

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 09/04/2026

FATTO

La ricorrente afferma di essere intestataria di due contratti di mutuo ipotecario stipulati con l'intermediario, rispettivamente in data 21 ottobre 2020 e 28 luglio 2023, e di aver appreso che, a far data dall'ottobre 2024, l'intermediario aveva segnalato i ritardi nei pagamenti in CRIF senza alcun preavviso. Lamenta altresì che, nel mese di settembre 2025, l'intermediario ha effettuato una segnalazione a sofferenza in Centrale dei Rischi, inviando il relativo preavviso a un indirizzo non corrispondente alla propria residenza e, comunque, in data successiva all'avvenuta segnalazione. Afferma che le segnalazioni sono state effettuate in violazione degli obblighi di preavviso previsti dalla normativa di settore e in contrasto con i principi di buona fede e correttezza contrattuale, atteso che nei mesi di agosto e settembre 2025 erano in corso trattative con l'intermediario per la definizione bonaria delle posizioni debitorie mediante la vendita del bene ipotecato. Chiede la cancellazione delle segnalazioni in CRIF e in Centrale dei Rischi nonché il risarcimento del danno da mancato accesso al credito, quantificato in € 338,14.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma di aver inviato tempestivamente il preavviso per le segnalazioni in CRIF, e produce a riguardo due missive datate 6 settembre 2024 trasmesse tramite raccomandata elettronica con vettore tNotice, con avviso di giacenza consegnato in data 9 settembre 2024 e restituzione al mittente per compiuta giacenza in data 10 ottobre 2024. Con riguardo alla segnalazione in Centrale dei Rischi, afferma di aver inviato il relativo preavviso all'indirizzo comunicato dalla ricorrente in data 1° settembre 2020, di non essere tenuto a verificare l'attualità dell'indirizzo in assenza di comunicazioni di variazione, e di aver comunque provveduto a un successivo invio a mezzo

PEC in data 17 settembre 2025. Eccepisce che la domanda risarcitoria non è provata e chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda la legittimità delle segnalazioni negative effettuate dall'intermediario in CRIF in relazione a due contratti di mutuo ipotecario, la legittimità della segnalazione a sofferenza in Centrale dei Rischi, e la connessa domanda risarcitoria.

Quanto alle segnalazioni nei SIC, il preavviso configura un atto unilaterale recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c., la cui effettiva ricezione da parte del destinatario costituisce condizione di legittimità della segnalazione (Garante per la protezione dei dati personali, provvedimento del 26 ottobre 2017; art. 5, comma 6, Codice di Condotta del 12 settembre 2019). L'intermediario ha prodotto due missive datate 6 settembre 2024 trasmesse tramite il servizio tNotice a un indirizzo di posta elettronica ordinaria. Secondo il consolidato orientamento di questo Collegio, il servizio tNotice è idoneo a provare il contenuto della comunicazione inviata, ma non anche l'effettiva ricezione della stessa da parte del destinatario: l'indirizzo elettronico utilizzato è un indirizzo di posta ordinaria che — a differenza della PEC — non consente di offrire di per sé la prova della ricezione, in assenza di una specifica conferma da parte del destinatario che nel caso di specie non è presente agli atti (Collegio di Milano, decisioni n. 2543/2025 e n. 4318/2025). Si osserva inoltre che l'indirizzo email utilizzato per l'invio dei preavvisi tramite tNotice è diverso da quello con cui l'intermediario stesso ha comunicato con la ricorrente nel corso del rapporto, come risulta dalla corrispondenza intercorsa in data 12 agosto 2024, circostanza che aggrava ulteriormente il difetto probatorio circa l'effettivo recapito al destinatario. Non vi è infine in atti evidenza dell'invio delle missive anche in formato cartaceo né della cartolina attestante la restituzione al mittente per compiuta giacenza. Il presupposto formale delle segnalazioni in CRIF non può pertanto ritenersi assolto, con conseguente illegittimità delle medesime e obbligo di cancellazione a carico dell'intermediario.

Quanto alla segnalazione a sofferenza in Centrale dei Rischi, il preavviso di segnalazione ai sensi dell'art. 125, comma 3, TUB non costituisce un presupposto di legittimità della segnalazione, bensì l'adempimento di un obbligo di trasparenza la cui violazione può dar luogo soltanto alla tutela risarcitoria (Collegio di Coordinamento, decisione n. 4519/2023). La segnalazione è pertanto legittima sul piano formale a prescindere dalle modalità illegittime di recapito del preavviso, che al più possono essere fonte di pretese risarcitorie. La domanda di cancellazione della segnalazione in Centrale dei Rischi non può pertanto trovare accoglimento.

Quanto alla domanda risarcitoria, il danno derivante da segnalazione illegittima non è in re ipsa e deve essere provato, anche mediante presunzioni semplici e nozioni di comune esperienza (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019). La comunicazione di rifiuto all'apertura di un conto corrente prodotta dalla ricorrente non contiene alcun riferimento esplicito alle segnalazioni negative in CRIF, sicché non è possibile ritenere dimostrato il nesso causale tra la condotta dell'intermediario e il pregiudizio lamentato. La domanda risarcitoria non può pertanto trovare accoglimento.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso deve essere accolto limitatamente alla domanda di cancellazione delle segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente 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 e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE