altresì, che l'intermediario ha prodotto evidenza del conteggio estintivo prodotto in sede di procedura interbancaria alla banca surrogante e recante data 22/04/2025.

In sintesi, alla luce di tutto quanto prodotto e con riferimento alla doglianza principale della ricorrente, è possibile pertanto rilevare che:

- il piano di ammortamento richiesto e consegnato in data 17/01/2025 conteneva separata indicazione delle rate sospese senza alcuna indicazione del debito residuo complessivo;
- nell'avanzare la richiesta di mutuo, la cliente avrebbe preso in considerazione la voce di *residuo* corrispondente alla rata in scadenza il 31/01/2025, ma non è presente agli atti evidenza della citata richiesta avanzata presso l'intermediario subentrante;
- solo in data 22/04/2025, con la ricezione dei conteggi estintivi, la cliente apprendeva l'importo del debito residuo, essendo dunque costretta a rinviare il primo appuntamento dal notaio fissato per il 29/04/2025.

La dilazione di un mese della data di stipula sembrerebbe pertanto essere dipesa dalla necessità della ricorrente di far fronte al pagamento dell'importo relativo alle rate sospese, che non è stato evidentemente preso in considerazione in sede di primi contatti tra la cliente e la banca surrogante.

Al riguardo si rileva che la materia della portabilità del mutuo è disciplinata dall'art. 120-quater TUB che, al comma 7, regola il caso del ritardo nella surroga e l'insorgere di responsabilità a carico dell'intermediario originario: ai sensi di tale norma, la surrogazione deve perfezionarsi "*entro il termine di trenta giorni lavorativi dalla data in cui il cliente chiede al mutuante surrogato di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo*"; inoltre, l'intermediario è tenuto a risarcire il cliente quando il ritardo si determina "per cause dovute al finanziatore originario", con diritto di rivalsa nei confronti del surrogato in caso di responsabilità concorrente; in tal caso, il risarcimento è dovuto "in misura pari all'1 per cento del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo".

Al presente ricorso, non è allegata documentazione attestante l'importo per il quale la ricorrente ha richiesto la surroga, né evidenza del giorno in cui la ricorrente ha chiesto al mutuante surrogato di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito.

Con riferimento specifico alla richiesta di risarcimento si rileva in ogni caso che la cliente, pur producendo evidenza dell'atto di surroga e del tasso in esso indicato (2,97%) non offre prova del tasso che avrebbe ottenuto se la stipula dell'atto fosse avvenuta in data 29/04/2025.

Con riferimento alla doglianza relativa all'erroneo addebito della rata di maggio, avvenuta in data 02/06/2025, si evidenzia che la stessa cliente riconosce di aver ricevuto la restituzione dell'importo addebitato, mentre il ritardo comunque contenuto sembra dovuto ai tempi di lavorazione della posizione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE