

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) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 22/12/2025

FATTO

Con ricorso del 22.7.2025, parte attrice lamenta una illegittima segnalazione negativa in CRIF in relazione a un contratto di apertura di credito e a una carta di credito; afferma che il 6.8.2024 chiedeva al servizio clienti informazioni su come variare le coordinate bancarie per l'addebito delle rate del finanziamento in corso; l'intermediario ha riscontrato la richiesta, sostenendo che sarebbe stata fornita risposta il prima possibile. Il 26.8.2024 e il 27.9.2024, non avendo ricevuto alcuna risposta, l'istante ha contattato nuovamente il servizio clienti per richiedere informazioni sulla medesima richiesta; il 3.10.2024 è stato contattato da una società di recupero crediti per il pagamento delle rate insolute; il 4.10.2024 ha provveduto immediatamente al pagamento e alla trasmissione del modulo per la variazione delle coordinate bancarie. Tuttavia, il problema non si è risolto e solo nel marzo 2025 il ricorrente è riuscito ad aggiornare le informazioni bancarie per un corretto addebito delle rate. Chiede, pertanto, la cancellazione della segnalazione in CRIF.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario eccepisce la inammissibilità del ricorso per carenza di previo reclamo. Qualora le interlocuzioni in atti fossero considerate reclami, eccepisce l'inammissibilità perché in sede di ricorso si avanza una istanza inerente alle segnalazioni nei SIC, che non risulta essere stata presentata nelle comunicazioni allegate al ricorso. Nella comunicazione allegata al ricorso, inviata a mezzo raccomandata, infatti, il ricorrente chiede di essere messo in condizioni di pagare il debito accumulato tramite bonifico, all'esito del quale chiede all'intermediario di eliminare, per conseguenza, la segnalazione negativa in CRIF, ma rispetto a quest'ultima, tuttavia, l'istante non muove alcuna censura. Nel merito, l'intermediario fa presente che, con evidente dichiarazione confessoria, il ricorrente conferma di essere stato inadempiente al pagamento di diverse rate, a causa di problemi avuti con l'addebito dell'SDD. Il ricorrente, pertanto, non disconosce di essere debitore né di essere in ritardo con i pagamenti.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro «la cancellazione della segnalazione per una NON corretta gestione del mio contratto di finanziamento da parte [dell'intermediario]». Da parte sua, l'intermediario chiede che il Collegio voglia: «in via preliminare di rito,

accertare e dichiarare la inammissibilità del ricorso avversario, per i motivi di cui in narrativa; nel merito, accertare e dichiarare la infondatezza della domanda avversaria, per i motivi di cui in narrativa».

DIRITTO

1. L'intermediario eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per carenza di reclamo e, in via subordinata, qualora la comunicazione versata in atti fosse considerata reclamo, eccepisce la diversità di contestazioni tra il reclamo e il ricorso. Infatti, nella comunicazione allegata al ricorso, inviata a mezzo raccomandata, il ricorrente chiederebbe di essere messo in condizioni di pagare il debito accumulato tramite bonifico, all'esito del quale domanderebbe all'intermediario di eliminare la segnalazione negativa in CRIF, ma rispetto a quest'ultima, l'istante non muoverebbe alcuna censura. Il ricorrente allega in atti la comunicazione del 4.4.2025, in cui chiede la cancellazione delle segnalazioni e fa presente che le morosità cumulate sono l'esito di "una cattiva gestione" della richiesta di cambio IBAN.

Occorre valutare se tale comunicazione possa essere considerata reclamo, considerando che il ricorrente sembra dolersi dell'impossibilità di pagare le rate tramite SDD, nonostante abbia ripetutamente segnalato il problema al servizio clienti, e di conseguenza chiede la cancellazione delle segnalazioni negative in CRIF. Si osserva che nel ricorso il ricorrente chiede la cancellazione delle segnalazioni negative poiché l'intermediario non avrebbe gestito correttamente la modifica delle coordinate bancarie per l'addebito diretto delle rate. Secondo il Collegio, la necessaria conformità tra reclamo e ricorso implica una tendenziale identità non solo del *petitum*, ma anche della *causa petendi* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 25465 del 17.12.2021) e il Collegio ritiene che in questo caso tale circostanza sia rilevabile, nonostante la diversa costruzione delle locuzioni nel reclamo e nel ricorso. Del resto, in molti casi i Collegi hanno valutato il merito del ricorso, superando l'eccezione pregiudiziale, quando il contraddittorio può dirsi correttamente instaurato. Cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 25775/2019: «ed invero, come più volte osservato da questo Collegio, "secondo gli orientamenti dell'ABF, è legittimo che il reclamo e il ricorso abbiano un oggetto non perfettamente coincidente (e ciò non incide automaticamente sull'ammissibilità del ricorso), in quanto è normale che le domande, già parzialmente avanzate in sede di reclamo, vengano successivamente precisate in sede di ricorso" (cfr., ad es., ABF Milano, n. 2980/2013); ciò soprattutto qualora, come nel caso in esame, il contraddittorio tra le parti possa "considerarsi validamente instaurato" in considerazione del fatto che "l'intermediario abbia prodotto puntuali controdeduzioni nelle quali dimostri di avere piena cognizione delle doglianze formulate prima della presentazione del ricorso (v., ad es., Collegio di Roma, decisione n. 416/2011), ovvero anche dal rilievo che le contestazioni oggetto del ricorso non modificano i termini della questione così come formulata dal cliente nella prima richiesta, tesa a reclamare il riconoscimento del diritto, quando identica domanda sia contenuta nel ricorso" (cfr. ABF Napoli, n. 808/2013). Peraltro, nel caso di specie, il positivo vaglio di coerenza fra reclamo e ricorso s'impone in ragione dell'identità dell'oggetto del contendere: a prescindere dalla loro formale qualificazione, non sono dedotte nel ricorso pretese diverse o ulteriori rispetto a quelle contenute nel reclamo».

2. Superata la questione pregiudiziale e venendo al merito del ricorso, parte ricorrente lamenta l'illegittimità di una segnalazione in CRIF. Tuttavia, non è documentata alcuna segnalazione pregiudizievole, anche se l'intermediario non nega l'esistenza di segnalazioni. È vero che l'assenza della segnalazione impedisce di valutarne la tipologia (ritardo, sofferenza, ecc.) ed è valutata come carenza di assoluzione dell'onere della prova con la conseguenza di non poter accogliere l'istanza di cancellazione (v. Collegio di Bari, decisione n. 13217/2020); ma nel caso di specie, l'evoluzione della vicenda e il riconoscimento fra le parti del carattere pregiudizievole della segnalazione, perché sorta dal riconosciuto inadempimento nel pagamento delle rate, consente di procedere nell'analisi del ricorso, anche senza il deposito della segnalazione in discussione.

Il profilo decisivo per la decisione da assumere sta nella circostanza che il ricorrente ravvisa come motivo del suo inadempimento (e quindi della segnalazione pregiudizievole) la gestione del rapporto di

finanziamento, poiché l'istante dimostra di aver ripetutamente richiesto l'aggiornamento delle coordinate bancarie sulle quali addebitare le rate: allega agli atti le comunicazioni del 6.8.2024, del 26.8.2024 e del 27.9.2024 e infine il modulo per l'addebito delle rate così andate insolute in data 4.10.2024. L'intermediario, dal canto suo, afferma la legittimità delle segnalazioni, sostenendo che il ricorrente ammette di essere stato inadempiente al pagamento di diverse rate, a causa di problemi avuti con l'addebito dell'SDD.

Secondo l'orientamento del Collegio, ai fini della legittimità sostanziale della segnalazione l'inadempimento o il ritardo nel pagamento delle rate devono potersi imputare ad una condotta censurabile del debitore e non possono essere il risultato di un mero «ritardo materiale dovuto all'esecuzione dei pagamenti». Rientra in queste ipotesi il ritardo dovuto al cambio della modalità di pagamento o al malfunzionamento dell'addebito automatico in conto corrente (RID). Cfr. sul punto Collegio di Roma, decisione n. 19629/2021: «i Collegi territoriali sono soliti ritenere che, ai fini della legittimità sostanziale della segnalazione, l'inadempimento o il ritardo nel pagamento delle rate debbano potersi imputare a una condotta censurabile del debitore e non possono essere il risultato di un mero "ritardo materiale dovuto all'esecuzione dei pagamenti", con la precisazione che rientra in queste ipotesi il ritardo dovuto al cambio della modalità di pagamento o al malfunzionamento dell'addebito automatico in conto corrente (RID). Sul punto si segnala la decisione del Collegio di Roma, n. 23391/2018, secondo cui "vale citare in materia il consolidato orientamento di questo Arbitro (cfr., ad es., decisioni ABF Milano, n. 5014/2013; ABF Napoli, n. 5053/2017), che ben può riferirsi anche al caso di specie, secondo cui la segnalazione del cliente in una centrale dei rischi si giustifica laddove emerga un "inadempimento in senso tecnico-giuridico" del debitore e una fattispecie siffatta non può ricorrere qualora si verifichi non già un "inadempimento totale o un grave ritardo direttamente imputabile ad una condotta interamente imputabile al debitore", bensì un mero "ritardo materiale dovuto all'esecuzione dei pagamenti in conseguenza di difficoltà di attivazione/variazione delle modalità di pagamento concordate dalle parti con la modalità di addebito automatico in conto corrente (RID)". Ne consegue l'illegittimità della segnalazione del nominativo del ricorrente in SIC, essendo un mero ritardo materiale, dovuto all'esecuzione del pagamento, pertanto, tale segnalazione è illegittima e, quindi, l'intermediario ha l'onere di procedere alla sua cancellazione, peraltro già intervenuta». Nello stesso senso v. Collegio di Milano, decisione n. 1952 del 7.2.2020, Collegio di Roma, decisioni n. 22096 del 27.9.2019, n. 18327 del 25.7.2019 e n. 23391 dell'8.11.2018, Collegio di Torino, decisione n. 18991 del 12.9.2018, Collegio di Napoli decisione n. 5053 del 10.5.2017.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta che il ritardo del pagamento non è imputabile alla parte ricorrente. Per l'effetto, accerta l'illegittimità della segnalazione contestata e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione.

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