

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) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il ricorrente contesta all'intermediario convenuto il mancato addebito della rata del mutuo ipotecario sul conto corrente da lui intrattenuto presso un altro intermediario, nonostante la richiesta di domiciliazione avanzata a seguito della portabilità del precedente conto corrente. Dalla documentazione agli atti, risulta che il cliente, a partire dal 28/02/2025, ha intrattenuto diverse comunicazioni, prevalentemente via e-mail, con un dipendente della filiale dell'intermediario resistente al fine di attivare la domiciliazione delle rate del mutuo su un nuovo conto corrente. Nonostante i tentativi e le rassicurazioni ricevute, il problema del mancato addebito automatico delle rate è persistito nei mesi successivi. In data 23/06/2025, il cliente inviava una e-mail al servizio di customer care della banca, lamentando il disservizio. Successivamente, in data 01/10/2025, inviava un'ulteriore comunicazione via e-mail a un dipendente di filiale, con toni più perentori, facendo riferimento a una presunta PEC inviata dal proprio legale (non pervenuta all'intermediario) e intimando di risolvere la problematica con urgenza. In data 28/10/2025, il ricorrente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, chiedendo che venisse dato corso all'addebito della rata del mutuo presso il conto corrente indicato.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso per assenza di un formale reclamo e, in subordine, per mancato rispetto del termine dilatorio di 60 giorni tra la presentazione del reclamo e il deposito del ricorso. Nel merito, ha rappresentato di aver risolto la problematica, imputabile a un probabile disallineamento tecnico tra gli istituti, estinguendo e

reinserendo il mandato SDD, e ha chiesto, pertanto, la declaratoria di cessazione della materia del contendere.

Il ricorrente non ha presentato repliche.

DIRITTO

Il Collegio deve esaminare in via preliminare l'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dall'intermediario resistente per mancato rispetto del termine dilatorio previsto dalla normativa di riferimento.

L'eccezione è fondata e merita accoglimento.

Ai sensi delle «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari» della Banca d'Italia (Sezione VI, § 1), la proposizione del ricorso all'ABF deve essere preceduta da un reclamo all'intermediario. Il cliente può adire l'Arbitro solo se è rimasto insoddisfatto della risposta o se il reclamo non ha avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione.

Il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 15400 del 22 giugno 2021, ha enunciato il seguente principio di diritto: "La presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l'inammissibilità del ricorso stesso che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo. Resta salva l'ipotesi di ricorso presentato prima della scadenza del predetto termine, ma in data successiva alla replica dell'Intermediario che abbia espresso la volontà di non accogliere il reclamo. L'inammissibilità può essere accertata e dichiarata d'ufficio".

Per "reclamo" si intende "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo" (Disposizioni, Sez. I, § 3). Sebbene non siano richieste formule sacramentali, è necessario che l'atto manifesti in modo chiaro e inequivocabile la volontà di contestare una condotta dell'intermediario, distinguendosi da mere richieste di informazioni o solleciti operativi.

Nel caso di specie, le comunicazioni intercorse tra il ricorrente e il dipendente di filiale nel periodo tra febbraio e giugno 2025, così come l'e-mail inviata al customer care in data 23/06/2025, appaiono più come scambi informativi e solleciti volti alla risoluzione collaborativa di un problema tecnico-operativo, piuttosto che come formali atti di contestazione di un comportamento omissivo o commissivo dell'intermediario. Tali comunicazioni, infatti, si inseriscono in un dialogo continuativo finalizzato a dare attuazione a una richiesta del cliente e mancano del carattere di formale doglianza che qualifica il reclamo.

Diversamente, la comunicazione del 01/10/2025, per il suo tenore perentorio e per il riferimento all'intervento di un legale, può essere qualificata come il primo atto idoneo a integrare un reclamo ai sensi della normativa ABF. In essa, il cliente non si limita a segnalare il disservizio, ma intima formalmente l'intermediario ad agire, manifestando una chiara volontà di contestazione.

Assumendo tale data (01/10/2025) come dies a quo per il calcolo del termine dilatorio, si deve constatare che il ricorso è stato presentato in data 28/10/2025, ovvero dopo soli 28 giorni, e prima che l'intermediario fornisse una risposta negativa. Il ricorrente non ha quindi atteso il decorso del termine di 60 giorni previsto dalle Disposizioni.

La giurisprudenza dell'ABF è costante nel ritenere che il mancato rispetto di tale termine comporti l'inammissibilità del ricorso.

Pertanto, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile.

A questo si può aggiungere per completezza che, nelle controdeduzioni, l'intermediario ha dichiarato che il problema tecnico lamentato dal ricorrente è stato nelle more risolto, chiedendo pertanto la dichiarazione della cessazione della materia del contendere. Il ricorrente non ha replicato, ragione per cui si deve ritenere che le doglianze del ricorrente siano state effettivamente superate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE