

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PIERFRANCESCO BARTOLOMUCCI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocuzione intercorsa nella fase di reclamo, adiva questo Arbitro per contestare l'illegittimità della segnalazione del proprio nominativo in un sistema di informazione creditizia privato, nonché alla Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.

Faceva presente che, in occasione del riscontro al reclamo, l'intermediario convenuto avesse sostenuto di averlo reso edotto delle conseguenze dei mancati pagamenti sin dai primi insoluti, come poteva evincersi dalla sottoscrizione dell'accordo transattivo.

Affermava, invece, che la sottoscrizione di un accordo transattivo non dimostrasse la ricezione di un preavviso di imminente segnalazione, ma solo la volontà di ripianare una situazione che non può essere definita uno "stato di sofferenza".

Riteneva, pertanto, che l'intermediario non avesse dimostrato di aver inviato un preavviso di imminente segnalazione, né di aver effettuato una valutazione della sua situazione finanziaria complessiva.

Ritendo, di conseguenza, illegittime entrambe le segnalazioni chiedeva la loro cancellazione.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale eccepiva in via preliminare l'inammissibilità del ricorso, per mancata corrispondenza con il preventivo reclamo; deduceva, infatti, che la domanda relativa al difetto del presupposto sostanziale della segnalazione in C.R. (*i.e.* la mancata valutazione dello stato di sofferenza) fosse stata avanzata per la prima volta nel ricorso.

Nel merito rilevava che, in data 06/05/2004, il cliente avesse stipulato un contratto di mutuo fondiario a tasso variabile dell'importo di € 85.000,00 e che, a partire dal mese di settembre 2016, questi avesse iniziato a corrispondere le rate del mutuo con costante ritardo rispetto alle scadenze pattuite.

In data 15/12/2017, a fronte del mancato pagamento di 10 rate del mutuo, comunicava al cliente, con raccomandata a/r, la decadenza dal beneficio del termine con espresso avvertimento che, in assenza di regolarizzazione, avrebbe disposto il passaggio a sofferenza della posizione e avrebbe effettuato le segnalazioni nei s.i.c.

Successivamente, il 21/12/2017, stante il perdurante stato di inadempimento del cliente, disponeva il passaggio a sofferenza della posizione; in data 23/07/2018, a seguito della regolare notifica dell'atto di precetto e pignoramento, instaurava la procedura esecutiva, mai opposta dal cliente.

Soggiungeva che, in sede di esecuzione, l'immobile posto a garanzia del mutuo fosse stato aggiudicato al prezzo di € 34.000,00 con la conseguenza che, a seguito della formazione del progetto di distribuzione, avesse ricevuto in pagamento la somma complessiva di € 29.774,63 a fronte di un credito pari ad € 55.640,21, oltre spese alla data del riparto; pertanto, in data 15/03/2024, sottoscriveva un accordo con il cliente per il pagamento in via rateale del debito residuo ove era previsto espressamente il mantenimento delle segnalazioni a carico del cliente nei s.i.c. secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente con l'espresso avvertimento che non sarebbe stato possibile procedere alla loro cancellazione.

Evidenziava, dunque, la pretestuosità del ricorso dato che l'accordo transattivo dimostrasse che il cliente era perfettamente consapevole di essere segnalato a sofferenza nei s.i.c. e in C.R.

Sottolineava pure che gli insoluti maturati dal cliente avessero rappresentato un chiaro ed inequivocabile indice del suo stato di insolvenza che l'avevano costretto ad instaurare una procedura esecutiva, precisando che la conclusione del piano di rientro non è di per sé idonea a determinare il venir meno dello stato di insolvenza.

Da ultimo, rilevava che il preavviso di segnalazione in C.R. non costituisce, in ogni caso, presupposto di legittimità della segnalazione.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento della presunta illegittimità della segnalazione del proprio nominativo nei sistemi di informazione creditizia privati e nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, per mancato invio del preavviso, oltre che per insussistenza dei requisiti sostanziali.

In relazione ad essa l'intermediario convenuto ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità della domanda relativa alla segnalazione in Centrale dei Rischi, in relazione alla carenza del presupposto sostanziale, che non sarebbe stato contestato preventivamente, in occasione del reclamo.

L'eccezione è infondata e non merita accoglimento.

Al riguardo, il consolidato orientamento dei Collegi territoriali di questo Arbitro (sulla scorta di quanto stabilito dal Collegio di coordinamento, cfr. dec. n. 7716/2017) ha chiarito che l'identità tra reclamo e ricorso, richiesta dalle Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento (cfr. Sez. VI, par. 1), non vada necessariamente intesa alla stregua di una totale coincidenza tra *petitum* e *causa petendi*, potendo essere sufficiente la sussistenza di una certa simmetria tra i due atti, affinché il primo (considerato peraltro quale condizione di procedibilità del secondo) possa mettere l'intermediario nella condizione di conoscere le contestazioni mosse dal cliente e, semmai, di porre in essere quanto

necessario al fine di risolvere il conflitto e di evitare la presentazione del ricorso (cfr. Coll. Milano, dec. n. 7684/2021).

Orbene, per quanto risulti *per tabulas* che le ragioni sottese alla contestazione mossa in sede di reclamo fossero relative alla sola carenza del presupposto formale, deve in ogni caso ritenersi che la doglianza in merito all'insussistenza del presupposto sostanziale miri comunque alla rimozione del nominativo, senza che ciò comporti una indebita alterazione del *petitum*.

Passando al merito del ricorso, con riferimento alla segnalazione nel s.i.c., risulta documentalmente dalla visura versata in atti che tra gli "eventi rilevanti" sia segnalata una sofferenza nel mese di novembre 2024; non risultano, invece, segnalazioni diverse e/o precedenti riconducibili all'intermediario, seppure l'espletamento della procedura esecutiva e le risultanze della visura della Centrale dei Rischi lascino presumere che l'intermediario convenuto abbia effettuato segnalazioni in data antecedente al novembre 2024, tant'è che nelle stesse controdeduzioni afferma di aver effettuato la segnalazione a dicembre 2017.

Tale allegazione risulta confermata anche dalla produzione documentale dell'odierno resistente, con particolare riguardo alla visura da questi prodotta (aggiornata al 05/11/2025) dalla quale – ancorché sia priva di una legenda esplicativa e di ulteriori indicazioni che consentano di ricondurre inequivocabilmente le risultanze documentali al rapporto dedotto – emerge che sia effettivamente presente un unico rapporto segnalato a sofferenza.

Dall'insieme delle risultanze documentali e dalle allegazioni delle parti, unitamente alla mancata contestazione specifica da parte del ricorrente di quanto emerge proprio dalla visura prodotta dall'intermediario, il Collegio ritiene di poter ragionevolmente presumere che la segnalazione *de qua* sia riferibile al rapporto controverso dedotto nel presente procedimento e risalga al mese di dicembre 2017.

Ciò chiarito in premessa, con riferimento al presupposto formale, 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.

Lo stesso art. 125, comma 3, t.u.b., dispone che "*i finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma*"; per altro verso, l'art. 5, comma 6, del Codice di condotta per i s.i.c. (ricalcando l'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie), prevede che, al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, o eventualmente con le modalità indicate nel contratto, invia all'interessato un preavviso circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più s.i.c.

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.

Risulta *per tabulas* che la banca abbia inviato al cliente una comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, datata 15/12/2017; tuttavia, tale missiva (inviata con raccomandata con avviso di ricevimento) è priva dell'attestazione relativa all'avvenuto recapito della stessa al domicilio del ricorrente. Ciò nonostante, appare pacifico ed incontrovertito tra le parti che – proprio in relazione all'unico rapporto tra le stesse intercorrente – sia stata avviata una procedura esecutiva (peraltro mai opposta dal ricorrente) alla quale, dopo la distribuzione intervenuta a chiusura della stessa e in ragione della soddisfazione solo parziale delle pretese creditorie dell'intermediario, sia stato stipulato un accordo transattivo (del 15.03.2024) per la definizione di un piano di rientro dell'esposizione debitoria residua, nel quale si dà atto che le segnalazioni (già) presenti nei s.i.c. *“rimarranno presenti per le tempistiche previste dalla normativa vigente”*.

Pertanto, anche in assenza della prova documentale del preavviso della segnalazione, l'insieme di tali circostanze (ed in particolare la mancata opposizione del cliente circa la carenza del presupposto formale all'avvio della procedura esecutiva) deve far presumere che detto preavviso fosse comunque noto al cliente; in ogni caso, la sottoscrizione dell'accordo transattivo evidenzia la consapevolezza da parte del ricorrente del proprio persistente stato di morosità.

Con riferimento alla segnalazione alla Centrale dei Rischi, invece, relativamente al presupposto formale la visura versata in atti evidenzia il passaggio del cliente nella categoria “sofferenze” continuativamente dal mese di dicembre 2017 al mese di novembre 2024, inizialmente per l'importo di euro 55.604,00 poi ridotto nei mesi successivi. Tale ulteriore risultanza documentale corrobora la presunzione che anche la segnalazione nei s.i.c. sia stata effettuata per il medesimo periodo, come già rilevato in precedenza.

Al riguardo, appare sufficiente rammentare il consolidato orientamento dei Collegi territoriali di questo Arbitro (corroborati dal principio di diritto espresso dal Collegio di coordinamento con la dec. n. 4519/2003), il quale ha univocamente stabilito che l'obbligo di preavviso non rappresenti un requisito di validità della segnalazione, dovendosi invece intendere quale comportamento dovuto da parte degli intermediari, nel rispetto del più generale principio di trasparenza nella relazione con la clientela, con eventuali conseguenze di tipo risarcitorio in caso di violazione dello stesso (che nel caso di specie non sono comunque state evidenziate).

Passando al presupposto sostanziale, il ricorrente lamenta che l'intermediario non abbia effettuato una valutazione complessiva della sua situazione economico-finanziaria. Sul punto, giova rilevare che la segnalazione a sofferenza nella Centrale dei Rischi presuppone una valutazione, da parte dell'intermediario, della complessiva situazione economica e finanziaria del cliente (Circ. 139/91 sez. II cap. II par. 1.5).

La “sofferenza”, dunque, indica una situazione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica equiparabile, anche se non coincidente, con la condizione d'insolvenza e non si identifica con il mero ritardo nel pagamento del debito o con il volontario inadempimento. La segnalazione non è più dovuta quando il credito viene rimborsato.

Nel caso di specie, l'odierno resistente rappresenta che a partire dal mese di settembre 2016, il cliente avesse iniziato a mostrare difficoltà nel puntuale pagamento delle rate del mutuo, fino a maturare, nel mese di dicembre 2017, ben 10 rate impagate; deduce, pertanto, che proprio in seguito a tale permanente situazione di difficoltà si sia visto costretto (in seguito alla decadenza dal beneficio del termine) al recupero forzoso del proprio credito, al quale il cliente non si è mai opposto, che ha portato

alla definizione del suddetto accordo transattivo per il pagamento di quanto ancora dovuto dal cliente in seguito al piano di riparto che aveva soddisfatto solo in parte le ragioni dell'intermediario.

Appare al Collegio che tali allegazioni (peraltro non contestate) siano sufficiente a dimostrare che il ricorrente si sia trovato in una situazione di vera e propria sofferenza, corrispondente alla perdurante e non transitoria impossibilità di adempiere, mediante le proprie risorse economiche, alle obbligazioni assunte con il mutuo.

Non può portare a diversa conclusione la circostanza relativa all'intervenuto accordo transattivo; il costante orientamento di questo Arbitro ha, infatti, chiarito che "la conclusione di un piano di rientro successivo alla segnalazione a sofferenza non permette però la cessazione della segnalazione" (cfr. *ex multis*, Coll. Milano, dec. n. 3446/2021).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE