

## 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 06/03/2026

## FATTO

Con ricorso presentato l'11 novembre 2025, il ricorrente M. S. s.r.l.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, assistita da un difensore (la "**Ricorrente**"), si è doluta nei confronti della resistente dell'illegittima esecuzione di una segnalazione nella Centrale di Allarme Interbancaria, già cancellata, della quale richiede di essere risarcita per i conseguenti danni patrimoniali, e non, patiti per via della stessa.

Più nel dettaglio, la Ricorrente deduce che, tra i mesi di novembre e dicembre 2023, il proprio *account Facebook Business* ha subito un accesso abusivo da parte di terzi, i quali hanno utilizzato indebitamente una delle due carte di credito aziendali. Ha riferito che la Resistente ha provveduto al blocco di entrambe le carte intestate alla Ricorrente, incaricando successivamente una società di recupero crediti per ottenere le restituzioni spettanti – come avvenuto secondo una quietanza liberatoria del 2 maggio 2024.

La Ricorrente ha lamentato che nonostante l'avvenuto adempimento la Resistente ha proceduto alla sua illegittima segnalazione presso la Centrale di Allarme Interbancaria. Ha precisato che solo a seguito di una propria attiva contestazione l'intermediario ha disposto la cancellazione della segnalazione come attestato dalla comunicazione ricevuta il 4 febbraio 2025.

La Ricorrente ha, quindi, contestato che la permanenza del proprio nominativo negli archivi della Centrale di Allarme Interbancaria per un periodo superiore a un anno le ha cagionato un grave pregiudizio (sofferto peraltro anche dal suo legale rappresentante) in quanto altri istituti di credito hanno valutato negativamente il relativo merito creditizio. La società ha concluso chiedendo il risarcimento dei danni patrimoniali, e non, patrimoniali asseritamente patiti in conseguenza della condotta della Resistente.

Costituitasi con controdeduzioni, la Resistente ha esposto che la Ricorrente è risultata titolare di una prima carta di credito sottoscritta il 12 dicembre 2018 e di una seconda carta di credito attivata il 22

dicembre 2022, destinate all'acquisto di beni e servizi con addebito diretto in conto corrente. Ha poi riferito che nel mese di dicembre 2023 una delle carte ha subito un utilizzo fraudolento tramite l'*account Facebook* della cliente e che tale evento è stato prontamente gestito dal proprio Servizio Prevenzione Frodi, il quale ha provveduto al riaccredito integrale della somma oggetto di contestazione.

Ha rappresentato che, a decorrere dal mese di febbraio 2024, la Ricorrente ha omesso il pagamento degli importi mensilmente dovuti e che i sistemi informatici hanno conseguentemente rilevato la persistenza di una posizione di insoluto. Secondo la Resistente, il fenomeno è persistito nei mesi successivi, determinando la revoca dei titoli di pagamento, la successiva segnalazione presso i cc.dd. SIC (sistemi di informazione creditizia), l'iscrizione del nominativo nella Centrale di Allarme Interbancaria e l'affidamento della pratica a un soggetto incaricato del recupero del credito.

La Resistente ha dato atto della ricezione di tre distinti reclami ed ha riferito di aver accolto le istanze relative alla rettifica dell'iscrizione presso la Centrale di Allarme Interbancaria e, in un secondo momento, alla regolarizzazione delle contribuzioni operate nei cc.dd. SIC. Ha sostenuto la piena legittimità del provvedimento di revoca delle carte in ragione degli inadempimenti della ricorrente, richiamando l'articolo 31 del proprio "Regolamento Generale", il quale attribuisce alla banca la facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato per giustificato motivo, inclusi i casi di insolvenza o di mutamento delle condizioni economiche del cliente tali da aumentare il rischio di inadempimento.

Ha sottolineato di aver registrato insoluti anche sulla seconda carta di credito, la quale non è stata interessata dalle citate operazioni fraudolente. Ancora: ha evidenziato che la Ricorrente è stata debitamente informata della necessità di corrispondere le somme dovute anche attraverso un contatto telefonico intercorso con il c.d. Servizio Crediti il 22 gennaio 2024; aggiungendo di aver trasmesso una comunicazione raccomandata contenente il preavviso della revoca e delle segnalazioni, la quale non è stata ritirata dalla Ricorrente ed è stata restituita al mittente per compiuta giacenza.

Quanto al danno, ha negato la sussistenza (sia in termini di presupposti che di prova) di qualsivoglia danno risarcibile, tanto con riferimento alla asserita perdita di potere economico quanto in relazione ai danni reputazionali e di immagine lamentati.

La Resistente ha concluso chiedendo il rigetto integrale del ricorso.

Le Parti si sono ritualmente scambiate repliche e controrepliche.

Da un lato, la Ricorrente ha precisato che una delle due carte di credito fosse intestata a una diversa società, omonima ma di un diverso tipo sociale, avente lo stesso legale rappresentante: società, questa, alla quale era intestata la carta oggetto di frode; sostenendo che la "propria" carta di credito non dovesse essere revocata e, pertanto, insistendo nelle proprie domande.

Per contro, la Resistente ha ritenuto legittime le segnalazioni eseguite nella c.d. CAI, ma ha dichiarato di averle comunque cancellate con un trattamento favorevole alla Ricorrente, per via della sua mancata conoscenza del preavviso di revoca delle carte di credito.

Ha, comunque, insistito nelle proprie conclusioni.

## DIRITTO

Venendo alle ragioni (in fatto e) in diritto della decisione, occorre procedere per gradi.

La ricostruzione della vicenda proposta dalla Ricorrente non è delle più chiare, alludendo a una frode non del tutto dimostrata, che avrebbe portato a un esborso indebito, tra l'altro ristornato dalla Resistente. Nondimeno, il *proprium* della vicenda si fonda sull'illegittimità delle segnalazioni nella c.d. CAI derivanti da mancati pagamenti degli estratti conto di carte di credito a partire dal febbraio 2024.

Da ciò sarebbero derivate le ridette segnalazioni, ritenute dalla Resistente legittime ma comunque cancellate a seguito di un reclamo del febbraio 2025 (assieme a quelle effettuate sui cc.dd. SIC, in base a un successivo reclamo).

Tema, questo, non in contestazione.

Nondimeno e sul punto, si osserva come la Resistente abbia dedotto di aver tenuto una condotta proceduralmente ineccepibile, formulando un apposito preavviso alla Ricorrente circa l'imminente iscrizione nella c.d. CAI e della correlata facoltà di evitarla mediante l'esecuzione dei pagamenti dovuti, nei termini di legge.

Deduzione, questa, che è nei fatti priva di prova, non risultando in alcun modo documentato, com'era onere della Resistente, la quale, essendo nella disponibilità dei (o comunque avendo facoltà di accesso ai) propri registri informatici e telefonici, nonché delle (o alle) raccomandate spedite e restituite senza ricezione da parte del destinatario, ne aveva ogni mezzo.

Deve pertanto ritenersi illegittimo il comportamento della Resistente, che non ha fornito le suddette prove.

Ciò posto, la domanda risarcitoria formulata dalla Ricorrente non merita accoglimento.

Conclusione imposta dalla completa mancanza di prove a supporto dell'esistenza di un qualsiasi pregiudizio patito in conseguenza dei fatti dedotti in questo procedimento, oltreché, conseguentemente, dall'assenza di appiglio per valutare l'esistenza di qualsiasi effettivo danno patito. E del resto, secondo gli orientamenti di questo Collegio, non può essere accolta la domanda «*volta ad ottenere il risarcimento del danno, in assenza di elementi specifici di prova sul punto. I Collegi di questo Arbitro hanno, infatti, fatto proprio l'insegnamento della giurisprudenza di legittimità, secondo il quale "il diritto al risarcimento del danno conseguente alla lesione di un diritto soggettivo non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive restando estranea al sistema l'idea della punizione e della sanzione del responsabile civile ed indifferente la valutazione a tal fine della sua condotta ma in relazione all'effettivo pregiudizio n. 1781; Cass., 19 gennaio 2007, n. 1183). Secondo la regola generale che è dettata dall'art. 2697, 1° comma, c.c., grava pertanto sul ricorrente l'onere di dare la prova dell'esistenza (an debeatur) e della consistenza (quantum debeatur) del danno del quale ha domandato risarcimento. Resta, peraltro, ovviamente fermo che, laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente, esso potrà essere liquidato da questo Arbitro in via equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c.*» (Collegio di Roma, decisione n. 4058/2025, richiamando Collegio di Roma, decisione n. 1194/2018, Collegio di Napoli, decisione n. 24610/2018, Collegio di Palermo, decisione n. 25597/2018).

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver dato prova di aver comunicato al titolare l'imminente iscrizione in CAI, avvisandolo che avrebbe potuto evitarla versando quanto dovuto nei termini di legge. 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