



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI – DEC. 19918/2020 – PRES. CARRIERO – REL. SANTAGATA

Mutuo ipotecario – normativa emergenziale – sospensione rate – fattispecie – inapplicabilità (l. n. 244/2007; d.l. n.9/2020; d.l. n. 18/2020: d.l. n. 23/2020).

Pure a fronte dell'insussistenza dei presupposti per l'applicazione della normativa emergenziale, gli intermediari sono tenuti a fornire pronta risposta alla clientela sulle condizioni di accesso alle misure di sostegno. (MDC)

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver chiesto alla banca convenuta la sospensione delle rate di un mutuo stipulato nel 2017 per acquisto della prima casa, avvalendosi dell'ordinanza del Capo della Protezione Civile del 29.2.2020, n. 642 avente ad oggetto interventi urgenti nell'ambito dell'emergenza da COVID-19; riferisce, quindi, di aver provveduto ad inviare domanda di sospensione regolarmente sottoscritta, in data 25.3.2020, *“come da comunicazione dell'istituto”*, e di non aver ancora ottenuto – alla data del ricorso – l'accesso alla misura.

Ciò posto, l'istante si duole del protrarsi dell'inerzia dell'intermediario, ingiustificabile in un contesto di emergenza mondiale e riscontrato negativamente il reclamo, il ricorrente chiede *“l'intervento dell'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere con urgenza la situazione”*, riservandosi ogni successiva azione legale nei confronti dell'Istituto di credito. Costitutosi ritualmente, l'intermediario chiede al Collegio, in via preliminare, di dichiarare inammissibile/improcedibile il ricorso in assenza di alcun preventivo reclamo e, nella denegata ipotesi che esso venga valutato nel merito, di disporre il rigetto perché infondato in fatto ed in diritto.

La convenuta eccepisce preliminarmente la mancanza di un preventivo reclamo, evidenziando che – contrariamente a quanto affermato dal ricorrente – lo stesso non è mai stato inviato alla banca; sottolinea, al riguardo, che la data del reclamo indicata dal ricorrente (25.3.2020) corrisponde in realtà alla data di formalizzazione della richiesta di accesso alle misure straordinarie dettate per l'emergenza COVID19, *“richiesta che, in alcun modo, può essere assimilata ad un reclamo”*.

Nel merito, l'intermediario evidenzia che la richiesta di moratoria formalizzata dal cliente, ai sensi dell'Ordinanza del Capo della Protezione Civile (ODCPC) n. 642 del 29.2.2020, non poteva essere presa in carico dalla banca per mancanza dei requisiti formali di accesso ai benefici previsti, in quanto destinati alla clientela residente nei Comuni della Lombardia e del Veneto rientranti nella c.d. “Prima Zona Rossa”.

L'intermediario riferisce inoltre che la posizione del ricorrente è classificata ad IPRA sin dal 3.10.2019 e che il mutuo ipotecario di cui al ricorso – che alla data della richiesta di moratoria già beneficiava di una precedente sospensione per quota capitale - presenta rate insolute a partire dal 29.2.2020; inoltre, su altro finanziamento chirografario di consolidamento, si



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

registrano rate scadute ed impagate sin dal 30.9.2019; in ragione di tale classificazione, ritiene quindi evidente l'impossibilità di accesso dell'istante alla misura prevista *ex lege*.

Ciò nonostante, l'intermediario sottolinea di aver preso comunque in carico la pratica "*sub judice*" al fine di verificare i parametri per una eventuale concessione di una sospensione "fuori perimetro"; rileva però, al contempo, che, nelle more dell'istruttoria, emergeva che il cliente, in esito ad istanza dell'11.9.2019, otteneva l'accesso al procedimento di composizione della crisi da sovraindebitamento dal quale, secondo quanto comunicato verbalmente dal legale del ricorrente, sarebbe escluso solo il finanziamento di cui alla richiesta di moratoria; a tal riguardo, peraltro, la banca riferisce di non essere a conoscenza dell'eventuale omologa del procedimento da parte del competente Tribunale. Alla luce di quanto rappresentato, l'intermediario ribadisce la necessità di compiere valutazioni approfondite in merito alla possibilità di concessione della moratoria che però, allo stato, non risulta coerente con le politiche di concessione del credito della banca.

Il ricorrente replica alle controdeduzioni formulate dall'intermediario, ribadendo la propria richiesta di procedere alla definizione della misura di sostegno richiesta e rappresentando che: *i)* il reclamo è stato proposto con le diverse pec inviate alla banca; *ii)* la circostanza che è in corso un procedimento di composizione della crisi da sovraindebitamento non assume alcun rilievo nel caso concreto: come già rappresentato all'intermediario, il mutuo sarà comunque regolarmente onorato secondo la scadenza naturale e per l'importo complessivo, "*rilevandone così la totale estraneità rispetto alla procedura di sovraindebitamento*"; *iii)* in ogni caso, la banca non ha rispettato i tempi di evasione della domanda presentata, né informato l'esponente circa l'esito dell'istruttoria; anzi, con comunicazione del 30.3.2020 la Banca comunicava di aver provveduto ad effettuare il blocco dell'emissione della rata in scadenza al 31.12.2019, ma a distanza di diversi mesi "manca ancora una definizione"; *iv)* il protrarsi del ritardo pregiudica la propria posizione debitoria.

L'intermediario deposita controrepliche, ove reitera le conclusioni già riportate nelle controdeduzioni e ritiene pretestuose, prive di supporti documentali e inconferenti, le deduzioni del ricorrente; ribadisce che nessuna "*preventiva formalizzazione di lettera di reclamo*" risulta pervenuta alla banca in data anteriore alla presentazione del ricorso, mentre successivamente il cliente ha ripetutamente sollecitato riscontro alla richiesta di moratoria trasmessa il 25.3.2020. Quanto alla procedura da sovraindebitamento, la convenuta evidenzia che le asserzioni del ricorrente non trovano alcun riscontro documentale e soggiunge che, in data 1.6.2020, la banca ha richiesto informazioni all'Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento in questione in merito alla omologazione della procedura *de quo*, al fine di conoscerne i termini con particolare riferimento all'esclusione del mutuo ipotecario di cui al ricorso; alla richiesta tuttavia non ha fatto seguito alcun riscontro. Infine, l'intermediario precisa, "per completezza", che il cliente - successivamente al deposito delle controdeduzioni - in data 30.6.2020 ha fatto pervenire alla filiale di riferimento una nuova richiesta di sospensione ai sensi del D. L. n. 9 del 2 marzo 2020 e s.m.i. per l'accesso ai benefici di cui alla "Legge Gasparrini" e che tale richiesta è attualmente in istruttoria presso i competenti uffici, tenuto conto della già riferita classificazione della posizione del cliente.

DIRITTO

La controversia concerne il mancato positivo riscontro da parte della banca convenuta ad una richiesta di sospensione del pagamento delle rate di un mutuo ipotecario finalizzato all'acquisto della prima casa, nell'ambito delle misure di sostegno straordinarie previste nel contesto dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio deve dar conto, anzitutto, dell'eccezione pregiudiziale, sollevata dall'intermediario circa l'assenza di un "formale" reclamo, prodromico al ricorso, sulla premessa che tale non possa considerarsi la richiesta di accesso alla moratoria formalizzata il 25.3.2020 (come da domanda versata in atti da entrambe le parti).

Dalla documentazione versata in atti dal ricorrente, emerge la corrispondenza intercorsa via mail con la filiale di riferimento dopo la presentazione della domanda di sospensione ed i diversi solleciti alla stessa indirizzati; è in atti, inoltre e soprattutto, copia di un messaggio PEC del 6.5.2020 indirizzato all'ufficio reclami dell'intermediario convenuto (oltretutto alla Segreteria Generale e a singoli dipendenti della Banca) e avente ad oggetto il mancato riscontro alla richiesta di sospensione del mutuo: messaggio PEC che, per quanto non risulti corredato dalle relative ricevute di accettazione/consegna, presenta un indirizzo del destinatario corrispondente a quello dell'ufficio reclami indicato sul sito internet dell'intermediario.

Le suddette evidenze documentali inducono il Collegio a ritenere che la contestazione del ricorrente, da un punto di vista sostanziale, sia stata preventivamente portata all'attenzione dell'intermediario (così, rispetto ad una fattispecie sul punto analoga, ABF Roma, n. 13193/2019: *"Per costante orientamento dell'Arbitro, ancorché sia generalmente ammesso che il reclamo non debba essere inteso in senso formale, la ratio sottesa a tale formulazione precettiva si raccorda all'esigenza di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere in codesta fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, assicurando, per tal via, il contenimento dei rischi legali e di reputazione degli intermediari e l'efficiente funzionamento del sistema di definizione stragiudiziale di situazioni contenziose. In applicazione di tale principio interpretativo della disposizione in parola, senza rigidi formalismi, il ricorso deve ritenersi ammissibile, dal momento che nella corrispondenza citata, l'intermediario è stato chiaramente messo a conoscenza della causa petendi e del petitum qui ripresentati con il ricorso"*).

Acquisita la procedibilità del ricorso e venendo dunque all'esame del merito, l'istante lamenta il mancato accesso alla misura governativa che gli consentirebbe di ottenere la sospensione delle rate di un mutuo di euro 120.000,00 sottoscritto nel 2017 e finalizzato all'acquisto della prima casa.

Dalla documentazione depositata in atti il Collegio rileva che, nel presentare la domanda di sospensione, l'istante (come puntualizzato dalla convenuta) ha compilato la sezione "B", invocando la sospensione del mutuo ai sensi dell'Ordinanza del Capo della Protezione Civile del 29 febbraio 2020, n. 642; come si legge nel modulo della richiesta stessa, tale misura è tuttavia destinata a soggetti titolari di mutui su immobili ubicati nel territorio di alcuni comuni della Lombardia e del Veneto (ricompresi nella cosiddetta "Zona Rossa" ed individuati nell'Allegato 1 al DPCM del 23.2.2020), ovvero strettamente connessi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica, anche agricola, in relazione alla quale si ha la sede operativa nei medesimi comuni.

Per converso, il ricorrente dichiarava di essere invece titolare di mutuo su un edificio ubicato in un comune della regione Campania e di trovarsi in una situazione di grave disagio economico derivante dalla circostanza di aver dovuto interrompere la propria attività lavorativa di agente di commercio, date le restrizioni governative.

Pertanto, non sussistono, nella specie, le condizioni per l'applicazione della normativa emergenziale invocata dall'istante.

Deve ora passarsi al vaglio del comportamento tenuto dall'intermediario alla luce della raccomandazione della Banca d'Italia del 10.4.2020, che ha invitato le banche e gli intermediari finanziari ad intensificare gli sforzi per ridurre al minimo i disagi per l'utenza e



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

per agevolare l'accesso alle misure di sostegno previste dai decreti legge 17.3.2020, n. 18 (c.d. "Cura Italia") e 8.4.2020, n. 23 (c.d. "Liquidità").

Nel caso in esame, dalla corrispondenza versata in atti dal ricorrente emerge che, a seguito della richiesta di sospensione presentata in data 25.3.2020, la filiale di riferimento, con mail del 30.3.2020, comunicava al ricorrente quanto già riportato in calce alla richiesta di sospensione, ossia la necessità che la "formalizzazione" delle misure di sostegno richieste fosse sottoscritta in filiale, anche dagli eventuali garanti per conferma della garanzia a suo tempo prestata, "*non appena possibile*" (si precisa che a quella data erano in corso limitazioni alla circolazione disposte dai provvedimenti governativi nell'ambito del c.d. *lockdown*); successivamente (non è nota la data) la filiale comunicava che la richiesta di sospensione era da considerarsi "*sub-judice*" ed in attesa delle valutazioni delle competenti funzioni della Banca, ribadendo nuovamente la necessità della sottoscrizione della richiesta in filiale e dunque rinviando ad un successivo appuntamento da fissare.

Non risulta, pertanto, alcuna comunicazione al ricorrente con la quale si è segnalata la mancanza di taluni requisiti "formali" nella domanda presentata, né prospettata la possibilità di ricorrere a misure di sostegno alternative. Sulla base delle informazioni contenute nella domanda di sospensione, infatti, parrebbe che – in un'ottica di maggiore collaborazione – la banca avrebbe potuto indirizzare il ricorrente, ad esempio, verso la richiesta di sospensione mediante accesso al Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa [c.d. "Fondo Gasparini", ossia il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, previsto dalla l. 24.12.2007, n. 244, che accorda la possibilità, per i titolari di un mutuo fino ad euro 250.000, contratto per l'acquisto della prima casa, di beneficiare della sospensione per diciotto mesi del pagamento delle rate al verificarsi di situazioni di temporanea difficoltà; il decreto legge "Cura Italia" (d.l. 18/2020) ha rifinanziato tale fondo, la cui platea dei beneficiari è stata estesa dal decreto legge "Liquidità" (d.l. 23/2020), tra gli altri, in via temporanea anche ai lavoratori autonomi e professionisti che hanno registrato un calo di fatturato - Cfr. sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze].

Conforta in tal senso anche la constatazione che, nell'ambito del presente procedimento, nelle contropliche depositate il 29.7.2020, la stessa banca abbia dichiarato "*esclusivamente per completezza di informazione*" – che il 30.6.2020 il ricorrente ha fatto pervenire alla filiale una nuova richiesta di sospensione, chiedendo l'accesso proprio ai benefici del c.d. "Fondo Gasparini" e che la richiesta è attualmente in istruttoria presso le competenti funzioni della Banca in ragione della classificazione della posizione del cliente. In proposito, giova rilevare che la sospensione del pagamento delle rate del mutuo prima casa prevista dalla richiamata agevolazione *ex lege* parrebbe conseguire immediatamente alla presentazione della domanda (salvo rigetto da parte di Consap entro 20 giorni); tuttavia, è prevista l'esclusione dalla richiesta di sospensione dei mutui che presentano al momento della presentazione della domanda ritardi nei pagamenti superiori a novanta giorni consecutivi.

Quanto alla classificazione della posizione del debitore ed alla sua esposizione debitoria, non è stata allegata documentazione attestante l'andamento dei pagamenti in relazione al mutuo in questione né ad ulteriori rapporti cui l'intermediario fa riferimento. A tal riguardo le deduzioni della banca (secondo cui: la posizione del ricorrente è stata classificata "*ad IPRA*" sin dal 3.10.2019; che il mutuo ipotecario di cui al ricorso presenterebbe rate insolute a partire dal 29.2.2020, mentre su altro finanziamento chirografario di consolidamento si registrerebbero rate scadute ed impagate sin dal 30.9.2019) non sono comprovate da alcuna evidenza, essendo però documentato l'accesso del ricorrente alla procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento, di cui non sono noti gli esiti. In



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

considerazione dei motivi che precedono, l'insussistenza, nella specie, delle condizioni per l'applicazione della normativa emergenziale invocata dall'istante impediscono al Collegio di accogliere il ricorso; tuttavia, pur considerando il difetto di allegazione del ricorrente che non ha prodotto l'autocertificazione richiestagli dalla resistente, non è possibile sottacere – specie alla luce delle ricorrenti avvertenze dell'Autorità di vigilanza volte a sollecitare gli intermediari a fornire pronta risposta alla clientela circa le condizioni di accesso alle misure di sostegno disposte dalla c.d. legislazione emergenziali -l'assenza di un'adeguata, tempestiva e puntuale collaborazione dell'intermediario convenuto nel riscontro alle specifiche richieste rivoltegli dal ricorrente. Sicché il Collegio ritiene di rivolgere un monito all'intermediario affinché questi, per il futuro, possa conformare i propri comportamenti in modo più puntuale e conforme alle regole di trasparenza e correttezza che devono ispirare le relazioni di un intermediario con la propria clientela.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso. Delibera allo stesso tempo, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.