

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 09/04/2026

FATTO

La ricorrente afferma che in data 11 giugno 2025 ignoti acquistavano un bene e sottoscrivevano con l'intermediario un finanziamento con pagamento rateale in 3 rate utilizzando i suoi dati anagrafici e il suo codice fiscale, senza il suo consenso.

Non essendo state corrisposte le rate del finanziamento, in data 6 settembre 2025 l'intermediario la segnalava negativamente nei sistemi di informazione creditizia. In data 11 ottobre 2025 contattava l'intermediario tramite chat, ricevendo l'indicazione di sporgere denuncia per furto di identità e di presentare reclamo per la cancellazione delle segnalazioni; seguiva tali istruzioni e in data 21 ottobre 2025 inviava reclamo formale. Ciononostante, l'intermediario non provvedeva alla cancellazione, causando grave pregiudizio alla sua reputazione creditizia e impedendole di accedere a nuovi finanziamenti. Chiede la cancellazione delle segnalazioni negative nei SIC, l'invio di una comunicazione ufficiale che confermi la rimozione, nonché il risarcimento del danno.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che, a seguito della segnalazione ricevuta dalla ricorrente, ha svolto indagini interne accertando che l'acquisto era stato effettuato tramite un profilo non autorizzato, creato senza il consenso della ricorrente; ha conseguentemente annullato la fattura e ritenuto la ricorrente non responsabile di alcun pagamento. Afferma di non poter rimuovere manualmente le segnalazioni presenti nei SIC e di aver richiesto ai gestori dei SIC la cancellazione in data 21 gennaio 2026. In sede di controrepliche si dichiara disponibile a corrispondere alla ricorrente la somma di € 100,00 in considerazione del disagio patito, rifiutata dal ricorrente. Chiede il rigetto del ricorso nel resto.

DIRITTO

La controversia riguarda la legittimità delle segnalazioni negative effettuate dall'intermediario nei sistemi di informazione creditizia in relazione a un contratto di finanziamento sottoscritto da terzi tramite furto di identità, nonché la connessa domanda risarcitoria. Quanto alla cancellazione delle segnalazioni, è pacifico tra le parti — e confermato dall'esito delle indagini interne dell'intermediario — che il finanziamento che ha generato le segnalazioni negative è stato stipulato tramite un profilo non autorizzato, senza il consenso della ricorrente, e che quest'ultima non è in alcun modo responsabile dell'inadempimento che ha dato origine alla segnalazione. Le segnalazioni nei SIC a carico della ricorrente sono pertanto del tutto prive di presupposto sostanziale. L'intermediario ha dichiarato nelle controdeduzioni di non poter procedere alla rimozione manuale delle segnalazioni e di aver già richiesto la cancellazione ai gestori dei SIC in data 21 gennaio 2026. Tale dichiarazione, proveniente dalla parte e resa in sede procedimentale, ha valore vincolante nei confronti dell'intermediario medesimo. In considerazione di ciò, la domanda di cancellazione deve essere dichiarata cessata nel merito, con la precisazione che, qualora la cancellazione non sia stata ancora eseguita dai gestori dei SIC, l'intermediario è tenuto ad adoperarsi affinché essa venga portata a compimento senza ulteriore ritardo tenendo conto di quanto dichiarato con valore vincolante. Quanto alla domanda di invio di una comunicazione ufficiale che attesti la rimozione delle segnalazioni, essa ha natura di facere infungibile, come tale non rientrante nella competenza di questo Arbitro, limitata all'accertamento di diritti, obblighi e facoltà. Su tale profilo il ricorso va dichiarato inammissibile. Quanto alla domanda risarcitoria, essa si fonda sull'illegittimità sostanziale delle segnalazioni, non contestata dall'intermediario il quale ha riconosciuto l'estraneità della ricorrente ai fatti. Secondo il principio di diritto enunciato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 1642/2019, il danno derivante da segnalazione illegittima non è in re ipsa, ma può essere provato anche mediante presunzioni semplici e nozioni di comune esperienza, con ricorso alla liquidazione equitativa. Nel caso di specie la ricorrente ha prodotto una visura CRIF dalla quale risultano dinieghi di concessione di affidamenti revolving nel periodo in cui la segnalazione era attiva, ma non ha articolato una domanda risarcitoria di importo determinato né ha fornito elementi idonei a supportare una quantificazione del pregiudizio diversa rispetto a quella proposta dall'intermediario e non accettata dal cliente. Alla luce delle considerazioni che precedono e delle dichiarazioni vincolanti dell'intermediario, deve essere dichiarata la cessazione della materia del contendere per la richiesta di cancellazione delle segnalazioni pregiudizievoli.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, tenuto conto di quanto affermato dall'intermediario con effetto vincolante, dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE