

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ACCETTELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO ACCETTELLA

Seduta del 24/05/2024

### FATTO

1. L'odierna ricorrente, per il tramite del proprio procuratore, lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative effettuate dalla convenuta presso i SIC attesa la mancata ricezione della obbligatoria lettera di preavviso circa l'imminente segnalazione. Sostiene che, nonostante il reclamo a suo tempo formulato, l'intermediario resistente non ha offerto prova dell'effettiva consegna del preavviso di segnalazione nei SIC. Deduce che le citate segnalazioni le hanno cagionato un danno, in quanto le avrebbero impedito di ottenere un finanziamento con conseguente danno economico. Assume di avere diritto alla rifusione delle spese di assistenza difensiva, che quantifica in euro 300,00, essendo stata di fatto obbligata a rivolgersi a un legale di fiducia "stante la complessità della materia trattata". Chiede, in conclusione, la cancellazione delle segnalazioni oggetto di contestazione in ogni banca dati interessata, il risarcimento del danno non patrimoniale (da liquidarsi in via equitativa) e la rifusione delle spese legali (che quantifica in euro 300,00).

2. L'intermediario resistente, con le proprie controdeduzioni, premette che il ricorso concerne le contestazioni mosse alle segnalazioni relative a "un prestito finalizzato per l'importo pari a €. 1.100,00, erogato in data 04.07.2020, avente un piano di rientro in n. 48 rate a partire dal 15.08.2020 fino al 15.07.2024". Afferma di avere dato atto, in riscontro al primo reclamo della ricorrente (risalente al 24.02.2023), della corretta segnalazione dei



dati presso i SIC a seguito di alcune irregolarità nei pagamenti relativi alle rate del prestito finalizzato in questione e di avere rappresentato che, nonostante gli evidenti ritardi nei pagamenti, nessuna segnalazione negativa era stata effettuata. Con la medesima nota PEC sostiene di avere contestualmente notificato alla ricorrente, per il tramite del difensore officiato, la comunicazione di preavviso, già preventivamente inviata in data 17.09.2020. Aggiunge che il preavviso è stato inoltre messo a disposizione nell'area riservata, alla quale la ricorrente ha avuto regolare accesso (si riporta al contenuto della certificazione che produce sub all. 11 alle controdeduzioni), a seguito dell'invio di "sms/mail di notifica contenente specifica indicazione di deposito". Rileva che nel mese di febbraio 2023 nessuna segnalazione di tipo negativo era presente nei SIC, poiché l'intermediario resistente, "per mero spirito conciliativo, aveva provveduto ad un aggiornamento positivo della posizione" (si riporta alle visure allegate alle controdeduzioni). Per altro profilo, sostiene di aver "concesso alla [ricorrente] la possibilità di sanare la Sua posizione debitoria senza registrare alcuna negatività presso i SIC".

Ciò premesso, parte resistente rileva che con il presente ricorso la ricorrente sottopone all'Arbitro la richiesta di un'ulteriore cancellazione della segnalazione negativa nei SIC reputata illegittima in quanto, a dire della ricorrente, non preceduta dal preavviso. Afferma che il ricorso non merita accoglimento, in quanto "con il riscontro del 27.02.2023, [l'intermediario] ha notificato tramite PEC la comunicazione di preavviso [di] inserimento nei SIC prevista dall'art. 4.7 del Codice Deontologico". Aggiunge che il "perdurante inadempimento" della ricorrente ha comportato, successivamente all'invio della PEC del 27.02.2023 contenente il preavviso, nuove segnalazioni dei dati negativi presso i SIC. Ne ricava che non è pertanto ravvisabile alcuna illegittima condotta in capo all'intermediario. Conclude affinché il ricorso sia respinto, in quanto infondato in fatto ed in diritto.

## DIRITTO

1. La presente controversia verte sulla lamentata illegittimità delle segnalazioni negative – concernenti il ritardo nel rimborso delle rate di un prestito finalizzato – effettuate dalla resistente presso i SIC, poiché non precedute da regolare preavviso. Parte ricorrente chiede, di conseguenza, la cancellazione delle segnalazioni e il risarcimento dei danni subiti, oltre alla rifusione delle spese legali.

La ricorrente non versa in atti visure, mentre l'intermediario produce visure aggiornate al febbraio 2023, prive di segnalazioni negative a carico della ricorrente. A questo riguardo, l'intermediario precisa infatti che, nonostante i ritardi registrati nel rimborso del prestito, "per mero spirito conciliativo, aveva provveduto ad un aggiornamento positivo della posizione" e afferma di aver "concesso alla [ricorrente] la possibilità di sanare la Sua posizione debitoria senza registrare alcuna negatività presso i SIC".

Le doglianze della ricorrente attengono dunque alle segnalazioni negative effettuate dall'intermediario in data successiva al preavviso del 27.02.2023. Sebbene non ne consti evidenza in atti, l'esistenza di tali segnalazioni è pacifica tra le parti.

2. Orbene, secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, la legittimità della segnalazione sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati (ossia il presupposto sostanziale); dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione pregiudizievole (ossia il presupposto formale).

In relazione al presupposto formale, la cui assenza è oggetto delle censure di parte ricorrente, si rileva che già l'art. 4, comma 7, del *Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti* (emanato con Provvedimento del Garante n. 8 del



16 novembre 2004, G.U. 23 dicembre 2004, n. 300, come modificato dall'errata corrige pubblicata in G.U. 9 marzo 2005, n. 56), prevedeva che: "Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie". Analoga disposizione è oggi contenuta nel *Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti* – emanato con Provvedimento del Garante del 12 settembre 2019 –, il cui art. 5, comma 6, recita che: "Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, o eventualmente con le modalità indicate nel contratto, invia all'interessato un preavviso circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più SIC".

Al riguardo, è orientamento consolidato di questo Arbitro quello secondo cui l'obbligo di informazione preventiva scaturisce dal principio di buona fede e correttezza, avuto riguardo al rilevante impatto negativo della segnalazione a sofferenza sull'affidabilità delle persone. Ne consegue che il preavviso di segnalazione deve considerarsi atto dovuto in relazione alla segnalazione dell'inadempimento (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 20151/2019).

Ancora, in base al costante orientamento dell'Arbitro, spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente è stato posto nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione del suo nominativo in un SIC.

Sul punto, il Collegio di Coordinamento nel 2012 (con le decisioni nn. 3089, 3499, 3500 e 3503) ha stabilito che l'onere di provare l'invio e la ricezione del preavviso, in applicazione dei principi codicistici sulle dichiarazioni recettizie e sulle relative presunzioni, incombe sull'intermediario, pur precisando che, poiché nessun requisito di forma è previsto per il preavviso, il mancato assolvimento dell'onere della prova determina la soccombenza dell'intermediario solo qualora non sia possibile per il Collegio formare il proprio convincimento, eventualmente anche tramite presunzioni, in ordine all'effettiva ricezione della comunicazione.

3. Nel caso di specie, l'intermediario deduce di aver indirizzato al ricorrente due preavvisi, uno in modalità "cartacea" e uno trasmesso a mezzo SMS.

Quanto al primo, l'intermediario produce una serie di missive, recanti il preavviso di segnalazione. A questo riguardo assume di aver trasmesso a mezzo PEC al difensore della ricorrente, unitamente al riscontro al reclamo, copia del preavviso di segnalazione. Tuttavia, pur affermando di aver proceduto alla trasmissione a mezzo PEC (al legale della ricorrente), in atti non consta evidenza attestante la ricezione delle comunicazioni in questione.

In relazione al preavviso inviato tramite SMS, si rileva che, nelle controdeduzioni, la resistente afferma di aver messo a disposizione della ricorrente, nell'area riservata dell'*internet banking*, il preavviso di segnalazione, successivamente al previo "invio di sms/mail di notifica contenente specifica indicazione di deposito". Produce una certificazione estratta dai propri sistemi informatici. Tuttavia, non constano in atti evidenze relative all'invio dell'SMS ovvero dell'email che avrebbe dovuto dare atto della messa a disposizione della comunicazione di preavviso nell'area riservata, né dell'avvenuta ricezione di tale notifica da parte della ricorrente, fermo restando che l'intermediario produce soltanto copie delle comunicazioni cartacee di preavviso asseritamente trasmesse alla ricorrente (senza precisare se nell'area riservata abbia "pubblicato" le medesime comunicazioni).

4. Al riguardo si rammenta che la legittimità (astratta) del preavviso spedito via SMS (ma lo stesso varrebbe a dirsi rispetto all'email e alla pubblicazione nell'area riservata



dell'*internet banking*) è generalmente affermata dai Collegi territoriali dell'ABF, che richiamano quanto disposto dall'Allegato 1 al nuovo *Codice di condotta* relativo ai SIC.

Il consolidato orientamento dell'Arbitro prescrive tuttavia all'intermediario di dimostrare – quanto meno – l'avvenuta trasmissione dell'SMS (recentemente, in questo senso, Collegio di Roma, decisione n. 751/2024 e Collegio di Napoli, decisione n. 2247/2024), mentre un orientamento maggiormente rigoroso ritiene che gravi sull'intermediario l'onere di provare l'effettiva ricezione dell'SMS, non essendo sufficiente la prova del solo invio (Collegio di Milano, decisione n. 10142/2023; Collegio di Napoli, decisione n. 1741/2024; Collegio di Palermo, decisione n. 2348/2023 e Collegio di Bari, decisione n. 1393/2023).

Nel caso di specie, l'intermediario produce solo l'evidenza relativa all'asserito accesso all'area riservata, mentre nessun SMS (o email) risulta versato in atti.

5. Sotto il profilo formale, la doglianza della parte ricorrente relativa all'illegittimità delle segnalazioni contestate nei SIC merita pertanto di essere accolta, con la conseguenza che l'intermediario è tenuto ad attivarsi per la loro cancellazione.

6. Invero, parte ricorrente chiede anche il risarcimento dei danni non patrimoniali asseritamente sofferti per effetto della segnalazione per la quale è controversia.

Non quantifica, né fornisce documentazione a riprova della pretesa, limitandosi a domandare la liquidazione in via equitativa del danno.

Sul punto, si richiama preliminarmente l'orientamento della Corte di Cassazione, secondo il quale non è, in generale, predicabile l'esistenza nel nostro ordinamento di danni *in re ipsa*, né patrimoniali, né non patrimoniali. Tale perdita potrà in casi particolari ritenersi notoria ex art. 115 c.p.c., ovvero potrà provarsi per presunzioni ex art. 2727 c.c., ma che debba esistere non è dubitabile (Cassazione civile, sez. III, ordinanza n. 27557 del 21/11/2017).

I Collegi territoriali dell'ABF, uniformandosi all'orientamento sopra richiamato, escludono la configurabilità del danno *in re ipsa*. Con riferimento alla prova del danno patrimoniale e del danno non patrimoniale, il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 1642/2019, ha enunciato in particolare il seguente principio di diritto: *“nell'ipotesi di segnalazione illegittima, spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione”*.

7. Nello specifico, con riguardo al danno non patrimoniale, secondo il Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642/2019), è nozione di comune esperienza che le segnalazioni presso le banche dati sul credito determinino in coloro che possono visionarle il convincimento che il soggetto segnalato non sia un buon pagatore, con la conseguenza che l'illegittimità sostanziale della segnalazione cagiona un danno che, se provato, deve essere risarcito. E, attenendo il pregiudizio (non biologico) ad un bene immateriale, esso può essere provato anche mediante presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza.

In epoca più risalente, il Collegio di Coordinamento si era espresso sul tema con due pronunce nel 2012 (n. 3089/2012 e n. 3500/2012), affermando che: *“nel vigente ordinamento, il diritto al risarcimento del danno conseguente alla lesione di un diritto soggettivo non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive, ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso”*. Le citate pronunce – nel rigettare la richiesta di liquidazione del danno non patrimoniale – ponevano particolare enfasi sulla presenza di indicatori contrari alla qualità di buon pagatore quale elemento che esclude la



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

risarcibilità del danno, così passando in secondo piano il mancato assolvimento all'onere di provare la sussistenza di un danno, circostanza richiamata solo incidentalmente.

Sulla scia delle pronunce del Collegio di Coordinamento, i Collegi territoriali dell'ABF sono oggi concordi nel ritenere che sia da escludere la risarcibilità del danno (non patrimoniale) nel caso in cui in atti vi siano elementi che consentano di qualificare l'istante come un cattivo pagatore e la segnalazione sia solo formalmente scorretta (per assenza di preavviso), ma sostanzialmente veritiera.

Pertanto, alla luce del fatto che nel caso di specie la ricorrente lamenta l'illegittimità della segnalazione solo dal punto di vista formale (per carenza del preavviso) e non dal punto di vista sostanziale – non contestando la veridicità dei fatti di inadempimento oggetto di segnalazione –, la richiesta di risarcimento dei danni non patrimoniali non merita di essere accolta.

8. Infine, non merita di essere accolta neppure la richiesta di rifusione delle spese legali, giacché la richiesta, oltre ad essere sprovvista del supporto di una nota spese, non era presente nel preventivo reclamo.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accerta l'illegittimità della segnalazione contestata e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione. Respinge nel resto.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA