

## IL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

composto dai Signori:

Dott. Maurizio Massera <i>Presidente del Collegio ABF di Roma</i>	Presidente
Dott. Flavio Lapertosa <i>Presidente del Collegio ABF di Milano</i>	Membro effettivo
Dott. Marcello Marinari <i>Presidente del Collegio ABF di Napoli</i>	Membro effettivo [Estensore]
Prof.ssa Marilena Rispoli Farina <i>Componente del Collegio ABF di Napoli (designata dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente consumatore)</i>	Membro effettivo
Avv. Chiara Petrillo <i>Componente del Collegio ABF di Roma (designata dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti)</i>	Membro supplente

nella seduta del 25/03/2015, dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

## FATTO

Il ricorrente, unitamente al coniuge in qualità di garante, si è rivolto all'ABF chiedendo il risarcimento del danno in relazione alla richiesta di interessi per la sospensione dell'ammortamento di un mutuo o, in alternativa, il ricalcolo degli interessi sulla sola quota capitale delle rate sospese.

Come emerge pacificamente dagli atti, in data 9 dicembre 2005 le parti avevano stipulato un contratto di mutuo garantito da ipoteca sulla prima casa per un importo di euro



168.000,00, da restituire in 240 rate mensili dell'importo di euro 1.191,04 fino all'8 dicembre 2008, di euro 1.070,14 fino all'8 gennaio 2009 e di euro 1.096,18 dall'8 febbraio 2009 fino all'estinzione del prestito, secondo un piano di ammortamento denominato "francese a rate costanti posticipate" e con un tasso di interesse pari a 4,72%.

Il ricorrente espone di essersi rivolto alla banca dopo essere venuto a conoscenza, nel luglio 2013, della concreta possibilità di perdere il proprio posto di lavoro entro pochi mesi, circostanza che, unitamente a quella della irregolare riscossione della retribuzione, lo aveva indotto a rivolgersi alla banca, interrogandola sulla possibilità di ottenere una sospensione del pagamento delle rate del mutuo a partire dal mese di novembre 2013. L'intermediario si era dimostrato favorevole, proponendo al ricorrente una sospensione di 12 mesi, senza però precisare le condizioni della sospensione, malgrado l'esplicita richiesta del ricorrente, accennando solo, in un colloquio telefonico, al pagamento di interessi. Il ricorrente, conseguentemente, aveva "...razionalmente dato per scontato..." che gli interessi sarebbero stati inferiori a quelli moratori e che sarebbero stati dovuti sulle rate scadute e non corrisposte durante l'anno di sospensione, e non sull'intero ammontare della somma mutuata, anche con il conforto di articoli e pubblicazioni che citavano una decisione dell'ABF in materia.

Su indicazione dell'intermediario, l'11 settembre 2013 il ricorrente aveva inviato alla banca la lettera di licenziamento, formalizzando la propria richiesta di poter usufruire della sospensione del pagamento del mutuo a partire dal mese di novembre 2013, aggiungendo, peraltro, di non avere chiesto anche il "congelamento" del debito residuo.

La banca, sempre secondo il ricorrente, gli aveva successivamente comunicato verbalmente che la domanda era stata accolta, rassicurandolo sul fatto che non avrebbe dovuto pagare interessi di mora in ragione della sospensione annuale delle rate del mutuo.

Il 15 gennaio 2014 il ricorrente aveva ricevuto comunicazione formale dell'accordo di sospensione, che evidenziava interessi per 5.737,56 euro, calcolati sul debito residuo, ed il successivo 19 gennaio, non accettando tale calcolo, aveva inviato una "mail informale", che la banca aveva dichiarato di accettare come reclamo, contestando le modalità di



calcolo e l'importo degli interessi, ed il fatto che tale importo non fosse stato comunicato in precedenza, ciò che lo avrebbe indotto a non inoltrare la domanda di sospensione.

In tale situazione, sempre secondo il ricorrente, egli aveva sottoscritto la proposta di rinegoziazione così come formulata dall'intermediario, "pregiudicato dal fatto che il ritardo nella comunicazione delle condizioni..." gli avrebbe impedito "...di scegliere e valutare altre possibilità nettamente più vantaggiose per me ma ora non più attuabili...", poiché in tal modo egli si sarebbe "...trovato altrimenti in mora verso la banca e ritenendo comunque non chiare e non soddisfacenti le alternative proposte "...dalla stessa banca e per il fatto di non disporre al momento delle somme necessarie a versare regolarmente le rate e "...per poter sottoporre la questione all'ABF visto il rigetto della banca al mio reclamo...".

Il ricorrente ha infine precisato che il suo reclamo non deve ritenersi riferito alla pronuncia ABF n 3257 del 12 ottobre 2012, "...ma all'operato e alla tempistica della banca e che tutte le sue precisazioni sull'Accordo al quale si riferirebbero la sospensione che essa opera e le sue condizioni mi vengono comunicate a febbraio per la prima volta, anziché a luglio...".

Il ricorrente propone, in conclusione, la seguente domanda: "A causa del ritardo ingiustificato subito nella comunicazione di un importo sproporzionato di interessi sulla sospensione del mutuo da me richiesta, [l'intermediario] mi risarcisca il danno di euro 5.737,56, corrispondente agli interessi richiesti per la suddetta sospensione o, in alternativa, che la banca ricalcoli gli interessi sulla sospensione e mi imputi quelli calcolati sulle quote capitale delle rate del periodo di sospensione al tasso contrattuale del 4,72%, poiché non ritengo corretta la modalità di calcolo adottata dalla banca".

Nelle sue controdeduzioni, la banca conferma di avere comunicato al ricorrente l'accoglimento della domanda di sospensione con espresso chiarimento "...che gli interessi maturati sul debito residuo, calcolati al tasso contrattuale, sarebbero stati ripartiti in misura uguale tra le n. 146 rate residue del mutuo, a partire dalla ripresa dei pagamenti dopo la sospensione concessa...". La resistente ha aggiunto di avere poi, a seguito dei dubbi espressi dal cliente e dalla garante con la e-mail già ricordata, precisato



ulteriormente le condizioni della sospensione, con una raccomandata del 12 febbraio 2014, specificando anche la possibilità per il cliente di presentare reclamo, non avendo considerato tale, contrariamente a quanto affermato dal ricorrente, la comunicazione via e-mail. La lettera raccomandata specificava "...che le condizioni applicate alla sospensione corrispondevano comunque a quanto previsto dal "PIANO FAMIGLIE ABI per la sospensione delle rate del mutuo" e dal relativo Documento Tecnico..." aggiungendo di avere fornito al cliente ulteriori chiarimenti, "...controfirmati dal cliente per presa visione..." prima della sottoscrizione dell'accordo, rendendosi anche disponibile a concordare comunque col cliente stesso un ragionevole periodo di tempo al fine di consentirgli di valutare eventuali possibili soluzioni alternative, anche in assenza di formale sospensione, notando che "...nondimeno, in data 27.2.2014 il cliente sottoscriveva la sospensione del mutuo [...] alle condizioni proposte, perfezionata con accettazione della banca...".

L'intermediario ritiene, in conclusione, di essersi comportato correttamente nei confronti del ricorrente, considerando che: - le generiche informazioni fornite nel mese di luglio alla garante del ricorrente non erano idonee a ingenerare alcuna convinzione in merito alle concrete condizioni che sarebbero state praticate in caso di rinegoziazione; - l'intermediario non era tenuto ad accettare la richiesta di sospensione formulata dal ricorrente l'11 settembre 2013, nonostante ciò aveva deciso di venirgli incontro in considerazione della difficile situazione economica che questi stava attraversando; - inoltre, l'intermediario non era vincolato alla scelta delle condizioni da praticare, nonostante ciò si era attenuto a quanto previsto nel Piano Famiglie, benché esso non fosse applicabile alla vicenda del ricorrente (in quanto questi aveva presentato la propria richiesta dopo il 31 marzo 2013); - le condizioni praticate erano state fatte oggetto di specifica comunicazione datata 27 dicembre 2013 (doc. 2) e, in seguito ai dubbi manifestati dal ricorrente il 19 gennaio 2013, di ulteriori comunicazioni in data 12 febbraio 2014 (doc. 3) e 18 febbraio 2014 (doc. 4); il ricorrente ha pertanto ottenuto tutti i chiarimenti necessari al fine di valutare la proposta negoziale; - in ogni caso, il ricorrente e la garante in data 27 febbraio 2014 sottoscrivevano la proposta inviata loro dall'intermediario insieme ad un nuovo piano di ammortamento (doc. 5) e tale proposta era stata accettata dall'intermediario in data 7 marzo 2014 (doc. 5).



Il Collegio di Milano ha rimesso a questo Collegio di Coordinamento la decisione del ricorso, rilevata l'esistenza di contrasti giurisprudenziali nelle pronunce dei Collegi territoriali dell'ABF in materia di calcolo degli interessi nell'ipotesi di sospensione dell'ammortamento dei mutui disposta sulla base del Piano Famiglie ABI, esprimendosi peraltro in favore dell'interpretazione che ritiene dovuto, in tali casi, il pagamento degli interessi sulla sola quota capitale delle rate sospese.

## DIRITTO

1. Prima di passare all'esame del merito, è necessario prendere in considerazione la questione pregiudiziale che emerge dalla narrativa.

Il ricorso potrebbe infatti ritenersi irricevibile per mancata proposizione del reclamo, una circostanza che, in astratto, potrebbe ricavarsi dalla descrizione dei fatti da parte della resistente, che, contestando specificamente le affermazioni del ricorrente, e pur senza proporre formalmente un'eccezione pregiudiziale, ha negato di avere considerato quale reclamo la nota inviata per posta elettronica dal ricorrente il 19 dicembre 2013, una nota che precede, in effetti, l'accettazione della proposta da parte del ricorrente.

Come è noto, la giurisprudenza dell'Arbitro, confermata in sede di Collegio di Coordinamento (cfr. Collegio di Coordinamento n. 5304 del 17 ottobre 2013) ritiene che l'irricevibilità per mancata proposizione del reclamo sia rilevabile d'ufficio, trattandosi di una vera e propria condizione di procedibilità.

Tuttavia, nell'ipotesi concreta, questo Collegio, seguendo anche in questo caso un costante orientamento dei collegi ABF, ritiene che una valutazione complessiva della corrispondenza tra le parti che è stata riportata in precedenza, sulla base di un'impostazione sostanzialistica, imponga di escludere che il ricorso si debba considerare come privo di un precedente reclamo, dal momento che la contestazione del criterio di calcolo degli interessi è stata comunque proposta dal ricorrente, anche se, effettivamente, ciò è avvenuto nel corso della interlocuzione che ha condotto all'accettazione della sospensione del mutuo e non dopo la stessa, come si dovrebbe ritenere necessario sulla base di un'interpretazione strettamente formale.



2. Passando adesso all'esame del merito del ricorso, si deve rilevare che la questione di rilevanza generale rimessa all'esame del Collegio di Coordinamento è costituita, in base al contenuto dell'ordinanza di rimessione, come appena ricordato, dalla disciplina dell'Accordo per la sospensione del pagamento delle rate dei mutui, cd "Piano Famiglie" del 18 novembre 2009, successivamente prorogato.

Tale Accordo, con particolare riferimento al contenuto del Documento Tecnico allegato, disciplina infatti nel caso specifico, in quanto richiamato dall'intermediario nelle sue comunicazioni al cliente, pacificamente, la sospensione del mutuo richiesta dalla ricorrente ed accolta definitivamente dall'Intermediario il 5 marzo 2013.

In particolare, la questione fondamentale è costituita dall'individuazione della base di calcolo degli interessi che il beneficiario della sospensione deve corrispondere dopo la ripresa dell'ammortamento, base di calcolo che il ricorrente individua nelle quote capitali delle rate sospese e l'intermediario, invece, nel capitale residuo alla data di sospensione del pagamento delle rate.

Il "Documento tecnico" allegato all'Accordo del 2009, nel descrivere, al punto 2, le caratteristiche dell'intervento, afferma che "...Nel periodo di sospensione maturano gli interessi contrattuali pattuiti che possono essere rimborsati dal cliente secondo le seguenti modalità:

- Sospensione della sola quota capitale. La quota interessi viene rimborsata alle scadenze originarie;
- Sospensione dell'ammortamento per quota interessi e quota capitale e applicazione del tasso contrattuale al debito residuo. In tal caso gli interessi maturati nel periodo di sospensione vengono rimborsati (senza applicazione di ulteriori interessi) a partire dal pagamento della prima rata successiva alla ripresa dell'ammortamento, con pagamenti periodici (aggiuntivi rispetto alle rate in scadenza e con pari periodicità) per una durata che sarà definita dalla banca sulla base degli elementi forniti dal mutuatario.

Ripresa del processo di ammortamento al termine del periodo di sospensione e corrispondente allungamento del piano di rimborso per una durata pari al periodo di sospensione...".

3. A giudizio del Collegio, per giungere ad una valutazione corretta della questione dalla quale dipende la decisione del ricorso, è necessario partire dalla stessa



qualificazione della fonte regolamentare della moratoria del mutuo, che, nel caso specifico, è costituita, almeno con riferimento alla fonte contrattuale richiamata dalle parti, e salvo quanto si dirà sulle specifiche condizioni contrattuali concordate in concreto, dal citato Piano Famiglie del 2009.

Si tratta di una iniziativa di autoregolamentazione dell'industria bancaria con il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori, come definita dallo stesso Protocollo, che, benché espressamente finalizzata, come afferma la premessa del Protocollo, a sostenere le famiglie italiane in un momento di disagio, mantiene il proprio connotato di fonte convenzionale, di carattere privato, che la stessa premessa, del resto, pone a confronto (distinguendoli dagli stessi) con "...gli strumenti pubblici di sostegno all'accesso al credito e di solidarietà...".

La regolamentazione del Piano Famiglie, in altri termini, pur essendo certamente ispirata ad analoghe finalità, non può essere equiparata, sul piano della qualificazione, e delle conseguenze da trarne sul piano interpretativo, alle iniziative legislative che, nel corso degli stessi anni, hanno previsto la sospensione dei mutui, come nel caso del Fondo di Solidarietà di cui all'articolo 2, comma 475 e seguenti, della legge n 244/2007, o come nel caso della legislazione di emergenza adottata in occasione dei terremoti dell'Abruzzo e dell'Emilia Romagna, rivelandosi pertanto inappropriato ogni riferimento a precedenti decisioni dell'ABF che hanno ad oggetto tali ipotesi.

In altri termini, a giudizio di questo Collegio di coordinamento, l'interpretazione dell'accordo tra le parti, nel caso specifico, anche limitandoci al solo aspetto dell'interpretazione del Piano Famiglie, non può che fondarsi sulle previsioni degli articoli 1362 e seguenti cc. in materia di interpretazione del contratto, e non sui criteri che possono applicarsi alle fonti legislative già ricordate.

4. Attenendosi pertanto ai ricordati principi interpretativi, e con ciò risolvendo il parziale contrasto interpretativo emerso in alcune pronunce dei Collegi territoriali, il Collegio ritiene che l'espressione "debito residuo", non possa che coincidere con quella "capitale residuo", inteso come capitale che risulta ancora da pagare in corrispondenza dell'ultima rata corrisposta prima della sospensione.

Tale conclusione appare in effetti conforme non solo alla nozione di "debito residuo" comunemente accolta nell'ambito della matematica finanziaria, ma anche al dato letterale



e logico ricavabile dalle disposizioni del citato Documento Tecnico e dall'intero contesto delle disposizioni collegate.

In primo luogo, infatti, sul piano strettamente letterale, la nozione di debito "residuo" non può che richiamare, per contrapposizione, quello già pagato, del quale costituisce l'antitesi, e che, pertanto, finisce con il delimitare quello residuo in negativo, rispetto alla quota di ammortamento già saldata, senza che emergano elementi che possano giustificare una limitazione di tale nozione a quella del capitale delle sole rate sospese.

In secondo luogo, la stessa nozione di "sospensione" implica una ripresa del corso dell'ammortamento dal momento in cui si è interrotto, vale a dire dalla prima delle rate sospese, potendosi giustificare una diversa interpretazione solo in presenza di una specifica disposizione in tale senso, della quale, peraltro, non c'è traccia nel caso concreto.

In pratica, il meccanismo previsto dalle disposizioni del Piano Famiglia, secondo quanto emerge dal contenuto del Documento Tecnico, a giudizio di questo Collegio, consiste in uno "slittamento" in avanti di tutte le rate di ammortamento, con un corrispondente allungamento della durata del rimborso, proprio per effetto di tale traslazione.

Il diverso meccanismo di calcolo degli interessi, implicitamente ritenuto applicabile dalla ricorrente, non appare invece sostenuto da alcun elemento, né sul piano letterale né su quello logico.

Tale meccanismo, infatti, consisterebbe nella ripresa dell'ammortamento delle rate ripartendo dalla prima rata successiva a quella rappresentante l'ultima rata sospesa, mentre le rate sospese verrebbero collocate "in coda" all'intero piano di ammortamento.

Tuttavia, un simile meccanismo, oltre ad essere privo di qualunque sostegno sul piano della formulazione delle disposizioni contrattuali, implicherebbe, per raggiungere l'effetto favorevole sostenuto dalla ricorrente, un'ulteriore deviazione dai principi applicabili in materia di pagamento degli interessi, dal momento che gli interessi sulle sole rate sospese dovrebbero essere calcolati come se le stesse rate fossero pagate al momento della ripresa dell'ammortamento, benché collocate in coda all'ammortamento, invece di essere calcolati, come si imporrebbe in base al normale meccanismo di calcolo, sulla base del tempo intercorso tra il momento della sospensione e la data di effettivo pagamento.



L'infondatezza della tesi del ricorrente trova un'ulteriore conferma, del resto, nella stessa previsione dell'alternativa prevista dal Documento Tecnico per il rimborso delle rate, con la previsione della possibilità di sospensione della sola quota capitale delle rate sospese, previsione che non avrebbe evidentemente alcun senso pratico se fosse possibile optare senza limitazioni per una sospensione integrale che prevedesse poi una disciplina di rimborso degli interessi più favorevole.

In conclusione, pertanto, non esistono elementi per ritenere che l'ABI, nel promuovere l'iniziativa del Piano Famiglie, abbia inteso dare vita ad una sospensione del pagamento dei mutui regolata, quanto alla base di calcolo degli interessi, nel modo affermato dal ricorrente.

5. L'iniziativa dell'ABI, come ricorda la stessa premessa del Documento tecnico più volte citato "...si prefigge gli obiettivi di (i) innalzare la sostenibilità finanziaria delle operazioni di credito ipotecario alle famiglie, adottando una misura di sospensione del pagamento delle rate di mutuo al verificarsi di determinati eventi che possono ridurre la capacità di rimborso dei mutuatari; (ii) coordinare gli strumenti già esistenti, generalmente basati sulla istituzione di fondi di garanzia o fondi a copertura di determinati oneri, assicurandone l'efficace implementazione sul territorio, l'adeguata informazione dei soggetti potenzialmente beneficiari e la piena solidità dal punto di vista della loro conformità alla regolamentazione prudenziale...".

Così delineata, con l'esplicito riferimento alla sola sospensione delle rate di mutuo, l'iniziativa, benché indubbiamente idonea ad attribuire un momentaneo sostegno alle famiglie in difficoltà, si presenta obiettivamente limitata, nella propria efficacia, e nello stesso impegno richiesto al sistema creditizio, che finisce con il consistere nella sola dilazione di pagamento, del resto pienamente retribuita attraverso il pagamento di interessi aggiuntivi.

Tuttavia, a giudizio del Collegio, qualunque sia la valutazione della sua reale rilevanza ed incisività, proprio la natura privatistica ed unilaterale dell'iniziativa non si accorderebbe con un intervento interpretativo (basato su criteri finalistici) integrativo ed additivo rispetto agli impegni assunti autonomamente dagli intermediari aderenti al Piano, ed accettati dai beneficiari della sospensione con la loro istanza di concessione del beneficio.



Come riconosciuto già in passato dall'Arbitro Bancario Finanziario, infatti, "L'obbligo di salvaguardia delle ragioni e dell'interesse della controparte, oggi riconosciuto anche alla stregua di esigenze di tutela ispirate al principio di solidarietà sociale di cui all'art. 2 cost., legittima dunque l'esercizio di un controllo sul contenuto del contratto, fungendo esso da limite dell'autonomia privata" (ABF Roma decisione n. 2862/2011) e ciò in ossequio anche al principio generale di proporzionalità delle garanzie, ma tale limite deve essere inteso, nel campo dell'autonomia privata, solo come limite di fronte a previsioni contrattuali del tutto irragionevoli ed ingiustificate, che violino il principio di correttezza e di buona fede.

Il Collegio deve comunque notare, e si tratta di un aspetto che assume specifico rilievo nel caso in questione, come si dirà, come un aspetto di particolare rilievo sia costituito, anche in questo campo dell'attività bancaria, da quello della corretta informazione del pubblico, non solo, come nella premessa del citato Documento Tecnico, per informare i potenziali beneficiari della sospensione, ma anche, ed anzi soprattutto, a giudizio del Collegio, per informare tali potenziali beneficiari dei costi della sospensione, che dovrebbero essere quantificati e portati a conoscenza dei richiedenti fin dal momento dell'accoglimento dell'istanza, come peraltro appare essere avvenuto nel caso concreto, nel quale, dunque, questa esigenza informativa risulta essere stata pienamente soddisfatta.

6. Le considerazioni appena esposte hanno ad oggetto la questione fondamentale rimessa dal Collegio territoriale all'esame del Collegio di Coordinamento, ed escludono anche in linea astratta e di principio la fondatezza della pretesa.

Nel merito, tuttavia, nel caso qui in esame, come già anticipato, si deve escludere la stessa rilevanza della questione relativa alla corretta interpretazione del meccanismo di calcolo degli interessi in materia di sospensione prevista dal Piano Famiglie, per il fatto che le condizioni contrattuali della sospensione sono state oggetto di specifica contrattazione tra le parti, una contrattazione che non si è limitata al richiamo, generico, alle condizioni poste dal Piano Famiglie, la cui operatività è stata autonomamente estesa dalla banca anche se ne era ormai cessata l'operatività, ma ha avuto ad oggetto la stessa quantificazione della somma che sarebbe stata addebitata per interessi sulle rate sospese, come riconosciuto dallo stesso ricorrente, che ha contestato tale calcolo, pur decidendo comunque di sottoscrivere la domanda.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel caso in questione, pertanto, l'accordo tra le parti è stato preceduto da una completa informazione del cliente, come questo Collegio auspica peraltro avvenga sempre, in simili situazioni, senza margini di incertezza ed opacità, come dimostra, del resto, la stessa reazione dell'interessato, che ha perfettamente compreso il meccanismo di calcolo degli interessi che sarebbe stato applicato in seguito alla sospensione del mutuo, e le conseguenze che ciò avrebbe comportato in termini di quantificazione, e che ha infine deciso ugualmente di presentare la domanda di sospensione, senza che possa rilevare, in senso contrario al valido perfezionamento dell'accordo, la pretesa dello stesso ricorrente di essere stato "costretto" ad accettare l'accordo per l'urgenza che si sarebbe a quel punto determinata in relazione alle sue esigenze economiche, che non gli avrebbe consentito di rinunciare alla sospensione, pretesa che, anche a prescindere dalla mancata dimostrazione di tali esigenze, non possiede neppure in astratto alcuna rilevanza, al fine di escludere la validità dell'accordo concluso con la banca.

**P.Q.M.**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
MAURIZIO MASSERA