

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 05/02/2026

FATTO E DIRITTO

In relazione a un credito di € 11.532,12 acquisito nel 2016 dall'intermediario convenuto nell'ambito di una più ampia operazione di cessione di un portafoglio crediti "di difficile recupero", la cliente contesta che la relativa documentazione non dimostrerebbe in modo chiaro la legittimità della cessione del credito né la continuità giuridica tra i due intermediari.

La cliente chiede che l'ABF: accerti la violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e tempestività nella risposta alla richiesta documentale; dichiari l'illegittimità della cessione del credito; disponga l'annullamento del credito e la cancellazione di ogni eventuale segnalazione presso i sic; riconosca il risarcimento del danno non patrimoniale quantificato in € 1.000,00.

L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancata presentazione di un preventivo reclamo.

L'eccezione è fondata.

Parte ricorrente qualifica come reclamo la richiesta di accesso agli atti formulata ai sensi della L. 241/90, presentata in data 22/09/2025. Al netto di ogni considerazione sulla inconferenza dello strumento prescelto, proprio dei rapporti con le pubbliche amministrazioni, il Collegio ricorda che ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (§1, sez. VI) "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. [...] Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo". A tali fini s'intende "reclamo" "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile

contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo" (Sez. I, § 3).

La disciplina appena citata è chiaramente funzionale a risolvere in una fase "precontenziosa" le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente; il che può accadere solo a condizione che l'intermediario sia venuto a conoscenza, tempestivamente ed in modo sufficientemente circostanziato, della lagnanza del cliente. Proprio per questo, benché le regole richiamate rifuggano da un rigido formalismo, è evidente non solo che il reclamo debba presentare una tendenziale simmetria rispetto ai contenuti del successivo ricorso, ma anche che dallo stesso emergano con sufficiente chiarezza una o più contestazioni di un comportamento dell'intermediario.

Nel caso di specie, la comunicazione trasmessa all'intermediario contiene unicamente la generica richiesta di accesso agli atti e la revoca al trattamento dei dati personali, mentre non reca alcuna contestazione relativa a un comportamento o un'omissione dell'intermediario che possa giustificare una interpretazione estensiva della nozione di reclamo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE