

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 1583046 del 06.08.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di accertare l'obbligo della parte resistente di comunicare tutti i dati relativi al contratto di mutuo e al piano di ammortamento applicato, nonché di valutare la possibilità di rinegoziare lo stesso piano di ammortamento a condizioni più favorevoli. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) in data 28.05.2025 ha chiesto all'intermediario copia integrale della documentazione contrattuale e del piano di ammortamento, comprensivo di tutte le rate pagate a far data dalla stipula del mutuo; (ii) non ha ricevuto alcun riscontro; (iii) tale documentazione è indispensabile per verificare eventuali irregolarità o anomalie.

Costituitosi, l'intermediario chiede all'Arbitro, in via preliminare, di dichiarare inammissibile il ricorso: a) perché rivolto verso soggetto privo di legittimazione passiva in quanto mero *servicer* incaricato dal titolare del credito del relativo recupero; b) anche l'intermediario titolare del credito è privo di legittimazione passiva in quanto non rientrante tra gli intermediari soggetti alla procedura ABF; c) la mera richiesta ex art. 119 TUB non è qualificabile come reclamo; d) infine, la domanda ha natura consulenziale, come tale estranea agli scopi e alle funzioni dell'ABF. Nel merito, chiede disporsi il

rigetto del ricorso in quanto: 1) la domanda ex art. 119 TUB è infondata, essendo stata prodotta in atti dalla parte ricorrente la documentazione richiesta; 2) la domanda volta ad ottenere la rinegoziazione del mutuo è infondata, atteso che l'ABF non può sostituirsi alle valutazioni discrezionali dell'intermediario titolare del credito.

DIRITTO

L'intermediario, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, sul rilievo della carenza di reclamo, evidenziando che la PEC del 28.05.2025, contenente la richiesta di ostensione della documentazione contrattuale non sarebbe qualificabile come reclamo ai sensi delle Disposizioni ABF, trattandosi di una semplice richiesta ex art. 119 TUB.

Tale eccezione è fondata in ragione del fatto che il ricorrente non ha assolto alla condizione di procedibilità del ricorso per mancato esperimento del preventivo reclamo.

In proposito, con riguardo alle richieste di documentazione presentate ex art. 119 TUB, il Collegio di Bologna ritiene che non sia sufficiente ad integrare il presupposto del reclamo una mera richiesta documentale non seguita da una successiva contestazione della condotta omissiva dell'intermediario. Ciò sulla scorta delle Disposizioni ABF nella parte in cui stabiliscono che per reclamo si deve intendere *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo”* (sez. I, §3).

Tanto premesso, nel caso di specie si rileva che, come correttamente eccepito dalla parte resistente, la comunicazione PEC del 28.05.2025 contiene una mera richiesta di consegna della documentazione contrattuale ai sensi dell'art. 119 del T.U.B., che non ha le caratteristiche e la funzione di un reclamo, poiché non contiene alcuna contestazione. Né constano in atti contestazioni successive alla detta comunicazione.

Inoltre, quanto visto trova conferma dal contegno tenuto dalla parte ricorrente che non ha contestato l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario, con ciò ammettendo implicitamente che alcuna contestazione è stata rivolta nei confronti di quest'ultimo fino alla presentazione del ricorso, avvenuta in data 06.08.2025. Ricorso, peraltro, che il ricorrente ha depositato senza attendere il decorso del termine di 90 giorni previsto dall'art. 119 TUB per acquisire l'eventuale riscontro della banca all'istanza di ostensione documentale.

Infine, anche la domanda volta ad ottenere la rinegoziazione del mutuo, formulata in maniera generica e, presumibilmente, nei confronti di un soggetto privo di legittimazione passiva, è inammissibile in quanto non preceduta dal necessario preventivo reclamo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE