Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto degli esiti dell'interlocuzione intercorsa in fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ottenuto il rilascio di una carta di credito in data 12/10/2022, successivamente ritirata e saldata il 04/2025.
Faceva presente di aver scoperto di essere stato segnalato negativamente nei Sistemi di Informazione Creditizia; riteneva che dette segnalazioni fossero illegittime sotto il profilo formale in quanto non erano state precedute da idoneo avviso di prima segnalazione così come previsto dall'art 5 comma 6 del Codice Deontologico.
Precisava, infatti, di non aver mai ricevuto il preavviso, non essendo stato messo nelle condizioni di esercitare i propri diritti previsti dall'art 7 del D. lgs. n.196/2003 *ex* art 5 del GDPR 2016/679.
Chiedeva, pertanto, la cancellazione della segnalazione negativa.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale precisava che – in relazione alla carta rilasciata in favore di ricorrente (che veniva utilizzata per l'acquisto di beni e servizi e prevedeva la corresponsione del pagamento dell'importo dovuto a mezzo di addebito diretto in conto corrente) – si fossero registrati insoluti nel corso del rapporto.
Sottolineava che il cliente fosse stato preavvisato del rischio di revoca della Carta e delle relative conseguenze pregiudizievoli, tra cui la segnalazione presso la Centrale d'Allarme Interbancaria (C.A.I.)

ed ai Sistemi di Informazioni Creditizie (S.I.C.); soggiungeva che, stante il protrarsi del ritardo e dello stato di morosità, con comunicazione del 07//03/2025, provvedeva alla revoca della carta, incaricando una società per il recupero del credito nel mese di marzo 2025.
Specificava che le segnalazioni ad oggi visibili fossero afferenti esclusivamente alla revoca per morosità della Carta ed al rientro *in bonis* del rapporto.
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 TUB 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.
Appartiene 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 c.c., 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 inviando una comunicazione di preavviso in data 05/02/2025. In relazione ad essa emerge *per tabulas* una ricevuta di accettazione digitale, recante come "data accettazione" il 07/02/2025, nella quale si riporta tra l'altro l'indicazione "Avviso di Consegna: No".
Il ricorrente contesta che tale evidenza documentale sia riferita esclusivamente all'iscrizione in CAI (e non anche a quelle nei s.i.c.) e che lo *screen* di consegna fosse univocamente riconducibile al preavviso inviato all'indirizzo di residenza.
L'odierno resistente non produce alcuna documentazione attestante l'esito della spedizione, limitandosi ad affermare, nelle controdeduzioni, che la missiva sarebbe stata consegnata al portiere dello stabile in cui risiede il ricorrente. Ciò nonostante, mette conto rilevare che sia stato lo stesso ricorrente ad aver prodotto sia la comunicazione di preavviso di segnalazione, sia una ricevuta di

ricezione della raccomandata (documentazione probabilmente fatta pervenire allo stesso dall'intermediario in risposta al reclamo presentato in data 02/12/2025). Sebbene quest'ultima risulti in larga parte oscurata, dalla parte non oscurata emerge un elemento coerente con quanto dichiarato dall'intermediario, in sede di controdeduzioni, ossia che la raccomandata è stata ritirata dal portiere dello stabile.

L'indirizzo interpretativo dei Collegi in merito a comunicazioni prive di codice a barre ha posto in evidenza che la prova della ricezione possa ritenersi raggiunta in compresenza di almeno due dei seguenti elementi: la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso; la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso; la presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso.

Pertanto deve ritenersi che nel caso di specie vi siano indici sufficienti per far presumere che il preavviso di segnalazione sia stato effettivamente recapitato all'indirizzo del ricorrente.

Ad ogni modo, anche a voler dubitare del raggiungimento di tale prova, deve pure rilevarsi che l'intermediario ha prodotto plurimi estratti conto relativi agli anni 2023 e 2025 nei quali è stata comunicata, in varie occasioni, l'assenza di fondi a copertura delle operazioni effettuate dal cliente. Tali estratti conto fanno talora specifico riferimento alla carta di credito *de qua*.

Alcuni di tali estratti, oltre a dare atto delle pendenze tempo per tempo esistenti, avvisano di una possibile iscrizione nei SIC: "Il pagamento del mese precedente non è andato a buon fine. Ti invitiamo a contattare urgentemente il Servizio Clienti per chiarire la tua posizione ed evitare la comunicazione dei tuoi dati (anche senza successivi avvisi in caso di ulteriore ritardo nel pagamento) a Sistemi di Informazioni Creditizie e/o alla Centrale d'Allarme Interbancaria".

Parte resistente ha pure versato in atti varie comunicazioni contenenti un sollecito alla regolarizzazione della posizione debitoria e, in alcuni casi, all'avviso circa la possibile segnalazione del nominativo presso i sistemi di informazione creditizia.

Ancorché non vi sia prova del fatto che tali ulteriori comunicazioni siano state inviate utilizzando strumenti idonei a dimostrare l'avvenuto recapito, la numerosità e la natura di tali comunicazioni inviate durante lo svolgimento del rapporto *inter partes* e la mancata contestazione specifica da parte del ricorrente in ordine alla ricezione delle stesse, appaiono anch'esse idonee a fondare la presunzione circa il corretto assolvimento dell'obbligo informativo.

Pertanto, deve concludersi che risultano integralmente soddisfatte la condizioni previste dalla normativa di settore, 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 non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE