

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 30/07/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- è titolare del mutuo n. *** 6862, originariamente sottoscritto con altro intermediario;
- a seguito di una cessione del credito, non sono state fornite indicazioni chiare circa il soggetto gestore del rapporto e le modalità di pagamento;
- nonostante la mancata indicazione dell'IBAN, del soggetto gestore del rapporto, del piano di ammortamento aggiornato, ha continuato a effettuare pagamenti per evitare inadempimenti;
- nel riscontro al reclamo del 16/02/2026, l'intermediario si è limitato a indicare la cessione del credito senza fornire istruzioni operative concrete, generando oggettive difficoltà nell'adempimento.

Il ricorrente domanda, quindi, che venga accertata la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza nella gestione del rapporto da parte dell'intermediario convenuto; che l'intermediario fornisca tutte le informazioni necessarie, ossia l'indicazione del soggetto titolare del credito, del soggetto gestore del rapporto, IBAN, importo corretto della rata, piano di ammortamento aggiornato, chiarimento del collegamento tra mutuo e NDG; che venga riconosciuta la correttezza del comportamento del ricorrente che ha effettuato i pagamenti in buona fede.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- il rapporto di mutuo n. **6862, originariamente contratto con altro intermediario terzo, era stato ceduto ad altro intermediario (X* SPV S.r.l.) nell'ambito di un'operazione di cartolarizzazione, avente efficacia giuridica dal 20/06/2022;
- la società X* SPV s.r.l. ha in seguito conferito incarico all'intermediario convenuto per procedere all'incasso delle somme dovute in relazione al credito ceduto;
- la società convenuta è stata procuratrice della società cessionaria del credito fino al 05/12/2025;
- in data 23/12/2025, il rapporto è stato oggetto di un'ulteriore operazione di cartolarizzazione realizzata dalla società X*SPV Srl a favore della società Y*SPV;
- nelle more del rapporto sono state avanzate diverse diffide da parte del ricorrente, debitamente riscontrate per quanto di competenza;
- l'operato della società convenuta è stato contraddistinto da buona fede e correttezza per tutta la durata del rapporto, compresa la presente fase di intervenuta cessione del credito in favore della società Y* SPV;
- con il riscontro del 09/02/2026 il ricorrente è stato reso edotto dell'intervenuta cessione nonché del fatto che la mancata ricezione della comunicazione relativa all'importo del mutuo a tasso variabile era dovuta a un disservizio tecnico del sistema gestionale;
- le missive del 04/02/2026 e del 10/02/2026 sono state inoltrate alla cessionaria perché vi potesse dare compiutamente riscontro, dal momento che le richieste avanzate da parte ricorrente potevano essere riscontrate esclusivamente dall'attuale titolare del credito;
- la mancata acquisizione delle informazioni richieste non è, pertanto, imputabile alla società convenuta;
- la società convenuta è solita operare secondo i canoni di correttezza e professionalità, conformandosi ai principi e ai dettati normativi di settore;
- stante l'intervenuta cessione del credito, la società convenuta non può che dare atto che la mancata ricezione delle comunicazioni relative al versamento delle rate successive al mese di dicembre 2025 non è dipesa da un disservizio tecnico né può imputarsi alla competenza della stessa;
- conferma la correttezza dei pagamenti eseguiti da parte del ricorrente e precisa che le rate versate tra i mesi di gennaio e febbraio 2026 dal ricorrente sono state disposte a favore della cessionaria;
- indica il NDG (numero direzione generale) e precisa che si tratta di un codice identificativo unico utilizzato dagli istituti bancari per contrassegnare ciascun cliente e che detto numero associa tutti i rapporti finanziari di un soggetto a un solo profilo gestito dalla banca.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

Con riferimento alla prima, principale, domanda spiegata relativa al comportamento dell'intermediario convenuto, se conforme o meno agli obblighi di trasparenza e correttezza nella gestione del rapporto,

si rileva che l'intermediario convenuto è il servicer della società X*** SPV Srl, ossia la prima società cessionaria del credito fino al 24/12/2025. È lo stesso ricorrente a riferire nelle repliche di aver ricevuto abitualmente, alla fine di ogni mese, una comunicazione via email contenente l'importo della rata dovuta per il mese successivo.

L'intermediario resistente riconosce – sia nelle controdeduzioni che nelle controrepliche – che l'omissione delle citate comunicazioni era dovuta a un disservizio tecnico. Tale circostanza era stata rappresentata anche nel riscontro del 09/02/2026; nella stessa comunicazione veniva, altresì, rappresentato che la posizione era stata oggetto di cessione e si invitava il cliente a indirizzare le ulteriori comunicazioni all'indirizzo email del nuovo cessionario. Si dà atto, inoltre, che l'intermediario convenuto ha prodotto agli atti evidenza dell'avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale relativo alla prima cessione del 2022, nonché evidenza dell'avviso pubblicato, sempre in Gazzetta Ufficiale, relativo alla seconda cessione del 2025.

Rileva questo Arbitro come, trattandosi, in entrambi i casi, di cessioni in blocco, ai sensi dell'art. 58 TUB, si ritiene pertanto assolto l'obbligo informativo nei confronti del debitore mediante pubblicazione dell'avviso di cessione in Gazzetta Ufficiale. La sola pubblicazione dell'avviso in GU continua ad essere ritenuta sufficiente anche a seguito del recepimento della Secondary Market Directive (Direttiva UE 2021/2167): il nuovo quadro normativo previsto dagli artt. 114.1 e ss. del TUB e, in particolare, dall'art. 114.10 del TUB prevede, infatti, solo ed esclusivamente per i crediti in sofferenza l'obbligo di una comunicazione individuale al debitore ceduto. Nel caso di specie, l'intermediario convenuto più volte conferma la correttezza dei pagamenti eseguiti da parte del ricorrente e precisa, altresì, di avere provveduto a bonificare i pagamenti effettuati a partire dal dicembre 2025 alla cessionaria.

La condotta dell'intermediario resistente risulta, quindi, improntata al canone della correttezza nell'esecuzione del rapporto obbligatorio.

Con riferimento all'ulteriore domanda relativa alle informazioni necessarie per il pagamento (ossia, l'indicazione del soggetto titolare del credito, del soggetto gestore del rapporto, IBAN, importo corretto della rata, piano di ammortamento aggiornato, chiarimento del collegamento tra mutuo e NDG), si tratta di informazioni che possono essere date solo dall'attuale Servicer del nuovo titolare dei crediti, in quanto soggetto titolato ad avere tale informazioni e conseguentemente a poterle dare.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE