

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) FORMAGGIA

Seduta del 24/02/2026

FATTO E DIRITTO

Con il ricorso, il cliente afferma che in data 27/03/2018, sottoscriveva con l'Intermediario un contratto di prestito personale n. **4320; che successivamente accertava, tramite visura, la presenza di segnalazioni negative a proprio nome presso i principali Sistemi di Informazione Creditizia (SIC); che le segnalazioni contestate sono illegittime sotto il profilo formale, atteso che il cliente non aveva mai ricevuto un preavviso di segnalazione così come previsto dal *"Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti"* (*"Codice di Condotta"*); che la giurisprudenza e le autorità di vigilanza hanno costantemente interpretato il preavviso come un atto di natura recettizia, ai sensi degli artt. 1334 e 1335 del Codice Civile, con onere della prova a carico dell'intermediario di aver non solo spedito, ma anche fatto pervenire tale comunicazione all'indirizzo del debitore; che l'illegittimità della condotta dell'intermediario è ulteriormente aggravata dalla violazione dei principi di buona fede e correttezza (artt. 1175 e 1375 c.c.), per aver deliberatamente ignorato la procura speciale conferita dal ricorrente alla società procuratrice; che, infatti, in data 15 novembre 2022, l'intermediario aveva ricevuto via e-mail la comunicazione con cui la società procuratrice si qualificava come rappresentante del ricorrente, chiedendo esplicitamente di essere l'unico interlocutore per ogni futura comunicazione; che il predetto atto costituisce una formale elezione di domicilio presso il procuratore per la gestione della specifica posizione debitoria, pienamente valida ed efficace nei confronti dell'intermediario; che nonostante la formale notifica della procura e la chiara indicazione del nuovo referente per ogni comunicazione,

L'Intermediario, in data 22 dicembre 2022, aveva inviato il preavviso di segnalazione direttamente all'indirizzo di residenza del ricorrente, e non al suo procuratore speciale, utilizzando peraltro il servizio "P*T" che non risulta essere mai stato ricevuto; che l'invio del preavviso a un indirizzo diverso da quello del procuratore speciale, che era stato formalmente indicato come unico destinatario per le comunicazioni, rende la notifica inefficace e, di conseguenza, la segnalazione radicalmente illegittima, a prescindere dalla modalità di spedizione utilizzata; che, a fronte della contestazione del destinatario, l'onere della prova della ricezione non può essere assolto tramite la produzione di mere attestazioni provenienti da sistemi di postalizzazione privata, che sono prive della fede privilegiata attribuita agli atti redatti da un pubblico ufficiale.

Per tutte le ragioni sopra esposte, il ricorrente chiede:

in via principale "Accertare e dichiarare l'illegittimità, l'illiceità e la nullità delle segnalazioni negative effettuate nei Sistemi di Informazione Creditizia (CRIF, CTC, etc.) dall'Intermediario [...] a nome del Sig. [...] e, per l'effetto, ordinare allo stesso di richiedere, a propria cura e spese, l'immediata cancellazione di ogni segnalazione pregiudizievole da tali sistemi"

In via subordinata "Nella denegata ipotesi di rigetto della domanda principale, ordinare all'intermediario resistente di fornire prova documentale e dettagliata in merito a:

- a) prova dell'avvenuta ricezione e conoscenza da parte del ricorrente del preavviso specifico di segnalazione nei SIC, mediante produzione di avviso di ricevimento di Raccomandata A/R, ricevuta di consegna PEC o altra documentazione equipollente che attesti in modo inconfutabile la consegna al destinatario in data anteriore di almeno 15 giorni alla prima segnalazione;
- b) copia del contratto relativo alla linea di credito in contestazione e dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Nelle controdeduzioni depositate, l'intermediario eccepisce, in via preliminare, che il cliente deduceva per la prima volta nel ricorso l'elezione del proprio domicilio presso la società procuratrice, non contenuta nel reclamo; in ogni caso, che nella procura speciale rilasciata alla società non si legge da nessuna parte che vi fosse stata elezione di domicilio presso la stessa da parte del cliente, sicché i plurimi preavvisi di segnalazione consegnati al cliente sono validi ed efficaci; che le comunicazioni contenenti il preavviso di segnalazione, inviate utilizzando il servizio P* T*, sono state ricevute dal ricorrente come dimostrato dal *barcode* e nelle attestazioni di avvenuto recapito e consegna.

Conclude chiedendo "che l'intestato Collegio voglia rigettare il ricorso per l'infondatezza delle contestazioni avanzate dal Cliente".

Nelle repliche, il ricorrente afferma: quanto all'eccezione di inammissibilità delle doglianze relative alla procura speciale e all'elezione di domicilio in quanto sollevate per la prima volta in sede di ricorso e non contenute quindi in sede di reclamo, che le argomentazioni relative alla procura speciale e all'elezione di domicilio non costituiscono una "questione" nuova, bensì una specificazione e un'articolazione difensiva della medesima *causa petendi* già introdotta con il reclamo; che, indipendentemente dalla qualificazione formale come "elezione di domicilio" ai sensi di specifiche norme procedurali (come l'art. 141 c.p.c. che richiede una dichiarazione espressa per l'obbligatorietà della notifica al domiciliatario in caso di elezione inserita in un contratto), la comunicazione della procura ha avuto l'effetto di portare a conoscenza dell'intermediario l'esistenza di un nuovo referente per la gestione del debito; che l'intermediario, avendo ricevuto tale comunicazione, aveva il dovere di agire secondo i principi di buona fede e correttezza (artt. 1175 e 1375 c.c.), interloquendo con il procuratore speciale per tutte le questioni attinenti alla gestione del debito; che, quanto alla prova circa l'effettiva ricezione del preavviso, la documentazione allegata dall'intermediario attesta l'invio e la tracciatura interna ma non la ricezione dello stesso.

Conclude chiedendo di "Rigettare l'eccezione preliminare sollevata dalla Banca. Accertare e dichiarare l'illegittimità, l'illiceità e la nullità delle segnalazioni negative effettuate nei Sistemi di Informazione Creditizia (CRIF, CTC, etc.) dall'Intermediario [...] a nome del Sig. [...], per violazione dell'obbligo di preavviso, sia per l'omessa comunicazione al procuratore speciale, sia per l'insufficiente prova

dell'avvenuta ricezione del preavviso. Per l'effetto, ordinare alla Banca di richiedere, a propria cura e spese, l'immediata cancellazione di ogni segnalazione pregiudizievole da tali sistemi. In via subordinata, ordinare all'intermediario resistente di fornire prova documentale e dettagliata in merito all'avvenuta ricezione e conoscenza da parte del Ricorrente del preavviso specifico di segnalazione nei SIC, mediante produzione di avviso di ricevimento di Raccomandata A/R, ricevuta di consegna PEC o altra documentazione equipollente che attesti in modo inconfutabile la consegna al destinatario, completa di tutti gli elementi richiesti dalla normativa e dalla giurisprudenza ABF".

Con le controrepliche, l'intermediario ribadisce che la contestazione circa il mancato ricevimento del preavviso contenuta nel reclamo è diversa da quella relativa all'elezione del domicilio presso la società procuratrice, che costituisce quindi una *mutatio libelli*; che, quanto alla prova della ricezione del preavviso, la documentazione allegata prova la conferma "*formale e sostanziale*" di avvenuta consegna del destinatario.

L'intermediario insiste quindi per il rigetto del ricorso.

In via preliminare va esaminata l'eccezione dell'intermediario di parziale non corrispondenza tra ricorso e reclamo, non essendo nel primo inclusa la questione, sollevata solo in ricorso, dell'inefficacia del preavviso di segnalazione a motivo del suo inoltro all'indirizzo di residenza del ricorrente nonostante vi fosse stata l'elezione di domicilio presso la società rappresentante effettuata con la procura ad essa conferita, come comunicato all'intermediario via e-mail in data 15 novembre 2022. Su tale eccezione, il ricorrente si difende assumendo che le argomentazioni relative alla procura speciale e all'elezione di domicilio non costituivano una questione nuova ma una semplice specificazione e un'articolazione difensiva della medesima domanda già introdotta con il reclamo ove si contestava, in senso lato, l'illegittimità delle segnalazioni nei SIC sotto il profilo formale a motivo delle irregolarità del preavviso e del relativo ricevimento.

Invero, la questione introdotta nel ricorso, pur non mutando il *petitum*, comporta, rispetto alla *causa petendi*, un esame precedentemente non focalizzato in modo specifico su questione che avrebbe potuto richiedere difese peculiari. Tuttavia, anche se si volesse superare -peraltro non senza uno sforzo interpretativo- la problematica dell'inammissibilità a motivo dell'ampiezza onnicomprensiva -anche qui peraltro ai limiti della genericità- della contestazione iniziale formulata nel reclamo, resta il fatto, decisivo, che trattasi, nel merito, di un argomento del tutto privo di fondamento. Infatti, prima di tutto, nella comunicazione non vi è affatto una elezione di domicilio, secondo le formalità che l'elezione avrebbe richiesto nel senso di escludere che ogni comunicazione per essere valida non potesse pervenire al domicilio del cliente; e, poi, conseguentemente, non sarebbe superata la circostanza della avvenuta spedizione e ricezione delle comunicazioni all'indirizzo del destinatario, come documentalmente dimostrato.

Sotto tale aspetto invocato dal ricorrente non è dunque riscontrabile alcuna illegittimità, illiceità o nullità che possano inficiare le segnalazioni negative.

Venendo al merito, è opportuno richiamare la disciplina e i principi di giurisprudenza che regolano la materia delle segnalazioni ingenerale e in particolare l'argomento relativo al presupposto formale, della cui mancanza si lamenta il ricorrente, con la precisazione che il ricorrente non muove contestazioni relative alla sussistenza del presupposto sostanziale, sicché tale aspetto va escluso dall'esame del Collegio.

La prospettazione del ricorrente richiede l'indagine sulla avvenuta ricezione e conoscenza delle comunicazioni di preavviso -negata dal cliente- quale presupposto di legittimità.

A proposito delle segnalazioni da parte dell'intermediario nelle banche dati dei crediti in sofferenza, è opportuno ricordare che, in base al complesso della normativa sul tema in esame (articolo 125 del T.U.B. -d.lgs. 385/1993, provvedimenti vari del Garante per la protezione dei dati personali e aggiornamenti; in particolare, provv. 26 ottobre 2017, 15° Aggiornamento del 30/6/2016, provv. pubblicato in G.U. il 4 Novembre 2022 e relativi allegati) è stato introdotto l'obbligo di informazione preventivo, nel senso che il cliente/consumatore va informato quando, per la prima volta, viene

classificato “negativamente” (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza). Tale informativa deve essere preventiva, cioè va trasmessa prima dell’invio della prima segnalazione “negativa”. Per garantire l’inoltro delle segnalazioni nei termini previsti, l’Intermediario può preavvertire il debitore/consumatore anche attraverso l’uso di mezzi elettronici o telematici, quali ad esempio e.mail o sms, che consentano il tempestivo e sicuro recapito dell’informazione.

Si ricorda anche che il Codice di condotta per i Sistemi Informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, approvato con provvedimento del Garante della Privacy il 12 settembre 2019 (Codice di condotta), prevede che *“al verificarsi di ritardi nei pagamenti, l’intermediario, anche unitamente all’invio di solleciti o di altre comunicazioni, con le modalità indicate nel provvedimento o eventualmente anche nel contratto, invia all’interessato un preavviso circa l’imminente registrazione....”*.

In particolare, sulla prova di ricezione del preavviso, il Garante per la Privacy ha precisato, col citato provvedimento di interpretazione autentica del 26 ottobre 2017, che: “al fine di rispondere alla ratio della norma, sia imprescindibile considerare il preavviso di imminente segnalazione un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c., con la conseguenza che, per la legittimità della segnalazione nei “Sic”, i titolari del trattamento (cioè gli operatori bancari e finanziari) debbano essere in grado di dimostrare l’effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso”; che pertanto “in alternativa all’invio delle comunicazioni a mezzo posta di uso tradizionale (quali la raccomandata con ricevuta di ritorno e il telegramma, strumenti espressamente previsti dall’art. 9-bis della legge 12 dicembre 1990, n. 386 per il preavviso di iscrizione nella Centrale di Allarme Interbancaria-CAI in caso di emissione di assegni in mancanza di provvista), gli operatori si potranno avvalere dei mezzi considerati legalmente equivalenti, come la posta elettronica certificata”; che “Ovviamente saranno anche considerati correttamente ricevuti i preavvisi che risulteranno noti all’interessato in virtù di successivi comportamenti significativi di quest’ultimo”.

Secondo la giurisprudenza dei collegi (consolidatasi in epoca precedente all’interpretazione fornita dal Garante), è provata la ricezione del preavviso di segnalazione quando l’inoltro del preavviso è avvenuto: a mezzo raccomandata a/r., è in atti l’avviso di ricevimento attestante il ritiro della comunicazione, la compiuta giacenza (Collegio di Napoli, n. 6488/2015), il trasferimento ad altro indirizzo del destinatario non comunicato all’Intermediario (Collegio di Roma, n. 5531/17); con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio on line), purché preventivamente concordate tra le parti (Collegio di Roma, n. 10632/16); tramite un sistema di recapito della corrispondenza a data e ora certa (Collegio di Milano, n. 4667/2016). In ogni caso, «il Collegio competente dovrà formare il proprio convincimento circa l’avvenuta ricezione del preavviso da parte del Cliente segnalato sulla base di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono» (Collegio di Coordinamento n. 3089/2012).

I preavvisi così inviati si presumono conosciuti da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell’impossibilità di avere notizia della comunicazione. Infatti, in base alle regole generali dell’ordinamento, ed in particolare gli artt. 1334 e 1335 c.c. -come sopra richiamati anche dal Garante- gli atti unilaterali, quale è il preavviso, producono effetto dal momento in cui pervengono a conoscenza della persona alla quale sono destinati, e ogni dichiarazione diretta a una determinata persona si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di esserne stato, senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, l’orientamento consolidato dei Collegi ABF è nel senso di ritenere il preavviso di segnalazione un atto dovuto per i clienti consumatori in occasione della prima segnalazione di informazioni negative (sofferenze e inadempimenti persistenti), e di ritenere che tuttavia la sua omissione non inficia la legittimità della segnalazione effettuata, ma può determinare soltanto conseguenze risarcitorie. A questo proposito si richiama la decisione n. 4519/23 del Collegio di Coordinamento che, intervenendo sulla questione della natura del preavviso in Centrale dei Rischi e delle conseguenze in caso di sua omissione, ha affermando il seguente principio di diritto : *“l’invio ex art. 125, comma 3, T.U.B. della*

informativa di imminente segnalazione in Centrale Rischi non costituisce un presupposto di legittimità della segnalazione ma l'adempimento di un obbligo di trasparenza, la cui violazione può dar luogo soltanto alla tutela risarcitoria in favore della parte lesa".

Analoghe considerazioni e principi valgono nel caso di specie, per le segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e CTC, per le quali avrebbe casomai dovuto chiedersi, in caso di riscontrata effettiva mancanza del preavviso, soltanto il risarcimento dei danni, che peraltro nella specie non sono richiesti, essendosi il ricorrente limitato ad insistere per la cancellazione delle segnalazioni.

Ma anche se si volesse superare tale prospettiva e discostarsi dagli orientamenti ormai consolidati in materia, resta il fatto che, nel caso di specie, l'intermediario ha dimostrato, con le evidenze prodotte, la presenza di numerosi elementi dai quali può desumersi la presunzione di avvenuta conoscenza del preavviso.

Ricapitolando dunque in fatto l'oggetto della questione rimessa alla valutazione di questo Collegio, e confrontandola con i principi normativi e giurisprudenziali generali richiamati, si ribadisce che il ricorrente denuncia l'illegittimità, l'illiceità e la nullità delle segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e CTC poiché effettuate in difetto del presupposto formale, e ne chiede la cancellazione. Le segnalazioni contestate traggono origine da un contratto di prestito personale, sottoscritto in data 27.03.2018 in cointestazione con un terzo. Il ricorrente produce visura CRIF aggiornata al 31.05.2025 riferita ad un arco temporale di 24 mesi (maggio 2025 – giugno 2023), dove risulta che la prima segnalazione negativa visibile risale al mese di giugno 2023, con indicazione di n. 7 rate non pagate; che il numero massimo di rate con ritardo è più di 8; che il peggior stato segnalato è la sofferenza del mese di maggio 2025. Produce anche visura CTC aggiornata al 31.05.2025 riferita ad un arco temporale pari a 36 mesi (maggio 2025 – giugno 2022) relativa al medesimo contratto di finanziamento, dove risulta che la prima segnalazione negativa risale al mese di dicembre 2022 con indicazione di n. 1 rata non pagata e successivamente non regolarizzata; che il mese di gennaio 2023 reca n. 2 rate non pagate e le rate dei mesi successivi continuavano a non essere pagate; che prima del mese di dicembre 2022 non vi erano ritardi di pagamento nelle rate del prestito; che il numero massimo di rate con ritardo è pari a 9; che a partire dal mese di agosto 2022 la visura viene valorizzata con il numero 9 che, secondo quanto viene indicato dalla legenda esplicativa, *"può indicare un numero pari o superiore a 9 rate in ritardo [...] in caso di decadenza del beneficio del termine, il valore indicato può essere convenzionalmente 9"*.

Il ricorrente sostiene di non aver ricevuto comunicazioni presso l'asserito domicilio eletto, ma neppure presso il proprio domicilio, e, nelle repliche, fa accenno anche alla necessità della prova documentale da parte dell'intermediario che la consegna al destinatario sia avvenuta in data anteriore di almeno 15 giorni alla prima segnalazione. Ma va rilevato che, pur sostenendo che le comunicazioni non erano giunte al domicilio presso cui avrebbero dovuto -a suo dire- essere indirizzate, non ha mai tuttavia dichiarato in modo esplicito e specifico che i preavvisi non gli fossero noti, sebbene giunti al domicilio coincidente con quello coincide con quello da lui stesso indicato nel modulo del ricorso. Circostanza che, da sola, avrebbe dovuto richiedere da parte del cliente l'onere di superare la presunzione di conoscenza, con la dimostrazione di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione pervenuta al proprio domicilio.

L'intermediario -che alle proprie controdeduzioni ha allegato il contratto di prestito personale munito di sottoscrizione del cliente al trattamento dei propri dati personali- in proposito, afferma di aver inoltrato il preavviso di segnalazione mediante il servizio P*T e allega 3 missive; per ciascuna missiva allega una schermata relativa al tracciamento che ne attesta l'accettazione. In particolare: la missiva del 21/09/2022, recapitata il 22.9.2022, relativa al mancato pagamento di n. 1 rata con scadenza 27/08/2022; quella del 21/11/2022, recapitata il 30.11.2022, relativa al mancato pagamento di n. 1 rata con scadenza 27/10/2022; quella del 22/12/2022, recapitata il 3.1.2023, relativa al mancato pagamento di n. 2 rate con scadenza 27/10/2022 e 27/11/2022, posizione non regolarizzata in quanto seguita dal mancato pagamento di una seconda rata consecutiva nel mese di gennaio 2023. Si sottolinea che la

missiva del 22/12/2022 risulta essere stata recapitata in data 3/1/2023 presso l'indirizzo del ricorrente che coincide con quello indicato nel modulo del ricorso; la data di recapito del 3 gennaio 2023 è compatibile con quella di emissione del preavviso del 22 dicembre 2022.

A proposito del servizio di P*T, i collegi territoriali si sono orientati nel ritenere che tale modalità di consegna è idonea ai fini della prova della ricezione -anche laddove mancasse l'indicazione del bar code sulla missiva contenente il preavviso- in presenza di alcune circostanze di fatto quali, ad esempio, la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso, la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore con quella del preavviso, la presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso. Le circostanze caratterizzanti la fattispecie emergenti dalla documentazione allegata consentono di ritenere idonea la modalità di consegna adottata dall'intermediario e di ritenere dimostrata la ricezione.

Dal complesso dei dati emergenti dalle evidenze prodotte, si può dunque ritenere che l'intermediario abbia fornito elementi sufficienti per la dimostrazione che le comunicazioni delle segnalazioni siano tempestivamente avvenute con regolare consegna all'indirizzo del destinatario e ricezione da parte del medesimo, il quale, per contro, non ha dimostrato di esserne stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Infatti, la prima segnalazione negativa visibile in CRIF risale al mese di giugno 2023, con indicazione di n. 7 rate non pagate, a fronte di comunicazione con missiva del 22/12/2022 recapitata in data 3/1/2023 presso l'indirizzo del ricorrente coincidente con quello indicato nel modulo del ricorso. La prima segnalazione negativa in CTC risale al dicembre 2022, con indicazione di una rata non pagata cui non sono seguiti ulteriori pagamenti nei mesi successivi, a fronte di missiva del 21/09/2022, recapitata il 22.9.2022, relativa al mancato pagamento di n. 1 rata con scadenza 27/08/2022 e di missiva del 21/11/2022, recapitata il 30.11.2022, relativa al mancato pagamento di n. 1 rata con scadenza 27/10/2022, cui non sono seguiti ulteriori pagamenti.

A ciò è opportuno aggiungere, stante la presenza di una pluralità di missive, che, a proposito della possibilità per l'intermediario di "sanare" la mancanza del preavviso preventivo, mediante cancellazione dei ritardi segnalati in epoca anteriore alla ricezione, il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 4632/2023, ha affermato, tra l'altro, che *"La comunicazione contenente il preavviso di segnalazione nei SIC, pervenuta successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, rende legittime le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione da parte dell'interessato, attesa la funzione del preavviso"* (ferma restando comunque la cancellazione delle illegittime segnalazioni precedenti al preavviso).

Tutti i rilievi svolti depongono per l'infondatezza del ricorso e ne comportano il rigetto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE