

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 06/05/2026

FATTO E DIRITTO

Il ricorso del 5 novembre 2025 ha a oggetto una segnalazione pregiudizievole registrata presso la Centrale d'Allarme Interbancaria, asseritamente illegittima per assenza dei presupposti formali e sostanziali richiesti dalla normativa di settore. Il ricorrente afferma di non aver mai ricevuto alcun preavviso di imminente registrazione delle informazioni negative nei sistemi di informazione creditizia, in violazione dell'art. 125, comma 3, t.u.b., e dell'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia SIC. La segnalazione presenterebbe altresì incongruenze e non rispetterebbe i criteri indicati dalla circolare n. 139/1991 della Banca d'Italia, secondo la quale l'iscrizione a sofferenza richiede una valutazione complessiva della situazione finanziaria del cliente e non può derivare automaticamente da meri ritardi di pagamento. Secondo la ricostruzione dell'istante, l'intermediario avrebbe omesso qualsiasi valutazione effettiva sulla sua situazione economica, procedendo in modo meccanico e contrario alle istruzioni di vigilanza. Infine, il ricorrente rappresenta che la posizione oggetto di segnalazione risulta interamente sanata, e che la permanenza dell'iscrizione sta comportando un grave pregiudizio alla sua reputazione creditizia e alla propria attività economica. Per tali ragioni chiede l'immediata cancellazione dei dati dalla CAI e il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti, compreso lo specifico pregiudizio alla reputazione personale e commerciale.

Con controdeduzioni del 10 dicembre 2025, si costituisce l'intermediario convenuto per precisare che - nel corso del rapporto contrattuale, il ricorrente diveniva titolare di diverse carte di pagamento (una nel giugno 2018, una nel giugno 2022, e una nel novembre 2022) destinate all'acquisto di beni e servizi e con pagamento dei saldi mediante addebito diretto sul conto corrente;

- tali carte presentavano ripetute irregolarità nei pagamenti già a partire dal 2023, nonostante i solleciti telefonici e scritti inviati dal Servizio Crediti;
- il cliente era stato ammesso a un piano di rientro agevolato, poi abbandonato anticipatamente, e successivamente si erano verificati nuovi insoluti su più carte, dando luogo alla revoca dei rapporti, secondo quanto previsto dal regolamento contrattuale;
- i preavvisi di revoca e segnalazione erano stati regolarmente predisposti e inviati tramite raccomandata, ma tali comunicazioni non giungevano a destinazione a causa di un disguido tecnico imputabile al servizio postale, il quale aveva erroneamente instradato la corrispondenza verso un Comune diverso;
- la banca apprendeva dell'errore solo in sede di ricorso e provvedeva a cancellare le segnalazioni nei SIC e in CAI a tutela del cliente;
- la segnalazione in CAI rappresenta un obbligo di legge e deve essere effettuata automaticamente nel momento in cui la carta viene revocata per morosità;
- l'istante non fornisce prova del danno lamentato, né del nesso causale con le segnalazioni;
- non è ammissibile neppure la richiesta di rifusione delle spese legali, infondata e non supportata da adeguata documentazione.

La convenuta chiede dunque al Collegio di dichiarare cessata la materia del contendere, rigettando nel resto le argomentazioni e le richieste risarcitorie e di rimborso, in quanto infondate, con ogni provvedimento consequenziale.

Il ricorrente presenta memorie di replica del 26 gennaio 2026, sostenendo che l'intermediario non abbia provato l'effettiva ricezione del preavviso, elemento necessario poiché si tratta di un atto recettizio che produce effetti solo se concretamente portato a conoscenza dell'interessato. L'assenza di tale prova rende la segnalazione illegittima. Inoltre, la mancata comunicazione ha inciso sulla reputazione creditizia del cliente, determinando un pregiudizio risarcibile, sia patrimoniale che non patrimoniale. Data la complessità della vicenda e il comportamento dell'intermediario, ricorrerebbero i presupposti per ottenere anche la refusione delle spese legali.

Con controrepliche del 10 febbraio 2026, la banca contesta le avverse deduzioni e ribadisce che la revoca delle carte e le successive segnalazioni derivavano da ripetuti inadempimenti, pienamente documentati. Pur riconoscendo che il preavviso non fosse stato recapitato, l'intermediario afferma che ciò sia dipeso esclusivamente da un errore postale non imputabile alla propria condotta, e che proprio per tale motivo le segnalazioni sono state rettificate, senza che ciò incida sulla loro legittimità sostanziale. Nessuna lesione della reputazione può essere riconosciuta, poiché la posizione del cliente mostrava comunque irregolarità costanti.

In via preliminare, si rileva che, in sede di ricorso, l'istante si qualifica come 'consumatore' ma, nel contratto relativo alle carte di pagamento, è indicato come 'imprenditore', con richiamo espresso all'azienda della quale risulta amministratore. Al ricorso è poi allegata una visura societaria dalla quale emerge la medesima carica.

Ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (d.lgs. n. 206 del 2005) e delle Disposizioni sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, è consumatore «*la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta*». Il Collegio di Coordinamento fa dipendere la qualificazione del soggetto dalla circostanza che lo stesso abbia agito nell'ambito della sua attività professionale, sulla base di collegamenti funzionali che lo legano ad essa, oppure per scopi di natura privata (decisione n. 5389 del 2016).

In questa sede, dunque, la questione deve essere sottoposta al Collegio nella sua composizione relativa alla trattazione delle liti che coinvolgono un 'non consumatore'.

Nel merito, la controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta con riferimento a una segnalazione effettuata presso la Centrale di Allarme Interbancaria – Carte revocate, per mancanza del presupposto formale e sostanziale. Si tratta di una segnalazione riferita a una carta di credito del ricorrente in virtù di alcuni addebiti risultati impagati. La data di inizio

dell'iscrizione è il 22 ottobre 2024 ed è stato annotato anche il pagamento tardivo.

In effetti, il preavviso per le segnalazioni nella Centrale Allarme interbancaria è condizione di legittimità. Il Collegio di Coordinamento (con decisione n. 8089 del 2021) ha statuito che *«In difetto del preavviso della revoca dell'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento, la segnalazione in CAI deve ritenersi effettuata in carenza del suo presupposto formale e, quindi, in violazione dell'art. 10 ter della legge n. 386/1990; l'illegittimità della segnalazione comporta, di conseguenza, l'obbligo dell'intermediario di adoperarsi per la cancellazione della stessa, oltre che, eventualmente, del risarcimento del danno, ove ne sia fornita la prova»*.

Nel caso, l'intermediario ammette che il preavviso non è stato recapitato per un errore tecnico, ma precisa anche di aver provveduto a cancellare la segnalazione CAI *ab origine*, pur affermando l'esistenza degli insoluti e la bontà sostanziale della segnalazione. Vi è prova in atti della cancellazione della segnalazione dai SIC. La banca non allega analoga prova per la segnalazione in CAI, ma la circostanza non è contestata in sede di repliche dal ricorrente, che limita la domanda al risarcimento del danno. Sul punto deve dunque dichiararsi cessata la materia del contendere.

Quanto alla richiesta di refusione del pregiudizio patrimoniale e non patrimoniale causato dalle segnalazioni contestate, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, *«nell'ipotesi di segnalazione illegittima, spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare»* (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642 del 2019, in tema di illegittima segnalazione in SIC). Il ricorrente nulla allega sul punto.

Per quanto concerne il danno non patrimoniale, rappresentato dalla lesione della reputazione, lo stesso è escluso laddove, come sembra essere in detto caso, la segnalazione è solo formalmente scorretta (per assenza di preavviso) ma sostanzialmente veritiera, perché in tali casi il segnalato non vanta la reputazione di buon pagatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642 del 2019). Nella specie, l'intermediario dà prova della sussistenza delle irregolarità dei pagamenti alla base della segnalazione. La domanda risarcitoria non può dunque essere accolta.

Per tutte le ragioni sopra esposte, non può essere accolta neppure la domanda di refusione delle spese legali.

P.Q.M.

Respinta ogni altra domanda, il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE