Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 16/12/2025

FATTO

Con ricorso del 6.8.2025, parte attrice lamenta l'illegittimità di una segnalazione negativa in Crif ed Experian, in relazione a un contratto di carta di prestito personale concluso il 28.3.2021. Sostiene l'illegittimità della segnalazione in ragione della mancata sottoscrizione dell'informativa *privacy* e per omesso invio del dovuto preavviso. La missiva prodotta dall'intermediario in sede di reclamo, che deduce di non aver mai ricevuto il preavviso, non contiene elementi che possano confermare la tracciabilità della spedizione e in ogni caso risulta spedita a un indirizzo diverso da quello di residenza comunicato alla banca. Chiede la cancellazione delle segnalazioni e il risarcimento del danno, quantificato in € 5.000,00.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario rileva che il ricorrente si è reso moroso nel pagamento delle rate periodiche del prestito sino al definitivo inadempimento, come attestato dagli estratti conto allegati; l'inadempimento del cliente ha condotto la Banca a effettuare le segnalazioni contestate, regolarmente precedute da preavviso; quest'ultimo è stato inviato attraverso il servizio "Posta Time" e recapitato all'indirizzo indicato dal cliente in sede di sottoscrizione del documento contrattuale. L'informativa *privacy* è stata sottoscritta in sede di conclusione dell'accordo. La segnalazione è legittima in quanto il preavviso è stato recapitato il 24.1.2024 e la prima segnalazione visibile risale a febbraio 2024; la domanda di risarcimento è infondata, attesa la legittimità formale e sostanziale della segnalazione e, in ogni caso, l'assenza di elementi da cui desumere l'esistenza di un pregiudizio risarcibile. Chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

In sede di repliche, il ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, deduce che la Banca non produce evidenza della parte del documento contrattuale da cui desumere che l'indirizzo di spedizione del preavviso coincida con quello indicato dal cliente; inoltre, le missive sono prive di un codice a barre identificativo.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In sede di controrepliche, parte resistente richiama le argomentazioni già spese in sede di controdeduzioni, precisando che l'indirizzo di recapito del cliente è indicato nella pagina 1/15 del documento contrattuale ed è a tale indirizzo che sono state spedite le missive. Inoltre, il consenso preventivo del cliente non è richiesto dal nuovo Codice deontologico e in ogni caso il cliente ha dato atto di aver ricevuto adeguata informativa, giusta attestazione in calce al documento contrattuale.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro di «ordinare la cancellazione delle negatività oggetto del contendere oltre a riconoscere un danno all'immagine pari a € 5000,00». Da parte sua, l'intermediario chiede al Collegio «di respingere il ricorso in quanto infondato, in fatto ancor prima che in diritto».

DIRITTO

La visura attesta ritardi nei pagamenti a far tempo da gennaio 2024 (2 rate in ritardo), con successivo incremento delle rate insolute, sino ad arrivate a 9 rate a ottobre 2024, mese di aggiornamento della visura. L'intermediario ha prodotto una visura Crif aggiornata, dalla quale emerge che il primo ritardo segnalato risulta essere quello di febbraio 2024 (3 rate in ritardo). Il ricorrente sostiene che la segnalazione sia illegittima per mancanza del preavviso e ne chiede la cancellazione.

Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la legittimità della segnalazione sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati (presupposto sostanziale), non contestata nel caso di specie; dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione pregiudizievole (presupposto formale). Acquisita la sussistenza del requisito sostanziale, occorre interrogarsi su quella del requisito formale, poiché parte ricorrente lamenta di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione ai sensi dell'art. 5, comma 6 del nuovo Codice deontologico.

Il ricorrente, che è persona fisica, contesta il mancato rispetto delle garanzie procedurali, che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione negativa; la funzione del preavviso è quella di rendere edotto l'interessato delle conseguenze dell'inadempimento, dandogli la possibilità di sanarlo prima che si proceda all'iscrizione nelle banche dati creditizie. Il preavviso deve avvenire almeno quindici giorni prima della segnalazione. L'obbligo di preavviso sussiste in caso di segnalazione riguardante persone fisiche, siano esse consumatori o non consumatori. In base al consolidato 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. In particolare, l'intermediario deve dimostrare la ricezione del preavviso, in quanto atto recettizio: nel farlo può ricorrere a presunzioni semplici, non essendo previsto alcun requisito di forma. A supporto di quanto dedotto, l'intermediario produce il preavviso di segnalazione e deduce che esso è stato recapitato attraverso il servizio "Posta Time", versando in atti evidenza al riguardo.

Nel caso di specie, come contestato dal ricorrente, la missiva di preavviso non reca un "codice a barre". Tuttavia, si osserva che, secondo la più recente impostazione adottata dai Collegi territoriali, la prova della ricezione del preavviso inviato tramite suddetto servizio può essere raggiunta, anche in mancanza del *barcode*, in presenza di alcune circostanze di fatto quali, ad esempio, la sussistenza in via congiunta di almeno due dei seguenti elementi: a) la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso; b) la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso; c) la presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso.

Nel caso di specie: 1) la data indicata sulla missiva di preavviso (12.1.2024) è compatibile con la data di accettazione (15.1.2024) presente nella documentazione rilasciata dal vettore; 2) inoltre la data

indicata sul preavviso è compatibile con quella di recapito (24.1.2024) risultante dai *log* relativi alla consegna; 3) infine, vi è coincidenza del campo "Codice Utente 2" nei LOG di consegna elaborati dallo spedizioniere e il codice riportato sul lato sinistro, in verticale, della missiva. In definitiva, sussiste adeguata prova della ricezione del preavviso.

Quanto alla tempestività del preavviso, si osserva che la prima segnalazione visibile è quella di gennaio 2024: il preavviso potrebbe considerarsi tardivo in quanto recapitato il 24/1/2024.

Tuttavia, si rammenta che in tema di visibilità delle segnalazioni, l'Allegato 2, § 7, lett. b) del nuovo codice di Condotta prevede che i dati relativi al primo ritardo siano resi accessibili agli altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini alternativi: (i) se al primo ritardo non ne segue un secondo consecutivo, allora la segnalazione diventa visibile decorsi sessanta giorni dall'aggiornamento mensile; (ii) in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, sia la prima che la seconda segnalazione diventano visibili con l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata.

Il più recente orientamento del Collegio di Roma afferma che il termine di grazia di 15 giorni richiesto dall'art. 5, comma 6, del Codice di condotta debba intercorrere tra la ricezione del preavviso e la *visibilità* della segnalazione e non tra la ricezione del preavviso e l'*effettuazione* della segnalazione. Nel caso di specie, la segnalazione del primo ritardo è stata resa visibile con il secondo ritardo, a partire dalla fine di gennaio 2024, risultando non osservato il c.d. "termine di grazia" di quindici giorni con riferimento alla prima segnalazione di ritardo. Tuttavia, l'intermediario ha prodotto la visura aggiornata, da cui risulta che la prima segnalazione per ritardo è quella del mese di febbraio, inviata il 29.2.2024, rispetto alla quale il preavviso prodotto in atti risulta essere tempestivo.

Nel caso di specie il ricorrente lamenta l'illegittimità della segnalazione per carenza di consenso scritto al trattamento dei dati. Nello specifico, sostiene che la carenza di consenso sia originaria perché tale consenso non sarebbe mai stato acquisito dall'intermediario. Le disposizioni in materia di segnalazioni in banche dati, tanto nei casi in cui trovi applicazione il Codice dentologico adottato con provvedimento del Garante n. 8 del 16.11.2004, quanto in quelli in cui si applica il nuovo Codice di condotta, adottato con provvedimento del Garante n. 163 del 12.9.2019, prevedono che l'intermediario non è tenuto ad acquisire il consenso dell'interessato nel caso di segnalazioni di tipo negativo.

Parte ricorrente chiede il risarcimento dei danni non patrimoniali che le sarebbero stati cagionati dalla segnalazione contestata, sul presupposto della sua illegittimità. Quantifica l'importo richiesto in € 5.000,00.

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 (Cass. civ., sez. III, 21.11.2017, n. 27557).

I Collegi ABF, uniformandosi agli orientamenti sopra riportati, hanno escluso la configurabilità del danno in *re ipsa*. Con riferimento alla prova del danno patrimoniale e del danno non patrimoniale, cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 1642/2019 che ha enunciato 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».

Con riguardo al danno non patrimoniale, secondo lo stesso Collegio di coordinamento, nella decisione ora cit., è nozione di comune esperienza che le segnalazioni presso le banche dati sul credito

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

determinino in coloro che possono visionarle il convincimento che il soggetto segnalato non sia un buon pagatore: resta dunque accertato che l'illegittimità sostanziale della segnalazione cagioni un danno che, se provato, deve essere risarcito.

Il Collegio di coordinamento si è espresso con due pronunce nel 2012 (n. 3089/2012 e n. 3500/2012), nelle quali afferma 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 – pongono particolare enfasi sulla presenza di indicatori contrari alla qualità di buon pagatore quale elemento che esclude la risarcibilità del danno, così passando in secondo piano il mancato assolvimento all'onere di provare la sussistenza di un danno, circostanza richiamata solo incidentalmente. I Collegi territoriali sono concordi nel ritenere che sia da escludere la risarcibilità del danno nel caso in cui: a) in atti vi siano elementi che consentano di qualificare l'istante come un cattivo pagatore; b) la segnalazione è solo formalmente scorretta (per assenza di preavviso) ma sostanzialmente veritiera. Nel caso di specie, incontestata la presenza dei presupposti sostanziali di legittimità della segnalazione, è precluso il risarcimento del danno anche qualora il Collegio accertasse l'illegittimità della segnalazione per i denunciati vizi formali.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE