

**COLLEGIO DI TORINO**

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) DE FRANCESCO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ETTORE BATTELLI

Seduta del 22/12/2021

FATTO

La parte ricorrente ha rappresentato quanto segue: - di aver chiesto all'intermediario, in data 20.03.2020, la sospensione delle rate del mutuo sulla prima casa; - di aver presentato, nel mese di settembre 2020, una domanda di finanziamento ad altro intermediario ricevendo risposta negativa in quanto il proprio nominativo era stato segnalato in CRIF; - di aver richiesto la visura relativa al proprio nominativo a CRIF e di aver rilevato che sussistevano segnalazioni a proprio carico relativamente ai mesi di Marzo, Aprile e Maggio 2020 (durante la fase acuta dell'esplosione dell'epidemia "Covid") successivi alla propria richiesta di sospensione; - tali segnalazioni risultano illegittime sia perché l'intermediario non ha rispettato quanto previsto dal Decreto "Cura Italia" e dai vari accordi ABI siglati nel primo "periodo Covid", sia perché non è stato rispettato l'obbligo di preavviso di segnalazione; - il comportamento dell'intermediario, oltre a ledere la propria reputazione, non gli ha consentito di ottenere prestiti/finanziamento sia come persona fisica sia come amministratore della società X; - di aver subito danni per € 5.000,00.

La parte ricorrente, a seguito di reclamo presentato con nota del 31.08.2021, riscontrato dall'intermediario in modo ritenuto non soddisfacente con lettera del 30.09.2021, ha proposto ricorso all'ABF chiedendo di condannare l'intermediario al risarcimento del danno per la somma di € 5.000,00.

Costitutosi, l'intermediario resistente, nelle controdeduzioni presentate con nota del 15.11.2021, in particolare ha chiarito che: - il cliente ha presentato una richiesta di



risarcimento del danno a causa di supposte segnalazioni negative presenti nella banca dati CRIF relativamente a rate non pagate di un mutuo casa sottoscritto dal ricorrente nell'ottobre 2004; - ha già comunicato al cliente nel riscontro al reclamo di non aver ravvisato, in quel frangente, segnalazioni ascrivibili al ricorrente in CRIF; - l'interrogazione delle banche dati CRIF ed Experian disposte al fine di riscontrare il ricorrente in fase di reclamo non ha evidenziato segnalazioni pregresse; - già dall'aprile 2020, aveva provveduto a notificare il cliente del ritardato pagamento della quota di marzo 2020; - la stessa comunicazione di mancato pagamento era stata inoltrata anche per la rata del mese di aprile e quella del mese di maggio; - tali comunicazioni sono state validamente consegnate all'indirizzo corrispondenza del cliente registrate nelle proprie banche dati; - le comunicazioni inoltrate al ricorrente a causa dei ritardati pagamenti, di carattere prettamente informativo, rivestono una mera funzione di monito a regolarizzare la propria posizione debitoria e permettono di preavvisare il cliente che la reiterazione comporta la segnalazione delle insolvenze nelle banche dati private; - il verificarsi di ritardati pagamenti in concomitanza con la situazione sanitaria in cui versava il nostro paese a causa del Covid, ha permesso l'estensione della moratoria di sospensione delle quote del mutuo, a seguito dell'introduzione del Decreto "Cura Italia" e del DM del 25 marzo 2020; - infatti il cliente, proprio a causa della Sua situazione di difficoltà momentanea ad onorare le rate del mutuo, è stato contattato dal nostro servizio in data 15 aprile 2020, l'esito della telefonata di carattere informativo si è rivelata soddisfattiva per entrambe le parti; - il ricorrente è stato notiziato altre tre volte sulla possibilità di aderire al decreto "Cura Italia" per sospendere le rate del mutuo e nel dettaglio in data 28 maggio 2020 tramite e-mail, il 2 luglio 2020 tramite sms, e l'8 luglio 2020 tramite mail; - l'approvazione della richiesta di moratoria avvenuta nell'estate del 2020 ha comportato l'applicazione della relativa sospensione per n. 3 quote; - il processo di accettazione della richiesta conclusasi nell'estate del 2020, è avvenuto probabilmente in concomitanza della presentazione della domanda di finanziamento del ricorrente presso un altro intermediario; - la domanda di accesso al credito è pertanto avvenuta in pendenza di un'altra richiesta di facilitazione nei pagamenti richiesta al nostro Istituto, a cui è seguito il reclamo avanzato dallo stesso ricorrente ed a cui il nostro Istituto ha risposto confermando l'assenza di segnalazioni negative nelle banche dati CRIF; - in ogni caso, la posizione del cliente nelle banche dati risulta ad oggi sanata; - è pretenzioso da parte del cliente avanzare una richiesta di risarcimento del danno quanto era a conoscenza che la sua domanda di sospensione del mutuo con accorpamento delle quote insolute era in fase di approvazione al momento della sua richiesta di accesso al credito avanzata presso un altro Istituto; - con riferimento alla domanda di risarcimento del danno, il ricorrente non ha dimostrato l'esistenza del danno, in quanto l'esercizio del potere conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 c.c., presuppone che, a differenza di quanto avviene nel caso in esame, sia provata l'esistenza di danni risarcibili (in tal senso, Collegio di Milano n. 22857/2019; in tema di onere della prova del danno si rinvia, *ex multis* a Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019). La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato quanto segue: - di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione di preavviso di segnalazione da parte dell'intermediario; - l'intermediario non ha provato l'invio e la ricezione di tali comunicazioni; - il documento ufficiale CRIF, al 23 gennaio 2021, evidenzia chiaramente la sussistenza di segnalazioni a proprio carico relativamente ai mesi post Decreto Cura Italia; - di aver richiesto la sospensione delle rate in data 20 marzo 2020, mentre la mail di approvazione della sospensione è pervenuta soltanto in data 8 luglio 2020 (ossia quattro mesi dopo), molto in ritardo rispetto a quanto dichiarato sul sito dell'intermediario e come previsto dalla Consap; - tali segnalazioni non gli hanno permesso di accedere a finanziamenti sia personali sia



d'impresa, oltre ad aver determinato danni reputazionali ed operativi relativi ai rapporti con gli istituti bancari.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che: - diversamente da quanto riferito dalla parte ricorrente, l'intermediario ha correttamente inviato le «lettere di segnalazione dei ritardati pagamenti delle quote del mutuo all'indirizzo di corrispondenza del cliente»; - tali mancati pagamenti si riferiscono alle quote successivamente accodate in seguito all'accettazione da parte dell'Istituto di Credito della richiesta di sospensione avanzata dal cliente; - come già riferito in sede di riscontro al reclamo, la banca ha già provveduto a cancellare le segnalazioni pregresse la richiesta di sospensione del mutuo; - non è accoglibile la domanda di risarcimento dei danni dal momento che il ricorrente non ha dimostrato né l'esistenza né la consistenza del presunto danno patito.

L'intermediario chiede di voler rigettare il ricorso ovvero dichiararne cessata la materia del contendere.

DIRITTO

Il ricorso verte sull'illegittimità della segnalazione CRIF ed Experian. Infatti parte ricorrente, debitore principale di un rapporto di mutuo ipotecario concluso con la convenuta, lamenta l'illegittimità delle segnalazioni nella banca dati CRIF (EURISC) ed Experian, ravvisando l'illegittimità dell'iscrizione ab origine. Inoltre parte ricorrente richiede anche il risarcimento del danno.

Dalla documentazione agli atti risulta l'esistenza della segnalazione in esame: trattasi di segnalazione di tipo negativo e, in particolare, di ritardo relativo a 3 rate (o mensilità). Infatti, come allegato da parte ricorrente con visura CRIF del 23.1.2021, risultano un massimo di n. 3 rate insolute nel mese di maggio 2020. Di queste segnalazioni parte ricorrente ne contesta l'illegittima iscrizione ab origine e ne chiede la cancellazione. Tuttavia, l'intermediario, sia nel riscontro al reclamo che nel ricorso, ha riferito che l'interrogazione delle banche dati CRIF ed Experian disposte al fine di riscontrare il ricorrente in fase di reclamo non avrebbe evidenziato segnalazioni pregresse.

Ciò detto, occorre procedere con l'esame della questione, preminente in questa sede, relativa alla legittimità della segnalazione con riguardo ai presupposti formali e sostanziali della segnalazione in CR. Ebbene, occorre evidenziare che **l'orientamento consolidato della giurisprudenza ABF ha chiarito che la legittimità della segnalazione in CR dipende sia dall'assolvimento dell'obbligo di informativa al cliente da parte dell'intermediario segnalante (presupposto formale), sia dalla sussistenza di una situazione finanziaria del soggetto segnalato indicativa di un'incapacità stabile e consolidata di fare fronte alla propria esposizione debitoria (presupposto sostanziale).**

In punto di presupposto formale parte ricorrente lamenta di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione.

Sul punto il Collegio evidenzia che la disciplina è diversificata in punto di ambito soggettivo, a seconda che il cliente sia una persona giuridica o persona fisica.

Infatti nel caso di clienti persone giuridiche vi è un'assenza di un obbligo di preavviso, come confermato dal Collegio di coordinamento, n. 4140/2015, che ha valorizzato il dato testuale di cui all'art. 4 del d.lgs. 196/2003 (da cui promana il Codice di Deontologia per i SIC) ai sensi del quale "interessato" è unicamente la persona fisica cui si riferiscono i dati personali.

La scelta, in particolare, si giustifica in considerazione dell'interesse professionale e gli strumenti di conoscenza di cui specialmente le persone giuridiche (e non le persone fisiche) dispongono per controllare le loro posizioni debitorie e per fronteggiare i rischi di segnalazione nelle banche dati. Diversamente, nel caso di clienti **persone fisiche vi è obbligo di preavviso**, a prescindere dalla qualifica di non consumatore (cfr. **Collegio di**



coordinamento n. 9311/2016, secondo cui il preavviso è requisito di legittimità della segnalazione ogniqualvolta il debitore sia una persona fisica, anche se abbia agito non come consumatore ma in qualità di professionista o imprenditore individuale).

Nel caso di specie occorre evidenziare la natura di parte ricorrente, che è persona fisica, e si osserva che il preavviso è in atti. Tuttavia l'intermediario non ha allegato prova dell'avvenuta consegna, pur producendo n. 3 comunicazioni di preavviso di segnalazione. L'intermediario ha riferito di aver inviato tali comunicazioni all'indirizzo del cliente corrispondente a quello indicato nell'anagrafica.

Sul punto, tuttavia, occorre ricordare che l'all.1 del nuovo Codice di Deontologia richiede espressamente la prova della ricezione del preavviso inviato tramite modalità diverse dalla raccomandata con ricevuta di ritorno.

Quanto sopra premesso, questo Collegio ritiene che, in mancanza di prova idonea, il preavviso di segnalazione risulta formalmente non correttamente adempiuto.

Passando al presupposto sostanziale della segnalazione, si evidenzia quanto segue.

Alla luce delle visure allegate dalle parti la segnalazione è da ricondurre al mancato pagamento nei mesi di Marzo, Aprile e Maggio 2020. Ebbene, il cliente, in data 20 marzo 2020, ha presentato ai sensi del Decreto "Cura Italia", istanza di sospensione delle rate del mutuo prima casa, il cui accoglimento è stato comunicato dall'intermediario con e-mail dell'8 luglio 2020. Peraltro, la stessa parte resistente, nelle controdeduzioni, ha riferito che «a causa della Sua situazione di difficoltà momentanea ad onorare le rate del mutuo, è stato contattato dal nostro servizio clienti in data 15 aprile 2020, l'esito della telefonata di carattere informativo si è rivelata soddisfattiva per entrambe le parti».

Risulta, quindi, pacifico che il cliente sia stato segnalato per il mancato pagamento di n. 3 rate, relative ai mesi di marzo/aprile/maggio, corrispondenti alla fase acuta del periodo Covid, pur in presenza di richiesta di sospensione delle rate del mutuo datata 20 marzo 2020, nonostante vi fosse peraltro stata una trattativa "soddisfattiva per entrambe le parti" circa la sospensione delle rate, come riconosciuta dallo stesso intermediario e collocata nel mese di aprile, e nonostante tale sospensione sia stata poi accordata a luglio dello stesso anno in conformità al Decreto "Cura Italia" di marzo 2020.

Per le ragioni esposte la segnalazione per mancato pagamento per i mesi di marzo/aprile/maggio deve, quindi, rilevarsi in ogni caso, alla stregua di un comportamento dell'intermediario non corretto e sicuramente lesivo del canone di buona fede.

In proposito, parte ricorrente ha avanzato domanda di risarcimento del danno per i danni subiti dalla illegittima segnalazione consistenti, da un lato, nella impossibilità di ottenere altro finanziamento, sia in proprio sia quale amministratore della Società X, dall'altro, nella lesione della propria reputazione di buon pagatore.

A sostegno della propria richiesta, con riferimento all'impossibilità di ottenere altri finanziamenti, la stessa parte istante ha allegato comunicazione di diniego ad una domanda di finanziamento da parte di altro intermediario dovuta alle segnalazioni presenti nelle banche dati.

Alla luce di tale allegazione, il danno da mancata erogazione di finanziamento da parte di terzi subito dall'istante si intende dimostrato e imputabile al comportamento non corretto tenuto dall'intermediario resistente, il quale è quindi tenuto a corrispondere alla parte ricorrente la somma ritenuta equa di € 500,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 500,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA