

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FELICETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocazione intercorsa in fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver sottoscritto un mutuo con l'intermediario, facendo presente di essere incorso in un ritardo nel pagamento di due rate.

Faceva presente che il suo nominativo fosse stato segnalato presso i sistemi di informazione creditizia, pur non avendo mai ricevuto un preavviso di segnalazione, in violazione del Codice di Condotta.

Chiedeva, pertanto, la cancellazione della segnalazione negativa.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale precisava che nel mese di maggio 2020 fosse stato sottoscritto un contratto di finanziamento con il ricorrente, da rimborsare in 72 rate mensili; sottolineava, tuttavia, che nel corso del rapporto, questi si fosse reso responsabile di alcuni ritardi nel pagamento delle rate, concretizzando dunque il presupposto sostanziale per la legittimità della segnalazione.

Evidenziava di aver messo a disposizione del cliente, nel corso dei reiterati ritardi nel pagamento delle rate, tutta la documentazione relativa ai solleciti di pagamento corredati dai preavvisi di segnalazione nei S.I.C. mediante pubblicazione nell'area riservata della piattaforma, sulla scorta dell'adesione da parte dello stesso al "Servizio di consultazione elettronica dei documenti" sottoscritto dal cliente.

Rilevava che questi non avesse mai consultato tale documentazione in occasione di ogni sollecito generato a seguito del mancato pagamento delle rate del finanziamento.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del diritto alla cancellazione del proprio nominativo nei Sistemi di Informazione Creditizia privati, per mancata ricezione del preavviso di segnalazione, in violazione dell'art. 125, comma 3 T.U.B. e dell'art. 5, comma 6 del nuovo "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" adottato con Provvedimento del Garante della *privacy* del 12 settembre 2019.

In primo luogo, pur in assenza di una specifica eccezione di parte, deve essere riconosciuta al ricorrente la qualificazione di "non consumatore".

Rileva, in tal senso, la circostanza (evidenziata dalla documentazione in atti) per la quale il nominativo del ricorrente sia stato segnalato in qualità di titolare di una ditta individuale, integrando così un presupposto che soggettivamente impedisce al ricorrente di poter essere qualificato come "consumatore", ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento e, più in generale, della normativa di settore.

Con riguardo al merito, deve ricordarsi come appartenga alla ormai consolidata giurisprudenza di questo Arbitro (cfr. *ex multis* Coll. Coord. dec. n. 3499/2012) il principio in base al quale una 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, l'intermediario oppone di aver correttamente assolto al suo obbligo informativo mediante il caricamento nell'area riservata del cliente di diversi solleciti di pagamento tutti contenenti il preavviso di segnalazione, sulla scorta dell'adesione da parte del cliente al "Servizio di consultazione elettronica dei documenti"; l'odierno resistente ritiene che con la sottoscrizione di tale servizio, il cliente abbia espressamente accettato che le comunicazioni rilevanti sarebbero state messe a disposizione in formato elettronico all'interno dell'area riservata, assumendosi l'onere di accedere tempestivamente alla piattaforma per prenderne visione.

A supporto della legittimità del preavviso, ha prodotto una serie di solleciti di pagamento tutti contenenti il preavviso di segnalazione riferiti al periodo 08/2022 – 08/2025, oltre ad una tracciatura

informatica che attesta non solo l'invio (ovvero il caricamento nell'area *web*, come espressamente convenuto – da quanto emerge *per tabulas* – in sede di conclusione del contratto) dei solleciti di pagamento, ma anche l'effettivo accesso del ricorrente nell'area riservata dalla quale si rileva che le predette missive non sono mai state lette.

Sono pure in atti due visure, di cui una più datata (prodotta dal ricorrente) ed una più recente – aggiornata al mese di dicembre 2025 – versata dalla banca; dall'esame dell'estratto più recente effettivamente emerge che la prima segnalazione risale a gennaio 2023, mentre dal mese di agosto 2025 i pagamenti tornano ad essere regolari. Non risultano ulteriori segnalazione presso altri S.I.C.

In relazione a tal evidenze documentali, va ricordato che il “Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti” prevede, all'Allegato n. 1, che il preavviso, ove sia messo a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente, si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione. Tuttavia si precisa pure che tale presunzione possa ritenersi sussistente al ricorrere di tre condizioni: *i.* che tale modalità di invio sia previamente concordata con l'interessato; *ii.* che il cliente abbia effettivo accesso all'Area riservata nell'ambito del sito web del partecipante (*home banking* o analogo servizio); *iii.* la comunicazione sia “accompagnata da un messaggio sms, istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata”.

Nel caso di specie, risulta documentalmente che il cliente abbia aderito alla modalità comunicativa elettronica, che veniva utilizzata dall'intermediario per l'invio dei solleciti di pagamento, tuttavia non si evidenzia la presenza di un SMS o una *mail* che lo abbia allertato circa la presenza nell'area riservata di una comunicazione tanto rilevante a lui destinata.

Pertanto, deve concludersi che non risultano integralmente soddisfatte la condizioni previste dalla normativa di settore per ritenere assolto l'obbligo di preavviso, con la conseguenza che la segnalazione negativa del nominativo del ricorrente presso il S.I.C. debba essere considerata illegittima.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione delle contestate segnalazioni nei SIC.

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