

## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 14/10/2024

### FATTO

Il ricorrente riferisce di aver richiesto in data 13/06/2024, tramite l'assistenza di un procuratore, la cancellazione/rettifica delle segnalazioni negative presenti in CRIF, CTC ed Experian in relazione alla carta di credito rateale n. \*\*\*059, linea di credito accordata dall'intermediario odierno resistente. Precisa di aver formulato tale istanza sia nei confronti dell'ente segnalatore che nei confronti di CRIF e CTC.

Contesta il presupposto formale della segnalazione, non avendo ricevuto alcun preavviso, come previsto dall'art. 4, co. 7 del codice di deontologia.

Al riguardo, chiarisce che il preavviso deve essere preciso, specifico e puntuale e deve contenere l'indicazione del numero e dell'importo di rata scaduta, dell'IBAN e della scadenza per il pagamento, nonché del SIC in cui i dati sarebbero stati comunicati e delle conseguenze della mancata regolarizzazione nel termine anzidetto.

Richiama a sostegno delle proprie argomentazioni precedenti ABF, nonché il provvedimento del Garante della Privacy del 29/11/2017 sulla natura recettizia del preavviso.

Lamenta il mancato riscontro da parte dell'intermediario alle proprie richieste documentali, con ciò ritenendo non fornita la prova dell'invio/ricezione del preavviso e della data in cui è stata effettuata la prima segnalazione contestata.

Ritiene, peraltro, che tale circostanza sia confermata dal riscontro dell'intermediario del 29/07/2024, con il quale quest'ultimo asserisce la legittimità della segnalazione, senza allegare la copia dei contratti richiesti né degli estratti conto, ma limitandosi a produrre



quattro comunicazioni mai ricevute dal ricorrente, di cui non ha dimostrato né la spedizione né tantomeno la ricezione.

Afferma quindi che l'intermediario avrebbe violato l'obbligo di buona fede e correttezza, non avendo adottato la diligenza professionale richiesta.

Afferma altresì che la segnalazione in contestazione costituisce fonte di grave pregiudizio, facendo riserva di agire per il risarcimento dei danni.

Chiede, pertanto, la cancellazione dei dati presenti nelle suddette banche dati.

Costitutosi, l'intermediario segnala che oggetto di ricorso è un contratto di prestito personale di tipo *revolving* attivato in data 18/12/2019 per un importo di € 1.500,00.

Segnala che, in sede di riscontro al reclamo, oltre a notificare nuovamente tramite PEC le comunicazioni di preavviso, ha confermato la presenza di alcune irregolarità nei pagamenti relativi alle rate del contratto di finanziamento in questione.

Fa presente di notificare i preavvisi di segnalazione fisicamente presso l'indirizzo di residenza dei clienti nonché all'interno dell'area riservata, previo invio di SMS/email di notifica contenente specifica indicazione di deposito.

Tanto premesso, evidenzia che parte ricorrente è incorsa in "*continui mancati pagamenti mensili*", preventivamente sollecitati tramite varie comunicazioni di preavviso di inserimento nei SIC previste dall'art. 4 del codice deontologico, producendo copia della prima comunicazione e delle successive.

Aggiunge che, a seguito dei ripetuti mancati pagamenti, ha proceduto, tramite raccomandata del 31/12/2020, alla dichiarazione di decadenza dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. e dell'art. 10 del regolamento contrattuale.

Rileva, altresì, che ogni mancato pagamento è gestito direttamente dal proprio servizio recupero crediti, che fornisce gli estremi per procedere con i versamenti delle rate, per esempio mediante bollettino o vaglia postale, come per il caso di specie.

A seguito dei ritardi maturati e dei contatti presi con il cliente per il recupero delle somme scadute e impagate, quest'ultimo ha richiesto e sottoscritto un piano di rientro cambializzato, in data 09/03/2021.

Ritiene, pertanto, che il ricorrente fosse aggiornato costantemente della sua situazione contabile e fosse, quindi, consapevole delle conseguenze anche in relazione alla registrazione nei SIC dello stato dei pagamenti.

Chiede, pertanto, di respingere il ricorso in relazione alla richiesta di cancellazione delle negatività presso i SIC; di rigettare la richiesta di liquidazione di altri importi, compresi gli € 20,00 per la presentazione del ricorso.

All'atto delle controrepliche, il ricorrente contesta che tra i documenti allegati dall'intermediario in merito alla ricezione del preavviso non è presente alcuna comunicazione idonea e tantomeno la prova documentale dell'avvenuto invio al ricorrente e della relativa ricezione del detto preavviso.

Afferma che l'unica comunicazione che l'intermediario ha inviato al ricorrente in data 31/12/2020 è una lettera di decadenza dal beneficio del termine "*prima di qualsiasi preavviso di iscrizione nei sic*", e quindi non attinente la materia del contendere.

In sede di controrepliche l'intermediario evidenzia che la prima comunicazione di sollecito e di preavviso di segnalazione nei SIC è stata notificata e messa a disposizione nell'area riservata e che il ricorrente ha ricevuto la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine.

Ritiene di aver fornito prova di aver consegnato l'informativa privacy contenente l'indicazione dei SIC e delle conseguenze dei mancati pagamenti, il preavviso di segnalazione, la comunicazione di pre-decadenza, la raccomandata di decadenza.

Considera circostanza pacifica, ancorché omessa dal ricorrente, la stipula di un piano di rientro cambializzato.



Insiste, pertanto, per l'accoglimento delle conclusioni rassegnate in sede di controdeduzioni.

## DIRITTO

Il ricorrente, debitore principale di una linea di credito *revolving* concessa dall'intermediario resistente in data 17/12/2019 dell'importo di € 2.000,00, rimborsabile con rate mensili con scadenza ogni 15 del mese di riferimento, lamenta l'illegittimità di segnalazioni negative nei SIC per mancanza del presupposto formale.

L'esistenza della segnalazione in esame è pacifica tra le parti.

In particolare, risultano prodotte in atti tre visure in CRIF (EURISC), Experian e CTC.

In particolare, dall'esame della visura in CRIF (EURISC) risulta che:

- a) alla data di ultimo aggiornamento il prestito si trova nella fase Accordato/In essere e risulta indicato un importo totale scaduto ed impagato per complessivi € 0;
- b) risulta segnalato come peggior stato "sofferenza" (S); si precisa che, in presenza di segnalazioni quali "credito ceduto" (C), "sofferenza" (S) o "passaggio a perdita" (P), seppur risultino presenti ritardi nei pagamenti, il numero di rate scadute ed impagate non viene di regola segnalato e comparirà uno 0;
- c) risulta il risanamento della posizione (U), a partire dal mese di febbraio 2023.

Dall'esame della predetta visura in EXPERIAN risulta che:

- a) risulta indicato il valore "8" nel campo "Situazione pagamenti" nel mese di marzo 2024, il quale indica un particolare stato del rapporto correlato "ad una o piu' delle seguenti condizioni: intervenuta decadenza dal beneficio di termini, passaggio della pratica al legale, cessione del credito, passaggio a perdita del credito";
- b) il primo ritardo nei pagamenti (1 rata) visibile risale al mese di agosto 2023;
- c) risulta indicato un valore pari ad "€ 0" nel campo "Saldo dbt/legale", aggiornato al mese di marzo 2024;
- d) alla data di ultimo aggiornamento il prestito si trova nella fase di avvenuta regolarizzazione dei pagamenti.

Infine, dall'esame della predetta visura in CTC risulta che:

- a) alla data di ultimo aggiornamento il prestito si trova nella fase Accordato/In essere e risulta indicato un importo totale scaduto ed impagato per complessivi € 0;
- b) risulta indicato il valore 9 nel campo "RITARDI DI PAGAMENTO" dal mese di aprile 2021 al mese di gennaio 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.

Tanto ricostruito, si rammenta che, secondo l'orientamento ABF consolidato, la legittimità di una segnalazione nei SIC sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua prossima iscrizione; dall'altro, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati (*ex multis*, Collegio di Bari, decisione n. 11241/2022).

Con particolare riguardo al presupposto formale, si rappresenta che per la giurisprudenza arbitrale è onere dell'intermediario provare la ricezione del preavviso, pur non essendo previste forme particolari per la sua comunicazione (così Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089/2012).

Con riferimento specificamente all'ipotesi – come quella sussistente nel presente ricorso – che il cliente dell'intermediario sia una persona fisica, il Collegio di Coordinamento ha chiarito che l'obbligo "di preavviso è requisito di legittimità del trattamento con riferimento alle segnalazioni nei SIC che coinvolgono tutte le persone fisiche, anche quando non si tratti di consumatore ma di imprenditore individuale o comunque di professionista" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 4632/2023; conforme Collegio di Bari, decisioni nn. 17218/2020 e 6515/2022).



Ciò posto, l'intermediario afferma di aver trasmesso al ricorrente “*varie comunicazioni*” di sollecito di pagamento e di preavviso di segnalazione nei SIC.

Fa presente di notificare le proprie comunicazioni presso l'indirizzo di residenza del cliente, nonché nella sua area riservata, previo invio di SMS/email di notifica contenente specifica indicazione di deposito.

Con riferimento al caso di specie, l'intermediario allega copia del primo preavviso di segnalazione asseritamente inviato al cliente, datato 23/03/2020, che fa riferimento alla rata con scadenza 15/03/2020 (da contratto, infatti, le rate scadevano il giorno 15 di ogni mese). Senonché, l'indirizzo indicato in missiva non coincide con quello riportato in contratto, a sua volta diverso da quello del documento d'identità e del modulo di ricorso; il ricorrente non ha espresso contestazioni specifiche sul punto.

Non risultano in ogni caso evidenze in ordine all'invio e alla ricezione di tale comunicazione, né della sua natura di raccomandata ovvero di posta ordinaria.

Alle stesse conclusioni deve giungersi con riferimento alle comunicazioni del 01/04/2020 e del 01/10/2020.

Ad ogni buon conto, le visure in atti risalgono fino ad aprile 2021 e dall'estratto conto del rapporto prodotto dalla resistente è valorizzato un insoluto per la citata rata di marzo 2020. È altresì in atti la raccomandata del 31/12/2020, con cui il ricorrente è stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine, corredata di attestazione di consegna in data 12/01/2021.

L'indirizzo indicato in tale ultima comunicazione – come detto, regolarmente consegnata – è lo stesso di quello indicato nella citata comunicazione del 23/03/2020.

Riguardo la prova dell'effettiva ricezione del preavviso di segnalazione si è espresso recentemente anche il Garante per la protezione dei dati personali con il provvedimento del 26/10/2017 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 279 del 29/11/2017), precisando che “*saranno anche considerati correttamente ricevuti i preavvisi che risulteranno noti all'interessato in virtù di successivi comportamenti significativi di quest'ultimo*”.

La giurisprudenza arbitrale valorizza, quale circostanza idonea a fondare la presunzione dell'avvenuta ricezione delle comunicazioni dell'intermediario, la molteplicità delle comunicazioni inviate nonché l'avvenuto pagamento da parte del cliente dell'importo delle rate maggiorato delle spese per il ritardo (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 7071/2023; Collegio di Palermo, decisione n. 1872/2023; Collegio di Napoli, decisione n. 6487/2022; Collegio di Torino, decisione n. 21202/2020).

Più specificamente il ricorrente è stato ritenuto comunque a conoscenza delle conseguenze della propria morosità, in considerazione della stipula di un piano di rientro successivo alla comunicazione di preavviso (così Collegio di Palermo, decisione n. 10129/2023; Collegio di Bari, decisione n. 11790/2022).

Tanto premesso, quanto all'indice presuntivo della molteplicità delle comunicazioni, si deve innanzitutto evidenziare che le citate comunicazioni del 23/03/2020 (verosimilmente, prodromica alla prima segnalazione negativa correlata all'insoluto della rata del marzo 2020), del 01/04/2020 e del 01/10/2020 difettano non solo della prova della loro ricezione, ma anche del loro invio.

Peraltro, la prova della ricezione non può essere inferita dalla circostanza che il ricorrente abbia *medio tempore* regolarizzato la propria posizione debitoria, perché solo nel 2021 – come si dirà di qui a breve – ha sottoscritto un piano di rientro (cfr. Collegio di Palermo, decisione n. 1872/2023).

Tale prova, invece, è raggiunta con riguardo alla raccomandata del 31/12/2020, senonché quest'ultima non contiene il preavviso di segnalazione, ma solo la dichiarazione di decadenza dal beneficio del termine, per cui non può integrare gli estremi del presupposto



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

formale della segnalazione (così, condivisibilmente, Collegio di Roma, decisione n. 5231/2023).

Non vi sono, invece, evidenze prodotte dall'intermediario in ordine all'asserito invio dei preavvisi di segnalazione nell'area riservata del ricorrente, preceduti da SMS e email.

L'intermediario sostiene che, in data 09/03/2021 (a distanza di tre mesi dalla missiva del 31/12/2020 e comunque dopo la comunicazione di decadenza del beneficio del termine), le parti hanno proceduto alla sottoscrizione di un piano di rientro di 23 rate mensili di € 100,00 ciascuna, corrisposte a mezzo cambiale; l'importo concordato comprendeva anche le spese di recupero.

Circa la natura dell'accordo, si osserva che nello stesso è precisato che *"il pagamento non costituisce novazione del credito"*.

Si segnala infine, per mera completezza, che – anche a seguito del pagamento delle cambiali di cui al piano di rientro – dall'estratto conto in atti risulta la presenza di un debito residuo di € 45,32 e un abbuono di € 6,27.

Senonché, tale piano di rientro – in difetto della prova in ordine alla data della prima segnalazione (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 615/2023; Collegio di Milano, decisione n. 7071/2023) – risulta stipulato per certo dopo l'insoluto del marzo 2020 e quindi verosimilmente dopo la conseguente segnalazione.

Pertanto, a fronte della non convergenza e della discordanza degli altri elementi dai quali trarre presuntivamente la prova della pregressa conoscenza del preavviso, non si può ritenere che la stipulazione di detto piano di rientro sia stato l'inequivoco effetto della consapevolezza da parte del ricorrente del preavviso, con conseguente legittimità di quest'ultimo (così Collegio di Bari, decisione n. 8256/2023).

Ne consegue che la domanda del ricorrente è meritevole di accoglimento.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario provveda alla cancellazione delle segnalazioni contestate.**

**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