

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 20/03/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di aver presentato richiesta di sospensione di un mutuo per perdita del posto di lavoro, presentata ai sensi dell'Accordo ABI – Associazioni dei Consumatori e/o del Fondo di Solidarietà per i mutui prima casa (CONSAP), essendo il mutuo stesso con garanzia CONSAP.

Il comportamento della banca non è stato tempestivo e trasparente, avendo:

- mancato di rispondere alla richiesta di sospensione in violazione degli obblighi informativi previsti dall'Accordo ABI–Consumatori e dalla normativa di trasparenza bancaria;
- mancato di trasmettere la domanda di sospensione al Fondo CONSAP entro i termini di legge (10 giorni lavorativi);
- applicato parzialmente la sospensione (solo quota capitale) in assenza di motivazione adeguata e scritta.

L'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità della domanda che contesta la mancata sospensione al fondo solidarietà per i mutui prima casa (noto come fondo Gasparrini), non essendo presente nel reclamo originario.

Inoltre, eccepisce l'inammissibilità della richiesta del ricorrente di "disporre l'applicazione retroattiva e integrale della sospensione del mutuo", in quanto estranea alla competenza dell'Arbitro.

Nel merito, precisa che il mutuo in questione è garantito da Consap e, come indicato anche nelle relative FAQ, per tale tipologia di finanziamenti non è possibile ottenere la sospensione dal fondo di solidarietà.

Pertanto, la sospensione concessa non era dovuta contrattualmente, né per legge, ed è stata accordata dalla Banca in via del tutto discrezionale e secondo termini e tempi insindacabili, allo scopo di facilitare al cliente il rimborso del mutuo in un suo momento di difficoltà.

Inoltre, come indicato dalla banca in data 16.7.2024, la concessione della sospensione era condizionata alla preventiva regolarizzazione del pagamento delle rate del mutuo scadute.

Al riguardo si evidenzia che le rate di marzo, giugno, luglio, agosto e settembre 2024 sono state pagate dal ricorrente tutte in ritardo, e solamente il 21.10.2024 la posizione veniva regolarizzata (All.7).

Infine, eccepisce l'assoluta genericità nonché l'infondatezza della richiesta di indennizzo.

Con le repliche il ricorrente precisa che la richiesta di sospensione totale del mutuo può ritenersi implicita nel reclamo dell'8 settembre 2025 che contestava proprio la gestione complessiva della pratica di sospensione e richiedeva l'applicazione delle condizioni contrattuali previste. La richiesta di applicazione retroattiva della sospensione integrale è conseguenza diretta e naturale della violazione contrattuale contestata.

Nel contratto di mutuo stipulato in data 1.3.2019 sono espressamente previste la possibilità di sospensione totale o di sospensione della sola quota capitale.

La banca ha errato ad applicare tale seconda opzione, benché il ricorrente avesse richiesto la prima e vantasse un diritto ad ottenerla a termini di contratto.

Il ricorrente precisa, peraltro, che non domanda l'accesso al fondo Consap.

Contrariamente a quanto sostenuto dalla banca, il danno è certo e corrispondente agli interessi pagati nel periodo di sospensione.

Nelle controrepliche, nel fare integrale rinvio a quanto già esposto nelle controdeduzioni, precisa che con il ricorso introduttivo il ricorrente ha contestato esclusivamente la mancata concessione della sospensione del mutuo ai sensi del c.d. Fondo di solidarietà per i mutui prima casa (c.d. Fondo Gasparrini).

Tale contestazione risulta coerente con il contenuto delle numerose comunicazioni e dei reclami prodotti dal ricorrente e allegati al ricorso, nei quali viene unicamente invocata l'applicazione dell'Accordo ABI/Fondo di solidarietà.

Con le repliche il ricorrente ha modificato la domanda originaria, introducendo per la prima volta una doglianza relativa alla mancata concessione della sospensione delle rate ai sensi della clausola di flessibilità prevista dal contratto di mutuo.

Come espressamente previsto nel contratto di mutuo, l'attivazione dell'opzione di flessibilità era subordinata alla presentazione di apposita richiesta mediante il modulo allegato al contratto, debitamente compilato e sottoscritto dal cliente.

Tale richiesta non è mai stata presentata e in ogni caso, il ricorrente non era in possesso dei requisiti contrattualmente previsti per poter accedere all'opzione di flessibilità.

DIRITTO

1.- Il ricorrente lamenta la negligente gestione della istanza di sospensione del mutuo a seguito della perdita del lavoro e, in particolare, la concessione della sospensione soltanto con riferimento alla quota capitale. Domanda il riconoscimento retroattivo della sospensione anche con riferimento alla quota interessi, oltre un indennizzo per il disagio.

2.- Invero, con riguardo alla domanda di applicazione retroattiva e integrale della sospensione del mutuo, si evidenzia che il ricorrente parrebbe richiedere l'adozione di un provvedimento volto a imporre all'intermediario un facere infungibile, da ritenersi, pertanto, inammissibile.

Peraltro, secondo l'orientamento dell'Arbitro, il Collegio può riqualificare tale domanda come di accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario (Collegio di Roma, dec.11787/23).

3.- L'intermediario eccepisce l'inammissibilità della domanda di sospensione a valere sul fondo solidarietà per i mutui prima casa Consap (fondo 'Gasparrini') ex l. 244/2007, in quanto proposta per la prima volta con l'atto di ricorso e non richiesta precedentemente.

Dalle istanze versate agli atti emerge che:

- in data 7 giugno 2024 il ricorrente domandava la sospensione del mutuo "come da accordo ABI-AACC", richiamando poi la normativa in tema di fondo solidarietà per i mutui prima casa (l. 244/2007);
- in data 9.10.2024, aggiungeva espressamente domanda di sospensione a valere sul fondo Consap;
- in data 8.8.2025 proponeva reclamo in cui si fa riferimento alla sospensione Consap.

La domanda deve ritenersi perciò ammissibile.

4.- L'intermediario eccepisce poi l'inammissibilità della doglianza relativa alla mancata sospensione del mutuo a termini di contratto di mutuo, in quanto sollevata per la prima volta con le repliche.

In effetti, nei documenti sopra riportati non si fa riferimento alla ipotesi di sospensione del mutuo a termini del contratto. Tale fattispecie risulta quindi invocata per la prima volta soltanto con le repliche con vera e propria mutatio libelli.

A mente del consolidato orientamento di giudizio dell'Arbitro: "In via preliminare mette conto evidenziare che il ricorrente propone una nuova domanda in sede di repliche (in particolare «formale chiarimento circa le ragioni del ritardo»). Giusta il costante orientamento di codesto Arbitro, tale domanda non è ammissibile in quanto presentata tardivamente (Coll. Roma, dec. n. 277 del 2020)" (Collegio di Roma, n. dec. 4774/25).

5.- La parte ricorrente lamenta essenzialmente: a) la negligente gestione della richiesta di sospensione del mutuo Consap, ai sensi della l. 244/2007 e, in particolare, la mancata o tardiva trasmissione dell'istanza al fondo Consap; b) la concessione della sospensione soltanto relativamente alla quota capitale e non a quella interessi.

5.1.- Quanto alla richiesta di applicazione della sospensione Consap, l'intermediario non offre indicazione dell'avvenuto inoltro della istanza di sospensione a Consap. Tuttavia, nelle Faq presenti sul sito <https://www.consap.it/fondo-di-sospensionemutui-per-l-acquisto-della-prima-casa/faq/>, si prevede espressamente che per i finanziamenti che, come quello del ricorrente, fruiscono della garanzia pubblica, non è possibile ottenere la sospensione al fondo di solidarietà.

Deve ritenersi noto, pertanto, che il ricorrente non possedeva i requisiti per l'ottenimento del beneficio richiesto.

5.2.- Con riguardo alla concessione della sospensione solo relativamente al capitale, l'intermediario riferisce di aver provveduto alla concessione della sospensione a titolo di collaborazione, non essendo stata richiesta - né in ogni caso essendo concedibile - la sospensione a termini di contratto.

La banca sostiene dunque di aver accolto la formale richiesta del cliente di sospensione della sola quota capitale per la durata di 12 mesi, come da domanda sottoscritta dal ricorrente in data 14.10.2024. Orbene, nel modulo si fa espresso riferimento alla "sospensione del mutuo per 12 mesi", senza alcun riferimento alla sola quota capitale. Pertanto, l'istanza parrebbe avanzata con riferimento sia alla quota capitale che a quella interessi. La sospensione veniva concessa sulla sola quota capitale in data 25.10.2024.

Tuttavia, sul punto, occorre considerare che la sospensione risulta essere stata concessa dall'intermediario in un'ottica di collaborazione e non già in forza dell'esercizio da parte del ricorrente di un diritto soggettivo.

Come è noto, a mente della giurisprudenza ABF, non è rinvenibile in capo all'intermediario alcun obbligo di rinegoziazione e, più in generale, di far credito, l'intermediario essendo tenuto unicamente a condursi secondo buona fede nella valutazione dell'istanza di rinegoziazione:

"i Collegi escludono che sussista in capo agli intermediari un obbligo di contrarre ed erogare credito alla clientela e, allo stesso modo, di accordare ad essa la rinegoziazione/stralcio del debito eventualmente maturato. Ciò non toglie che l'intermediario sia comunque tenuto al rispetto dei principi di buona fede e correttezza nei rapporti con la clientela, incluso l'obbligo di motivare l'eventuale rigetto delle istanze di accesso al credito (Collegio di Roma, decisione n. 727 del 25.01.2023)" (Collegio di Roma, dec. n. 8609/24).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE