

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 21.11.2025, il consumatore contesta l'iscrizione a proprio carico di una segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi, relativa al contratto n. *818, lamentando che tale segnalazione fosse priva di adeguato fondamento documentale. Il ricorrente espone che la segnalazione aveva determinato il blocco dell'istruttoria di un mutuo da lui avviato per l'acquisto di un immobile e che, nonostante l'intermediario avesse comunicato in data 14.10.2025 di aver proceduto a una rettifica *ab origine* della segnalazione, il danno si era già irreversibilmente prodotto. Conclude domandando il risarcimento quantificato in € 16.900,00, comprensivo del danno da perdita di chance creditizia derivante dal blocco dell'istruttoria di mutuo, del danno reputazionale scaturente dalla segnalazione illegittima, del danno *“da ritardo nell'intestazione dell'immobile, con impatto su progetti patrimoniali e familiari”* e del danno da stress per il tempo e le risorse impiegate nella gestione legale e amministrativa della vicenda.

Con le controdeduzioni, l'intermediario ha ricostruito i passaggi di titolarità del credito: in data 03.05.2017, il titolare originario, cedente, aveva concluso con una società del gruppo dell'intermediario resistente, un'operazione di cessione avente ad oggetto una pluralità di crediti deteriorati, tra cui quello vantato nei confronti del ricorrente; in data 31.12.2022 era avvenuta una scissione parziale della

società cessionaria, con attribuzione del ramo d'azienda ad altra società, la quale subentrava nelle posizioni giuridiche attive e passive afferenti al ramo ceduto, ivi incluso il credito in questione; in data 31.10.2023 tale società si estingueva in conseguenza della fusione per incorporazione nel suo gruppo. L'intermediario afferma altresì che in data 21.08.2025 il ricorrente aveva presentato reclamo, contestando la legittimità della segnalazione a sofferenza e chiedendone la cancellazione e che successivamente presentava un esposto alla Banca d'Italia con analogo contenuto. Asserisce di aver risposto in data 14.10.2025 con un'unica comunicazione sia al reclamo che all'esposto, chiarendo i passaggi di titolarità e comunicando di aver deciso di abbandonare il recupero del credito e di aver avviato l'iter di rettifica della segnalazione. Dichiara che, successivamente, in data 13.10.2025 riceveva notifica di un ricorso all'Arbitro, precedente a quello in oggetto e relativo alla medesima segnalazione, con cui il ricorrente chiedeva conferma sia dell'interruzione dell'attività di recupero del credito, che della rettifica della posizione segnalata alla Centrale Rischii. Rappresenta altresì che il 27.10.2025 aveva ricevuto un ulteriore reclamo con cui il ricorrente chiedeva il risarcimento del danno asseritamente patito in conseguenza dell'errata segnalazione, al quale aveva fornito riscontro solo il 16.12.2025, dopo il deposito dell'attuale ricorso avvenuto il 25.11.2025.

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'improcedibilità del ricorso per mancato rispetto del termine dilatorio tra reclamo e ricorso, in quanto il reclamo del 27.10.2025 era stato seguito dal ricorso già il 25.11.2025, prima dello spirare del termine di sessanta giorni concesso all'intermediario per fornire riscontro. Nel merito, sostiene che la segnalazione era stata effettuata in continuità con quella già presente a sistema, che la cancellazione era stata avviata tempestivamente una volta ricevuta la contestazione e che era stata abbandonata l'attività di recupero credito, con la conseguenza che la domanda risarcitoria risulta infondata, essendo generica e sfornita di supporto probatorio.

Con le repliche, il ricorrente ha contestato l'eccezione di improcedibilità, affermando che il danno si era già concretizzato al momento del deposito del ricorso. Sostiene che la segnalazione, anche se effettuata in continuità, risultava illegittima per l'assenza di adeguato supporto documentale, e che la rettifica, pur effettuata, è intervenuta troppo tardi per evitare il blocco dell'istruttoria da parte dell'istituto che avrebbe dovuto erogare il mutuo immobiliare. Dichiara di fornire documentazione dettagliata a supporto delle voci di danno invocate in riferimento al danno complessivo di € 16.900,00, senza tuttavia versarne in atti alcuna.

Con le controrepliche, l'intermediario si riporta a quanto dedotto con le controdeduzioni, evidenziando in via ulteriore che, circa la tempestività della verifica, l'ente finanziario al quale era stato richiesto il mutuo da parte del cliente si era limitato a sospendere la pratica, rendendosi disponibile ad erogarlo a seguito della cancellazione del dato segnaletico presente in Centrale Rischii e che detta cancellazione è stata effettuata nell'immediatezza dell'accoglimento del reclamo. Aggiunge che il ricorrente avrebbe potuto fornire sin da subito all'intermediario che ha sospeso l'erogazione del mutuo la copia dei riscontri forniti, per sbloccare positivamente la relativa pratica. Rileva l'assenza di qualsiasi allegazione documentale idonea a giustificare la pretesa risarcitoria, diversamente da quanto riferito da controparte nelle repliche. Insiste infine per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'improcedibilità del ricorso per mancato rispetto del termine dilatorio di sessanta giorni previsto dalle *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”*, SEZIONE VI, Paragrafo 1, deducendo che il reclamo del 27.10.2025 è stato seguito dal ricorso già il 25.11.2025, a meno di trenta giorni di distanza.

Il Collegio ritiene che l'eccezione debba essere valutata alla luce della ricostruzione complessiva del contraddittorio precontenzioso che si è svolto tra le parti. Dalla documentazione in atti risulta che il ricorrente aveva già inviato contestazioni all'intermediario in data 26.08.2025, 02.09.2025 e 08.09.2025, in merito alle quali il resistente nulla riferisce. Il ricorrente in realtà aveva già presentato per la medesima segnalazione in Centrale Rischii un precedente ricorso del 10.10.2025, anche se non risultava formulata in quella sede la domanda di risarcimento del danno, dichiarato inammissibile proprio per difetto di un valido preventivo reclamo, non essendo trascorsi 60 giorni prima della presentazione del ricorso (v. Collegio di Milano, decisione n. 496/26 del 21.01.2026, in cui *incidenter tantum* veniva indicata l'intervenuta cessazione della materia del contendere, alla luce del riscontro positivo dell'intermediario circa l'avvenuta rettifica della segnalazione e l'abbandono delle azioni di recupero del credito). Tuttavia, proprio prendendo a riferimento le contestazioni preliminari che avevano preceduto l'introduzione del succitato ricorso, ed in particolare il reclamo del 21.08.2025 e il riscontro fornito dall'ufficio reclami dell'intermediario in data 14.10.2025, versate in atti in allegato alle controdeduzioni anche nel presente procedimento, risulta che un preventivo contraddittorio in merito alla legittimità della segnalazione si sia preventivamente svolto, nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni ABF.

Inoltre, assume rilievo decisivo il reclamo del 02.09.2025, versato in atti, che contiene già un'espressa contestazione relativa al blocco dell'istruttoria creditizia avviata presso altro intermediario in ragione della segnalazione in Centrale dei Rischii, questione che costituisce il nucleo della domanda risarcitoria oggetto del presente ricorso. In tale prospettiva, il contraddittorio precontenzioso sulla legittimità della segnalazione risulta essersi svolto nei tempi prescritti dalle Disposizioni ABF, e la domanda risarcitoria deve ritenersi consequenziale alla medesima condotta dell'intermediario già segnalata nel reclamo preventivo.

Quanto alla corrispondenza tra oggetto del reclamo e oggetto del ricorso, le citate Disposizioni ABF prevedono: *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. [...] Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo [...]”*.

Secondo l'orientamento consolidato ABF, il concetto di “medesima questione” non deve essere interpretato in senso formalistico, bensì in termini di “tendenziale identità” e di “congruità sostanziale” tra reclamo e ricorso. È stato infatti stabilito che tale *“fase preliminare non condiziona solo formalmente l'avvio del procedimento avanti all'ABF, ma refluisce e influisce anche sulla decisione del merito della controversia, giacché il ricorso deve avere ad oggetto la stessa ‘questione’ esposta nel reclamo, il quale dunque diventa utile strumento interpretativo della domanda presentata col ricorso e flessibilmente qualificata dal Collegio”* (Collegio di Coordinamento, decisione n. 7716/2017). Inoltre, nella specie, il danno derivante dal blocco dell'istruttoria del mutuo è indicato dal ricorrente come

conseguenza diretta della medesima segnalazione in Centrale dei Rischi già oggetto dei reclami preventivi, per cui, come previsto espressamente nelle richiamate Disposizioni, il ricorrente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo (cfr. *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 1723/2025).

Alla luce di tali rilievi, l'eccezione preliminare di improcedibilità deve essere disattesa.

Nel merito, il ricorrente contesta la segnalazione a sofferenza effettuata dall'intermediario cessionario, lamentandone l'assenza di adeguato fondamento documentale e qualificandola come illegittima anche in quanto mantenuta in essere nonostante l'assenza di prova dell'effettivo deterioramento della propria complessiva situazione finanziaria.

L'intermediario replica che la segnalazione è stata effettuata in continuità con quella già presente a sistema al momento dell'acquisto del credito.

In materia di segnalazione in Centrale dei Rischi, il presupposto sostanziale è costituito da una valutazione della complessiva situazione economica e finanziaria del cliente e non può originare automaticamente al verificarsi di singoli eventi, quali uno o più ritardi nel pagamento del debito o la contestazione del credito da parte del debitore, come stabilito dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139/91, Sez. II, Cap. II, par. 1.5. La sofferenza indica una situazione patrimoniale deficitaria caratterizzata da grave e non transitoria difficoltà economica equiparabile, anche se non coincidente, con la condizione d'insolvenza.

Con riguardo specifico alla segnalazione in continuità da parte del cessionario del credito, il Collegio di Coordinamento ha enunciato, con la decisione n. 1317/2023, il seguente principio di diritto: *“È legittima la segnalazione a sofferenza effettuata dal cessionario in continuità col cedente, a meno che non risultino elementi sopravvenuti tali da rendere necessaria una diversa valutazione della posizione del debitore”*. In particolare, l'appostazione a sofferenza richiede al cessionario un'indagine avente ad oggetto i soli eventuali elementi sopravvenuti che, in considerazione delle modifiche *in melius* potenzialmente intervenute nella complessiva situazione finanziaria del cliente, potrebbero indurlo a una diversa classificazione del debito; il cessionario non è invece tenuto a ripetere *ex novo* la valutazione già effettuata dal cedente, beneficiando di una parziale agevolazione probatoria per il periodo pregresso. Il Collegio di Coordinamento ha altresì precisato che l'agevolazione di cui, per il passato, beneficia il cessionario non può comunque esimerlo *“dall'obbligo di verificare se l'inadempimento persista, oppure se, invece, siano sopravvenute circostanze nuove, capaci di modificare la preesistente classificazione del debito (...)”*.

Nel caso in esame, non risultano versati in atti i tabulati della Centrale dei Rischi relativi alla posizione del ricorrente, né il ricorrente ha offerto alcuna evidenza documentale circa la sopravvenienza di elementi idonei a modificare in *melius* la propria complessiva situazione finanziaria successivamente all'acquisto del credito da parte del cessionario. In assenza di tali elementi, e tenuto conto che lo stesso intermediario ha spontaneamente avviato la rettifica della segnalazione a seguito della contestazione — il che non vale di per sé a qualificarla come illegittima *ab origine*, potendo rispondere a valutazioni di opportunità commerciale — la domanda di accertamento della illegittimità della segnalazione non trova adeguato supporto probatorio.

Riguardo alla domanda risarcitoria complessiva di € 16.900,00 articolata in quattro voci - danno da perdita di chance per il blocco dell'istruttoria del mutuo; danno reputazionale da segnalazione illegittima; danno da ritardo nel trasferimento della proprietà dell'immobile; danno da stress per il tempo

e le risorse impiegate – il ricorrente ha annunciato con le repliche la produzione di documentazione dettagliata a sostegno, senza tuttavia versare in atti alcuna evidenza documentale. L'unico documento prodotto in allegato al ricorso risulta essere la comunicazione dell'esito negativo dell'istruttoria del mutuo ricevuta dall'intermediario erogante.

Dato atto che nella procedura arbitrale trovano applicazione i principi fondamentali del processo civile, e in particolare il principio dell'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c. (v. Collegio di Coordinamento, decisione n. 7716/2017), il Collegio richiama il consolidato orientamento ABF secondo cui il ricorrente deve fornire la prova del concreto pregiudizio economico asseritamente subito, vale a dire assolvere l'onere probatorio sull'*an* e sul *quantum* del pregiudizio lamentato, atteso che *“il risarcimento del danno è sempre commisurato all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto e non può mai degradare a ristoro per un danno in re ipsa (cfr Coll. Coordinamento, dec. n. 1642/19 del 17/01/2019). Né soccorre la possibilità di una quantificazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., posto che essa può operare unicamente laddove sia stata dimostrata l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente. Da ultimo, questo Arbitro ha condiviso i consolidati indirizzi della Suprema Corte, secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile”* (v. Collegio di Milano, decisione n. 18953/2020). Riguardo quest'ultimo profilo, è stato altresì precisato che quanto ai *“danni lamentati ... quali meri disagi o fastidi, ... giova rammentare l'ulteriore principio giurisprudenziale in base al quale «non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale. Al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale» (cfr. Cass., Sez. Unite, n. 26972 del 2008).”* (Collegio di Bologna, decisione n. 22628/2021).

Sulla base di tale quadro normativo e giurisprudenziale, il Collegio rileva che nel caso di specie il ricorrente non ha assolto all'onere probatorio sull'*an* del danno con riferimento ad alcuna delle voci invocate.

Risulta documentato il blocco dell'istruttoria creditizia, ma risulta altresì dagli atti che l'intermediario erogante aveva espressamente prospettato la possibilità di presentare una nuova domanda di mutuo non appena avvenuta la cancellazione della segnalazione; l'intermediario si era dichiarato disponibile a trasmettere all'intermediario erogante una comunicazione attestante la cancellazione per sbloccare la pratica; il ricorrente nulla ha opposto specificamente a tale offerta, limitandosi a insistere sulla richiesta risarcitoria. In questo contesto, la prova di un danno definitivo da perdita di chance non può ritenersi raggiunta, non essendo emerso che la possibilità di acquistare l'immobile sia definitivamente preclusa o che siano stati sopportati esborsi concreti e documentati.

Con riguardo al danno da ritardo, al danno reputazionale e al danno da stress, il ricorrente si è limitato a formularli in termini del tutto generici, senza allegare né documentare alcun pregiudizio economico o non patrimoniale concreto e quantificabile.

Ne consegue che il ricorso deve essere rigettato per difetto di prova relativa alla domanda di risarcimento danni proposta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE