

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocuzione intercorsa con l'intermediario nella fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essere stato segnalato nelle banche dati di un sistema di informazione creditizia privato.

Riteneva che la segnalazione fosse illegittima sia da un punto di vista formale che sostanziale, non essendo incappato nei ritardi che gli venivano attribuiti e non avendo ricevuto da parte dell'intermediario segnalatore un preavviso preventivo di registrazione dei dati personali esatto, puntuale e circostanziato, come previsto dall'art. 4, comma 7 del Codice di deontologia.

Richiamava il provvedimento dell'autorità Garante per la protezione dei dati personali, che aveva considerato il preavviso come un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 cod.civ., con la conseguenza che gli operatori bancari devono essere in grado di dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso.

Chiedeva, pertanto, la cancellazione della segnalazione negativa.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto rilevava che il rapporto di conto corrente intrattenuto con il cliente presentasse un saldo negativo a far data dal 12/09/2016; per tale motivo, in data 13/07/2026 aveva inviato, tramite raccomandata a/r, il preavviso di imminente segnalazione.

Faceva presente di non aver dato riscontro al reclamo presentato dal cliente in data 28/05/2025 per un mero disguido; motivo per il quale avrebbe provveduto a rimborsare la somma di euro 20,00 per la presentazione del ricorso.

Affermava che il cliente risultasse segnalato a sofferenza nei s.i.c. e in Centrale dei Rischi dal 31/11/2022 al 30/10/2025.

Con riferimento al presupposto formale, precisava che il preavviso di imminente segnalazione fosse stato inviato tramite raccomandata restituita al mittente con l'indicazione di indirizzo sconosciuto; pertanto riteneva la segnalazione legittima, nonostante il mancato recapito del preavviso di imminente segnalazione, in quanto la raccomandata era stata inviata all'indirizzo di corrispondenza censito dal cliente in area riservata, rimasto invariato; pertanto, considerava il mancato recapito imputabile al cliente, che aveva disatteso l'obbligo contrattuale di provvedere alla modifica dei recapiti personali.

Con riferimento al presupposto sostanziale sottolineava che fosse stata accertata una stabile e consolidata situazione di insolvenza in capo al ricorrente, tenuto conto del perdurante ammontare del saldo debitorio.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale sottolineava che controparte non avesse fornito alcuna prova della data di prima iscrizione, ovvero della data di visibilità delle segnalazioni in contestazione, né l'esistenza di alcun contratto o di alcuna anagrafica che dimostrasse l'avvenuto recapito della raccomandata asseritamente inviata ben dieci anni fa.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale rilevava che né in sede di ricorso né in sede di reclamo il cliente avesse avanzato contestazioni in merito alla tempestività del preavviso di segnalazione; pertanto, la contestazione sollevata nelle repliche ampliava in modo inammissibile il *thema decidendum*.

Osservava che, in ogni caso, la prima segnalazione non fosse più presente nei sistemi di informazioni creditizie per decorso dei termini di conservazione; aggiungeva che l'unica segnalazione attualmente visibile fosse quella rispetto alla quale aveva fornito ampia e puntuale dimostrazione sotto il profilo sostanziale, producendo evidenza degli insoluti maturati dal cliente, e sotto il profilo formale, allegando documentazione comprovante l'invio del preavviso di segnalazione.

Considerava infondata e paradossale la contestazione relativa alla mancata prova dell'esistenza di un contratto di conto corrente tra le parti, dato che la stessa impostazione difensiva del ricorrente presupponeva l'esistenza del rapporto contrattuale; ad ogni buon conto versava in atti il contratto di apertura di conto corrente.

Sottolineava che l'indirizzo al quale era stata mandata la comunicazione di preavviso fosse quello indicato dal cliente ed è principio consolidato che le comunicazioni inviate dall'intermediario all'indirizzo di corrispondenza indicato dal cliente nei propri sistemi informativi siano pienamente valide ed efficaci; eventuali omissioni o inesattezze nell'aggiornamento dei dati personali non possono che essere imputate esclusivamente al cliente.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento della presunta illegittimità della segnalazione del proprio nominativo nei sistemi di informazione creditizia privati, per mancato invio del preavviso, a norma dell'art. 4, comma 7 del Codice di deontologia per i sistemi informativi e successive modificazioni, oltre che per insussistenza dei requisiti sostanziali.

Va rilevato in premessa che, dalla visura versata in atti, emerge che il cliente è stato segnalato a sofferenza nel mese di marzo 2025; non è, tuttavia, possibile individuare il rapporto a cui la segnalazione a sofferenza si riferisce.

Nelle sue difese l'intermediario fa riferimento al rapporto di conto corrente; ciò nonostante, emergono dalla ricostruzione fornita, alcune contraddizioni: la banca, infatti, dichiara che a far data dal 12/09/2016 il rapporto di conto corrente presentava un saldo negativo crescente e che, per tale ragione, in data 13/07/2016 (ovvero due mesi prima) ha inviato il preavviso di imminente segnalazione; precisa, poi, di aver segnalato a sofferenza il rapporto nel s.i.c. dal 31/11/2022 (*i.e.* 30/11/2022) al 30/10/2025.

Dette segnalazioni, tuttavia, non risultano dalla visura, nella quale compare una unica segnalazione negativa – relativa a rapporto non precisato – nel mese di marzo 2025; ciò nonostante, emerge *per tabulas* che alcuna ulteriore segnalazione è stata rilevata in relazione ad un altro rapporto intrattenuto dal ricorrente e relativo ad una carta di credito rilasciata dall'odierno resistente.

Tutto ciò premesso, con riferimento al presupposto sostanziale l'intermediario afferma che sin dal 12/09/2016 il conto corrente presentasse un saldo negativo crescente e che la segnalazione a sofferenza fosse stata effettuata previo accertamento di una stabile e consolidata situazione di insolvenza in capo al ricorrente. A fondamento di ciò ha versato in atti la lista dei movimenti del conto corrente dal 29/12/2014 al 28/10/2025, dalla quale si evince che il saldo del conto corrente è stato costantemente a debito da settembre 2015 (ben prima quindi del settembre 2016, come invece riferisce l'intermediario).

Con riferimento al presupposto formale, l'intermediario sostiene di aver inviato il preavviso di segnalazione al ricorrente, all'indirizzo presente nell'anagrafe bancaria, tramite raccomandata a/r non recapitata per "destinatario sconosciuto", mentre il ricorrente nega di aver ricevuto alcuna missiva.

Appartiene alla ormai consolidata giurisprudenza di questo Arbitro (cfr. ex multis Coll. Coord. dec. n. 3499/2012) il principio in base al quale detta segnalazione possa ritenersi legittima al ricorrere di due presupposti: da un lato, la corrispondenza tra evento segnalato e situazione di inadempimento; dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali, tra le quali assume rilievo precipuo l'invio del preavviso di segnalazione da parte dell'intermediario.

L'obbligo di preavviso, infatti, mira essenzialmente ad informare il debitore della possibile segnalazione, di guisa che questi possa provvedere sollecitamente ad onorare il proprio debito, purgando gli effetti della mora, ovvero ad indicare eventuali errori. Tale ratio, dunque, richiede che il debitore sia edotto delle intenzioni dell'intermediario, dovendosi così riconoscere al preavviso la natura di atto unilaterale ricettizio; dal che deve ritenersi che ad esso vadano senz'altro applicate le disposizioni di cui agli artt. 1334 e 1335 cod. civ., indipendentemente dalla natura non patrimoniale dell'atto stesso.

Alla luce degli orientamenti della giurisprudenza di legittimità in materia, la prova relativa all'avvenuta ricezione (e, quindi, l'avvenuta conoscenza) del preavviso di segnalazione può essere fornita

documentalmente, ovvero mediante ricorso alle presunzioni, dovendosi unicamente escludere la rilevanza della mera affermazione di aver fornito la necessaria informazione.

Ciò rilevato in premessa, risulta *per tabulas* che la raccomandata sia stata recapitata ad un indirizzo che risulta “sconosciuto”; l’avviso non è andato in giacenza presso l’ufficio postale. L’indirizzo al quale l’intermediario ha inviato la lettera di preavviso corrisponde all’indirizzo presente nell’area riservata dell’home banking come “indirizzo di corrispondenza principale”; esso, tuttavia, non coincide con quello riportato dalla carta di identità del cliente e dallo stesso indicato nel modulo di ricorso e neppure con l’ulteriore (diverso) indirizzo riportato nel contratto di apertura del conto corrente.

Secondo l’orientamento dei Collegi quando il tentativo di consegna di una raccomandata non va a buon fine (come nel caso di specie) occorre distinguere tra irreperibilità assoluta e quella relativa. Differentemente da quest’ultima (che ricorre quando il destinatario risulta irreperibile *tout court*) nel primo caso, il destinatario risulta “sconosciuto” e la lettera viene rispedita immediatamente al mittente. La giurisprudenza di legittimità ha specificato che in tale ipotesi l’atto non può ritenersi entrato nella sfera di conoscibilità del destinatario ai sensi dell’art. 1335 cod. civ., perché quest’ultimo non ha la possibilità di ritirarlo presso l’ufficio postale. Non ha neppure notizia del tentativo di consegna. I Collegi territoriali di questo Arbitro hanno pure escluso che la raccomandata che ritorni subito al mittente per destinatario sconosciuto – senza compiuta giacenza e fatto salvo il caso in cui il cliente si sia trasferito senza comunicare la variazione del proprio indirizzo rispetto a quello dichiarato in sede contrattuale – possa ritenersi conosciuta ex art. 1335 cod. civ. (cfr. Coll. Roma, dec. n. 1463/2019), tranne che il cliente si sia trasferito senza comunicare la variazione del proprio indirizzo rispetto a quello dichiarato in sede contrattuale (cfr. Coll. Roma, dec. n. 3977/2024, n. 10118/2023 e n. 10109/2023; Coll. Milano dec. n. 11007/2022).

Nel caso in esame l’indirizzo a cui è stata inviata la missiva non era stato indicato nel contratto di apertura di conto corrente, bensì risulta censito nel sistema informatico della banca. In atti non sono presenti né altre comunicazioni di sollecito e/o preavvisi di imminente segnalazione, né altre comunicazioni inviate a tale indirizzo e correttamente recapitate.

Ad ogni modo, il ricorrente lamenta anche di non aver ricevuto alcun avviso di segnalazione “esatto, puntuale e circostanziato”: l’orientamento condiviso fra i Collegi relativo al contenuto del preavviso ha evidenziato che - non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione - la relativa valutazione di congruità dello stesso dovrà essere effettuata solo su contestazione del ricorrente e tenendo conto di tutti gli elementi disponibili con riguardo al caso in esame. In questo ambito, il preavviso può essere considerato legittimo quando il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e conseguentemente di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione ovvero nel caso in cui il preavviso richiami precedenti comunicazioni trasmesse al cliente dalle quali siano desumibili riferimenti al rapporto oggetto di segnalazione e alla relativa morosità.

Di contro, non può essere ritenuto valido un preavviso in cui non sia riportata l’indicazione del rapporto e/o del debito a cui si riferisce e questi non siano ricavabili nemmeno *per relationem* tramite il rinvio a precedenti avvisi o lettere di messa in mora.

Nel caso di specie la comunicazione indicata dall’intermediario come preavviso non indica il rapporto a cui si riferisce, non potendosi ritenere idoneo ad informare il cliente sulla propria posizione debitoria e, di conseguenza, a sollecitare ogni iniziativa utile a purgare la mora e ad evitare la segnalazione.

Deve, quindi, concludersi che la segnalazione sia illegittima, con conseguente riconoscimento del diritto del ricorrente ad ottenerne la cancellazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in CRIF.

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.

IL PRESIDENTE