

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA

Presidente

(RM) MARINARO

Membro designato dalla Banca d'Italia

(RM) DEPLANO

Membro designato dalla Banca d'Italia

(RM) BILOTTI

Membro di designazione rappresentativa
degli intermediari

(RM) ONZA

Membro di designazione rappresentativa dei
clienti

Relatore MAURIZIO ONZA

Seduta del 09/01/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 17 luglio 2025, la ricorrente (la “**Ricorrente**”) ha domandato nei confronti della resistente (la “**Resistente**” e, assieme alla Ricorrente, le “**Parti**”) il riconoscimento dell’illegittimità di alcune segnalazioni negative sui SIC (sistemi di informazione creditizia), in relazione a un contratto di finanziamento, essendo stati superati i tempi di conservazione previsti dalla normativa di riferimento, nonché consequenzialmente la cancellazione di tali segnalazioni e il risarcimento dei danni patrimoniali e non cagionati da tale illegittima segnalazione, oltre alla rifusione delle spese di lite.

A fondamento della domanda, la Ricorrente ha esposto di aver stipulato, il 4 maggio 2018, un contratto di mutuo chirografario con l’intermediario Resistente. A causa di alcuni ritardi occorsi nel pagamento delle rate, la posizione è stata oggetto di segnalazione negativa presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), segnatamente in CRIF.

La Ricorrente ha precisato che, il 18 gennaio 2023, ha proceduto all'integrale estinzione della pendenza debitoria mediante un accordo transattivo nella forma del "saldo e stralcio" concluso con la società incaricata del recupero crediti. A fronte del versamento della somma di Euro 6.000,00, l'istante ha ricevuto il 31 gennaio 2023 la formale quietanza liberatoria.

Trascorso il termine di 24 mesi dall'avvenuta estinzione del rapporto, la Ricorrente ha presentato alla Resistente una richiesta di cancellazione delle segnalazioni pregiudizievoli ancora presenti presso i SIC, invocando il rispetto delle tempistiche previste dal vigente Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo. Il Reclamo ha però avuto esito negativo, sostenendo la Resistente che il termine di conservazione dei dati in questione sarebbe stato pari a 36 mesi.

La Ricorrente ha lamentato l'illegittimità di tale condotta, deducendo di aver subito un grave danno patrimoniale derivante dal mancato accesso al credito. Nel dettaglio, la Ricorrente ha riferito che un altro istituto bancario ha rigettato la richiesta di un finanziamento di Euro 18.000,00, somma che sarebbe stata destinata alla ristrutturazione del proprio immobile e alla regolarizzazione di una posizione debitoria verso l'Agenzia delle Entrate. Ha inoltre allegato la sussistenza di un danno non patrimoniale alla propria reputazione creditizia e una lesione del diritto al corretto trattamento dei dati personali.

Sulla base di tali assunti, la Ricorrente ha concluso domandando in via principale di ordinare la immediata cancellazione delle segnalazioni negative presso i SIC, la condanna della Resistente al pagamento di Euro 18.000,00 a titolo di danno patrimoniale da *perdita di chance* creditizia, oltre a Euro 1.000,00 per il danno alla reputazione e ulteriori Euro 1.000,00 per il pregiudizio derivante dal prolungamento della segnalazione oltre i termini di legge, oltre al ristoro delle spese legali per Euro 500,00.

Costituitasi con controdeduzioni del 17 settembre 2025, la Resistente si è difesa sotto più profili.

In via preliminare, la Resistente ha eccepito l'erronea (auto) qualificazione della Ricorrente quale consumatore. Ha precisato, infatti, che il finanziamento per cui è causa è stato erogato in favore della ditta individuale dell'istante per finalità connesse all'attività d'impresa — segnatamente per l'acquisto di macchinari e attrezzature — e assistito dalla garanzia pubblica del "Fondo Europeo per gli Investimenti".

Quanto alla cronologia del rapporto creditizio, la Resistente ha esposto che nel mese di febbraio 2022, a causa del perdurante inadempimento, la posizione debitoria è stata classificata a "sofferenza" per il recupero della quale è stata incaricata una società terza. Nel gennaio 2023, a seguito di un accordo transattivo a saldo e stralcio, la Ricorrente ha effettuato l'ultimo pagamento pattuito, con conseguente appostazione a perdita della quota di debito residua da parte della Resistente. Successivamente alla notifica del ricorso, l'istituto ha richiesto e ottenuto dal gestore CRIF l'aggiornamento delle banche dati, dando atto dell'avvenuto pagamento e della sopravvenuta scadenza dei termini di conservazione dei dati negativi.

In ragione di tale aggiornamento, la Resistente ha eccepito l'intervenuta cessazione della materia del contendere limitatamente alla domanda di cancellazione delle segnalazioni. Ha inoltre dato atto di aver predisposto, in data 28 agosto 2025, un rimborso di Euro 20,00 in favore della ricorrente quale ristoro forfettario per le spese di avvio della procedura, pur ribadendo la piena legittimità del proprio operato pregresso.

Con riferimento alle pretese risarcitorie, la Resistente ne ha chiesto l'integrale rigetto, definendole infondate e prive di supporto probatorio. Ha rilevato di aver operato nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, iscrivendo segnalazioni coerenti con le risultanze contabili dell'epoca. Ha inoltre dedotto che l'asserito diniego di accesso al credito non sia imputabile alle segnalazioni contestate, bensì alla complessiva e persistente situazione di tensione finanziaria in cui versava la Ricorrente, ampiamente documentata in atti.

Infine, la Resistente ha contestato la richiesta di rimborso delle spese di assistenza legale, ritenendola ingiustificata e non provata, stante la natura della procedura che non richiede necessariamente l'ausilio di un consulente.

L'intermediaria ha concluso chiedendo che venga dichiarata la cessazione della materia del contendere sulla cancellazione e che vengano respinte tutte le ulteriori domande di risarcimento e di rifusione delle spese.

Le Parti si sono ritualmente scambiate repliche e controrepliche.

Nelle proprie repliche la Ricorrente ha dedotto che:

- i) il 28 agosto 2025, e dunque dopo la presentazione del ricorso, la Resistente ha proceduto alla cancellazione della segnalazione negativa per cui è procedimento, determinando cessazione della materia del contendere limitatamente alla richiesta di cancellazione;
- ii) tale condotta tardiva, che non farebbe venir meno le domande risarcitorie, costituirebbe una ammissione implicita dell'illegittimità della condotta tenuta, confermando la fondatezza delle doglianze mosse dalla ricorrente;
- iii) in base alle regole della soccombenza virtuale, la Ricorrente avrebbe comunque diritto al risarcimento integrale del danno cagionato nel periodo di illegittimo mantenimento della segnalazione;
- iv) la giurisprudenza di legittimità ha chiarito che il danno da illegittima segnalazione non è *in re ipsa*, dovendo essere allegato e provato secondo le regole ordinarie, assumendo però di aver assolto al relativo onere mediante il regime semplificato e agevolato dal ricorso a presunzioni cui la giurisprudenza farebbe riferimento;
- v) nel caso di specie, il nesso causale tra la condotta asseritamente illecita della Resistente ed il danno emergerebbe chiaramente dalla circostanza che la Ricorrente, necessitando di accedere al credito per finalità specifiche, si è vista negare l'erogazione di finanziamenti proprio a causa della persistente segnalazione illegittimamente mantenuta; e
- vi) anche la violazione del GDPR comporterebbe un danno immateriale risarcibile, come chiarito dalla giurisprudenza europea stante la lesione del diritto fondamentale alla protezione dei dati personali, indipendentemente dalla dimostrazione di ulteriori conseguenze pregiudizievoli.

Pertanto, preso atto della cancellazione delle segnalazioni, la Ricorrente ha insistito per le domande risarcitorie formulate sulla base della supposta la soccombenza virtuale della Resistente.

Con le proprie controrepliche, la Resistente ha sostenuto che:

- i) non risulterebbero più visibili le segnalazioni negative in CRIF relativamente al rapporto di mutuo;
- ii) essa, mediante comunicazione del 28 agosto 2025 allegata in copia alle controdeduzioni, avrebbe offerto alla controparte il rimborso delle spese del ricorso (Euro 20,00), pur non avendo riconosciuto elementi di propria responsabilità; e
- iii) la Ricorrente allega al ricorso copia di una "fattura proforma" (come noto documento provvisorio) relativamente alle asserite spese legali, priva di valore fiscale e di cui non vi è, ad ogni modo, prova dell'avvenuto pagamento da parte della ricorrente; dunque la controparte non sana la carenza di prove neanche nelle repliche, nonostante le eccezioni mosse dalla banca nelle controdeduzioni, insistendo dunque per le conclusioni già rassegnate.

DIRITTO

Venendo alle ragioni (in fatto e) in diritto della decisione, occorre procedere con ordine.

Deve in primo luogo affermarsi la correttezza dell'eccezione sollevata dalla Resistente circa la qualificazione della Ricorrente. Essa, infatti, non sta agendo in qualità di consumatore ma di professionista. Ciò è dimostrato dalla documentazione in atti, dalla quale emerge come il mutuo che ha originato la segnalazione in discorso fosse intestato a un'impresa individuale e funzionale all'esercizio di attività imprenditoriale (circostanza confermata anche dalla natura della garanzia pubblica assistente il relativo credito).

Basta sul punto notare che il provvedimenti di questo Arbitro, sistematicamente e da tempo, qualificano come non-consumatori i ricorrenti che agiscono a tutela di diritti di imprese individuali (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 22289/2019, relativo a un ricorso *«considerato dal Collegio, ai fini della sua composizione, come proposto da un non-consumatore, in quanto relativo ad un rapporto dal ricorrente intrattenuto con la banca nella sua qualità di ditta individuale»*; Collegio di Bologna, decisione n. 1894/2023).

Venendo al merito, risulta dagli atti del procedimento che, in effetti, la posizione debitoria della Ricorrente sia stata estinta nel gennaio 2023 mediante un accordo a saldo e stralcio occorso con il gestore del credito in contesa.

Sul punto, tuttavia, dell'eventuale necessità di cancellare la connessa segnalazione nei SIC, occorre effettivamente registrare la cessata materia del contendere, in quanto la Resistente ha spontaneamente provveduto alla stessa nelle more di questo procedimento (offrendo anche alla Ricorrente il rimborso delle spese da lei sostenute per la presentazione del ricorso).

Nondimeno, occorre vagliare la legittimità di tale segnalazione perché essa, pur essendo venuta meno, potrebbe aver prodotto effetti pregiudizievoli alla Ricorrente durante il suo periodo di esistenza, sempreché se ne accerti l'illegittimità.

Sul punto, l'Allegato 2 al "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti", all'art. 2 prevede che le segnalazioni negative relative a ritardi nei pagamenti regolarizzati abbiano una durata massima di dodici mesi, per ritardi non superiori a due rate o mesi, o di ventiquattro mesi, per ritardi superiori.

È quest'ultimo il termine da applicarsi alle ipotesi di pagamenti a saldo e stralcio, come quello che occupa il Collegio. Infatti, *«si segnala che la conclusione di un accordo "a saldo e stralcio" non comporta – di per sé – la cancellazione delle segnalazioni relative alle rilevazioni pregresse, per le quali devono essere rispettati i termini di permanenza disciplinati dall'allegato 2 al nuovo Codice di condotta. Quanto ai termini di conservazione della segnalazione per il periodo di tempo successivo alla chiusura della posizione debitoria mediante accordo "a saldo e stralcio", indipendentemente del contrasto interpretativo riscontrabile tra l'indirizzo più liberale – che applica a questa fattispecie l'intervallo di tempo previsto per gli inadempimenti successivamente regolarizzati, ovvero 24 mesi (Coll. Bari, dec. n. 39 del 2023) – e l'orientamento maggiormente severo – il quale applica il termine "ordinario" per gli inadempimenti non regolarizzati, cioè 36 mesi (Coll. Milano, dec. n. 21329 del 2021) – si evidenzia che le segnalazioni oggetto della presente controversia alla data odierna non possono e non devono risultare più visibili. Inoltre, per le segnalazioni successive alla stipula dell'accordo, la Banca si è già attivata al fine di assicurarsi dell'avvenuta rettifica. Tanto premesso, il ricorso non è meritevole di accoglimento»* (Collegio di Roma, decisione n. 6357/2025).

Senonché, il rispetto di tale obbligo deve essere vagliato alla luce delle circostanze del caso concreto e considerando l'impiego, da parte dell'istituto di credito, di tutta la diligenza (qualificata, art. 1176, co. 2, cc) da esso esigibile.

A ciò bisogna inoltre aggiungere che non grava sulla Resistente l'obbligo di procedere personalmente alla cancellazione dai SIC delle segnalazioni pregiudizievoli: a ciò deve provvedere autonomamente il singolo gestore della banca dati, decorsi i termini regolamentari.

Ebbene, in specie risulta che il ritardo nella cancellazione dal SIC non sia dovuto a fatti imputabili alla Resistente, la quale ha *motu proprio* chiesto, e poi ottenuto, dal gestore del SIC l'aggiornamento delle segnalazioni nonostante la di lui inerzia.

Inerzia, appunto, non imputabile alla Resistente, che non gestisce la relativa banca dati e che può al più, ma non necessariamente deve, sollecitare il gestore all'assolvimento dei propri obblighi (come del resto ha fatto, non appena ha avuto evidenza del problema).

Non si ravvisa, pertanto, alcuna condotta illecita imputabile alla Resistenza, circostanza che permette di ritenere assorbire le connesse questioni relative alla domanda risarcitoria e al rimborso delle spese legali sostenute dalla Ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE