

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 19/06/2024

FATTO

Esperito infruttuosamente il reclamo, con l'atto introduttivo del presente procedimento la ricorrente, deducendo che l'intermediario convenuto ha illegittimamente censito il proprio nominativo negli archivi di informazioni creditizie privati in mancanza dei necessari presupposti, invoca la tutela dell'Arbitro affinché condanni il segnalante alla cancellazione delle iscrizioni pregiudizievoli presenti nei SIC interessati.

In particolare, la ricorrente – titolare di un contratto di finanziamento revolving (n. ***620) sottoscritto in data 30 agosto 2021 utilizzabile con carta a rimborso rateale – eccepisce che a seguito di ritardi nei pagamenti periodici rispetto alle scadenze pattuite, l'intermediario avrebbe disposto le segnalazioni negative a suo carico disattendendo l'obbligo di preavviso di imminente iscrizione imposto dalle normative di settore. Insoddisfatta dell'esito del reclamo, la ricorrente chiede pertanto all'Arbitro di condannare l'intermediario alla cancellazione della segnalazione contestata dai SIC interessati, oltre alla refusione delle spese sostenute per l'assistenza professionale quantificate in euro 500,00.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario segnalante esclude profili di responsabilità a sé ascrivibili, derivanti dalle iscrizioni negative presenti nei SIC partecipati, asserendo di avere previamente informato il debitore della incombente segnalazione e delle relative conseguenze, a fronte dell'andamento irregolare dei pagamenti sovente effettuati in ritardo e in ragione del consolidarsi di uno stato di inadempimento persistente che ha indotto (ai



sensi dell'art. 1186 c.c. e dell'art. 10 delle condizioni generali di contratto) a dichiarare la debitrice decaduta dal beneficio della dilazione (con lettera raccomandata del 01/07/2022) nonché a segnalare il nominativo "a sofferenza" nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.

In particolare, l'intermediario allega di aver correttamente recapitato alla cliente le missive contenenti il preavviso di segnalazione nei SIC, in data 4 gennaio e 22 febbraio 2022. Dette comunicazioni sarebbero state rese altresì disponibili all'interno dell'area riservata accessibile alla cliente, previo invio di Sms/e-mail di notifica contenente l'indicazione dell'avvenuto deposito, in conformità all'art. 9 del contratto e alle disposizioni di cui al Provvedimento del Garante della Privacy del 26/10/2017; tale ultima circostanza troverebbe conferma nella tracciatura del servizio di messaggistica telematica estratta dai propri sistemi.

L'intermediario soggiunge che il preposto servizio di recupero crediti avrebbe gestito, tempo per tempo, gli insoluti registrati fornendo alla ricorrente indicazioni utili per ravvedersi; sicché ritiene che la cliente fosse consapevole della sua situazione contabile deficitaria e delle relative conseguenze sul piano segnaletico. Del resto, sottolinea la resistente, che in seguito ai ritardi maturati e all'esito dei vari contatti finalizzati al recupero delle somme scadute e impagate, in data 18 luglio 2022 la ricorrente ha chiesto e sottoscritto un "piano di rientro cambializzato" con scadenza dell'agevolazione al 15 gennaio 2024.

Sulla scorta dei superiori argomenti l'intermediario chiede all'Arbitro di dichiarare il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

La controversia scaturisce dalle segnalazioni negative del nominativo della ricorrente presenti negli archivi di informazioni creditizie gestiti da soggetti privati, a seguito di ritardi maturati nel pagamento delle rate di una linea di credito revolving accordata in data 30 agosto 2021, per l'importo di euro 1.500,00.

La materia è regolata dall'art. 125, comma 3, Tub, a mente del quale "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". Rileva, altresì, l'art. 5, comma 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, con le indicazioni contenute nel Provv. n. 163 del 12 settembre 2019, con delibera n. 324 del 6 ottobre 2022, in forza della quale il GDPR ha altresì accreditato l'Organismo di Monitoraggio del medesimo Codice di condotta; v. doc. web n. 9818201), il quale, ricalcando l'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie, dispone 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 SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato. Le modalità, anche digitali e innovative, per garantire la ricezione di detto preavviso sono definite dal partecipante sulla base di quanto previsto dal Garante nel provvedimento del 26 ottobre 2017 e nell'Allegato 1 al presente Codice di condotta.



Alla stregua delle norme citate, la legittimità dell'iscrizione di un soggetto in un sistema di informazioni creditizie privato è subordinata al previo avviso consegnato all'interessato dell'imminente segnalazione. L'effettività di tale regola presuppone che il preavviso di segnalazione venga non solo inviato, ma altresì pervenga a conoscenza della persona alla quale è destinato. Come non si è mancato di osservare, l'informativa preventiva risponde all'esigenza di consentire al segnalando di rimediare tempestivamente alle irregolarità rilevate, attuando in tal modo i canoni di correttezza e buona fede cui la condotta degli intermediari deve essere improntata in tutte le fasi del rapporto. In base ai principi civilistici, trattandosi di atto recettizio, incombe sull'intermediario – che eccepisce di aver ottemperato alla consegna del preavviso – l'onere di provare che lo stesso sia quantomeno pervenuto all'indirizzo del destinatario (arg. ex artt. 1334, 1335, cod. civ.).

Alla luce della normativa e dei principi enunciati, costituisce orientamento consolidato di questo Arbitro quello per cui la legittimità di una segnalazione nei SIC è ravvisabile al ricorrere di due presupposti: la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di informare tempestivamente il cliente della sua prossima iscrizione. Ai fini della decisione, il giudicante deve quindi formare il proprio convincimento sulla base del prudente apprezzamento di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono (ABF Coll. Coord., Dec. n. 3089/2012), avendo riguardo alla regola generale sancita – in tema di distribuzione degli oneri probatori – dall'art. 2697 cod. civ., che impone all'attore di provare i fatti costitutivi del proprio diritto e al convenuto la prova dei fatti estintivi, impeditivi o modificativi del diritto vantato dalla controparte (cfr. Cass. civile, Sez. VI-3, ord. n. 8018/2021).

Ciò premesso, nella fattispecie in esame la ricorrente lamenta di essere stata censita illegittimamente negli archivi privati di informazioni creditizie in difetto del presupposto formale, per mancanza del preavviso di segnalazione. Sebbene l'istante chieda (peraltro in sede di repliche) che venga disposta la cancellazione delle iscrizioni presenti “nel SIC ed in ogni altra banca dati”, in atti risulta unicamente la visura rilasciata dal gestore dell'archivio CTC recante i dati aggiornati al 31/10/2023. Per cui, ogni sindacato rimesso alla cognizione dell'Arbitro va circoscritto alle vicende che hanno interessato la predetta banca dati, tenuto conto che il report rilasciato dal SIC menzionato valorizza: la prima segnalazione visibile relativa al ritardo nel pagamento delle rate effettuata a gennaio 2022 (una rata); il numero massimo di rate impagate pari a “9” nel campo “ritardi di pagamento”, da luglio 2022 a ottobre 2023, il quale può indicare sia un numero pari o superiore a 9 rate in ritardo, sia la decadenza dal beneficio del termine del debitore (nella fattispecie comunicata con lettera raccomandata dell'1/7/2022); la classificazione del prestito alla data di ultimo aggiornamento con l'annotazione “Accordato/in essere – Decadenza Beneficio del Termine /Messa in mora” e l'indicazione di un importo totale scaduto ed impagato pari a euro 55,80.

Orbene, in ordine al rispetto degli obblighi di informativa preventiva, l'intermediario allega di aver reso edotta la cliente attraverso l'invio delle comunicazioni di imminente registrazione nei sistemi di informazioni creditizie – datate 04/01/2022 e 22/02/2022 – senza tuttavia fornire la prova attestante la spedizione e il recapito presso l'indirizzo del segnalato. La resistente soggiunge che dette comunicazioni sarebbero state altresì visibili all'interno dell'area riservata accessibile on line esclusivamente dalla titolare del rapporto nonché affiancate da messaggi di notifica trasmessi via mail e via sms sui dispositivi della ricorrente. All'uopo la resistente produce una succinta evidenza estratta dai propri sistemi informatici (priva di legenda esplicativa) da cui dovrebbe ricavarci l'avvenuto deposito del documento in formato elettronico in data 04/01/2022 alle ore 13:33.



In ordine alla validità del dispositivo di messaggistica istantanea utilizzato dall'intermediario, il Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (di cui al provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019 dal Garante per la protezione dei dati personali) dispone, tra l'altro, 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 SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato. Le modalità, anche digitali e innovative, per garantire la ricezione di detto preavviso sono definite dal partecipante sulla base di quanto previsto dal Garante nel provvedimento del 26 ottobre 2017 e nell'Allegato 1 al presente Codice di condotta" (art. 5, comma 6). L'allegato 1, richiamato dalla norma in commento, prevede inoltre che "il preavviso di segnalazione può essere validamente inviato utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso", a condizione che tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato; in tal caso il preavviso "si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di ricevere la comunicazione".

In linea con la disposizione citata, l'art. 9 delle condizioni generali del contratto inter partes, stabilisce che "il Cliente acconsente espressamente a ricevere l'eventuale preavviso di segnalazione nei Sistemi di Informazioni Creditizie attraverso comunicazioni telefoniche registrate sul proprio numero di cellulare, o tramite forme di messaggistica istantanea".

Ora, seppure debba convenirsi sull'idoneità dei sistemi di messaggistica istantanea utilizzati dall'intermediario, alla stregua dei principi codicistici sulle dichiarazioni recettizie, nella documentazione agli atti non si ravvisano sufficienti elementi da cui il Collegio può trarre la prova concludente in ordine alla ricezione tempestiva della comunicazione contenente idoneo preavviso di segnalazione nella sfera di conoscenza della ricorrente (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 3089/2012) e al rispetto del termine di grazia di 15 giorni intercorrente tra la presupposta notifica (04/01/2022) dell'informativa preventiva e la visibilità dell'iscrizione. Di conseguenza, in difetto di elementi certi anche in ordine al momento a partire dal quale i dati censiti nei SIC sono stati resi accessibili ai partecipanti, deve concludersi che la segnalazione presente nell'archivio CTC, per il tratto temporale che va dal mese di gennaio a giugno 2022 sia stata disposta dalla resistente in difetto di tempestivo preavviso e deve, pertanto, essere rimossa.

A diverso esito deve invece giungersi con riferimento alla prosecuzione della segnalazione presente nel medesimo archivio dal mese di luglio 2022 in poi.

L'intermediario ha infatti depositato: l'estratto conto relativo al finanziamento in cui valorizza gli insoluti registrati a partire dal mese di gennaio 2022; la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, datata 01/07/2022, spedita a mezzo lettera raccomandata A/R il 07/07/2022 e ricevuta dal destinatario il 13/07/2022; copia di una proposta di definizione dell'esposizione debitoria (composta da capitale e spese di recupero), presentata dalla ricorrente il 18/07/2022 (per il tramite di una società di recupero crediti), mediante pagamento di 15 effetti cambiari di euro 100,00 ciascuno, a partire dal 15/11/2022 e fino al 15/01/2024. Dalla documentazione in atti non è chiaro se il citato piano di rientro sia stato, anche in parte, onorato; l'intermediario ha infatti prodotto copia di una comunicazione di segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei rischi della Banca d'Italia inviata con raccomandata consegnata alla ricorrente il 03/07/2023.

Tutto ciò posto, a parere del Collegio - valorizzando il rendiconto finanziario prodotto dal segnalante (che evidenzia numerosi insoluti), il tentativo di sistemazione del debito avviato



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dalla medesima ricorrente e il comportamento da questa tenuto nel corso della relazione la quale, nonostante gli ammonimenti verosimilmente portati alla sua attenzione, ha omesso i pagamenti di un numero considerevole di rate del prestito - sussistono plurimi indizi da cui il giudicante può ricavare elementi concordanti (arg. ex art. 2729 cod. civ.) in ordine alla consapevolezza maturata dalla debitrice sulla grave situazione di morosità e sulle relative conseguenze ai fini segnaletici (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 5074/2023; 15409/2022; 15294/2022). Tali circostanze inducono a ritenere legittima la segnalazione controversa visibile nel SIC interessato da luglio 2022 a ottobre 2023 (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 4632/2023; Coll. Bari, Dec. n. 6317/2023).

Non può trovare accoglimento la pretesa rifusione delle spese di assistenza professionale, palesandosi la domanda priva del necessario supporto probatorio (cfr. ABF Collegio di Coordinamento, Dec. n. 4618/2016).

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario provveda alla cancellazione della segnalazione relativa al periodo gennaio-giugno 2022.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TUCCI