

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, debitore principale di un rapporto di finanziamento stipulato con l'intermediario convenuto, lamenta l'illegittimità di una segnalazione negativa nella banca dati CRIF (EURISC) e ne chiede la cancellazione; chiede inoltre il riconoscimento del diritto al risarcimento del danno subito per complessivi € 5.000,00 variamente declinati, richiesta poi ridotta a € 3.000,00 in sede di repliche; infine richiede il rimborso del contributo di € 20,00 per la proposizione del ricorso e delle "spese vive".

L'intermediario resistente, nelle controdeduzioni, contesta le istanze avversarie e ne chiede il rigetto; in via preliminare eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancanza di preventivo reclamo, condizione di procedibilità per il ricorso all'ABF.

Nel replicare alle controdeduzioni, parte ricorrente precisa di aver inviato all'intermediario i reclami del 15/09/2025 e del 18/10/2025 e, contestualmente, riconosce di aver utilizzato un indirizzo che non corrisponde agli indirizzi PEC ufficiali dell'intermediario, stante la

presenza di elementi che potevano indurre a ritenere trattarsi di un indirizzo valido; tale errore in buona fede è dovuto all'intermediario, il quale ha l'onere di specificare con precisione quale elemento dell'indirizzo fosse effettivamente "non riconducibile", non potendo limitarsi a un'affermazione generica.

L'intermediario, nelle controrepliche afferma che parte ricorrente ha inviato le comunicazioni ad indirizzi PEC non corrispondenti agli indirizzi ufficiali della banca, non consentendogli di prendere cognizione della contestazione; il cliente stesso, nelle repliche, riferisce che sul sito internet della resistente sono indicati altri indirizzi di recapito PEC per cui si deduce che gli indirizzi corretti erano pubblicamente disponibili e facilmente reperibili.

DIRITTO

Parte ricorrente, debitore principale di un rapporto di finanziamento stipulato con l'intermediario convenuto, lamenta l'illegittimità di una segnalazione negativa nella banca dati CRIF (EURISC) e ne chiede la cancellazione; chiede inoltre il riconoscimento del diritto al risarcimento del danno subito per complessivi € 5.000,00 variamente declinati, richiesta poi ridotta a € 3.000,00 in sede di repliche; infine richiede il rimborso del contributo di € 20,00 per la proposizione del ricorso e delle "spese vive".

L'intermediario, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità del ricorso in ragione dell'assenza del preventivo reclamo. Più in particolare, ha eccepito di non aver avuto alcuna evidenza delle comunicazioni del 15/09/2025 e del 18/10/2025 indicate dal ricorrente come reclami, in quanto tali comunicazioni sono state inviate all'indirizzo errato "ufficioreclami@pec.**.com", a sé non riconducibile.

Sul punto il Collegio richiama la Sezione VI – "Procedimento e decisione" – "Avvio del procedimento" delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, ai sensi della quale "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari [...] Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo".

Il Collegio richiama, inoltre, l'orientamento condiviso dei Collegi che ritiene che, in caso di contestazione dell'intermediario, avendo il reclamo natura recettizia, grava sul ricorrente l'onere di provare l'avvenuta spedizione e la ricezione dello stesso da parte del destinatario ai fini della valutazione di ammissibilità del ricorso; a tal fine i Collegi potranno valorizzare tutti gli indici di prova, anche ricorrendo all'utilizzo di presunzioni semplici (es. prova di avvenuta spedizione dell'email con data e ora certa).

Nel caso di specie si evidenzia che, in sede di repliche, la stessa parte ricorrente ha ammesso di essere incorsa in un errore materiale nell'indicazione dell'indirizzo di

recapito dell'intermediario per l'invio dei reclami del 15/09/2025 e del 18/10/2025, producendo evidenza esclusivamente delle ricevute di accettazione e non anche di consegna. Inoltre, ha prodotto evidenza di ulteriori comunicazioni, tuttavia indirizzate a soggetti diversi dal convenuto.

Alla luce di tali evidenze, il Collegio, ribadendo la natura del reclamo quale condizione di procedibilità del ricorso, ritiene che quest'ultimo sia inammissibile poiché non preceduto da formale atto di contestazione in forma scritta rivolto all'intermediario resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE f.f.