

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANFRANCO COCCIOLI

Seduta dell'11/12/2025

FATTO

La ricorrente, coobbligata al pagamento di un mutuo ipotecario erogato dall'intermediario convenuto, lamenta l'illegittimità di talune segnalazioni negative in Crif e Experian a proprio carico, contestandone la legittimità sotto il duplice profilo formale e sostanziale.

Quanto al primo profilo, riferisce che l'intermediario non ha mai inviato i preavvisi di segnalazione previsti dall'art. 4 comma 7 del Codice Deontologico.

Rispetto al secondo profilo, deduce di aver richiesto, fin dal reclamo, sia la copia del contratto, per le verifiche delle anagrafiche, che la copia dell'estratto conto per la verifica dei pagamenti.

Tuttavia, la controparte, non producendo nulla di quanto richiesto, non è stata in grado di fornire la prova della correttezza del suo operato.

In particolare, ritiene che la resistente, non avendo prodotto l'estratto conto, non ha comprovato il presupposto sostanziale, così come non ha rispettato il requisito formale, essendosi astenuta dal dimostrare l'invio della raccomandata contenente la comunicazione dell'imminente segnalazione nei SIC e la data in cui avrebbe effettuato la contestata segnalazione.

Lamenta, peraltro, che il preavviso avrebbe dovuto contenere l'indicazione di vari dati, come il numero e l'importo della rata scaduta, un Iban e il termine entro cui effettuare il versamento, la ragione sociale del SIC al quale i dati sarebbero stati comunicati e le conseguenze della mancata regolarizzazione.

Tanto riferito, precisa di non contestare il diritto della resistente di recuperare il credito vantato, né ovviamente la sua consapevolezza di avere un debito, circostanza peraltro comune a tutti coloro che stipulano un contratto ad oggetto una linea di credito, bensì il mancato assolvimento dell'obbligo di

preavviso, adempimento necessario al fine di consentire al soggetto interessato di evitare la segnalazione con il pagamento immediato.

Rileva, inoltre, che il comportamento della resistente e dei SIC coinvolti è in palese violazione a quanto stabilito dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. n.196/2003).

Richiamate numerose decisioni dell'ABF a supporto della propria prospettazione chiede, quindi, la cancellazione delle predette segnalazioni, poiché illegittime.

L'intermediario, previa sua costituzione, premette che la vicenda sottoposta all'attenzione del Collegio trae origine da un contratto di mutuo ipotecario della durata di 30 anni stipulato dalla ricorrente unitamente al coniuge nel febbraio 2007.

Al riguardo, deduce che la ricorrente non è stata regolare nel versamento delle rate del mutuo a partire dal 2012, sicché si vedeva costretto ad inviare numerose lettere di sollecito, tra cui quella dell'11/11/2015, contenente il preavviso di segnalazione.

Sia tale comunicazione che le missive di sollecito sono state inviate all'indirizzo presente negli archivi della banca.

Per provarne la ricezione, riferisce di essersi avvalso della società Fulmine Srl, che consente la tracciatura di tutte le operazioni di produzione, invio e consegna, la cui data e ora vengono dalla stessa certificate con sistema GPS.

Sul punto, richiama l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, ai sensi del quale per tutti i sistemi che prevedono il tracciamento della consegna mediante localizzazione satellitare GPS, è da ritenere provata la ricezione nel caso in cui vi sia coincidenza tra i codici a barre risultanti dalle attestazioni e quelli riportati sulle comunicazioni contenenti il preavviso.

Inoltre, anche in mancanza del codice a barre, l'orientamento unanime dei Collegi territoriali ritiene che la prova della ricezione debba intendersi comunque raggiunta quando sussistono almeno due delle seguenti circostanze:

- coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso;
- corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso;
- presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso.

Tanto premesso, allega le evidenze di sistema dalle quali sostiene si evinca la spedizione dei solleciti inoltrati ai clienti, soggiungendo che già nel 2014 concedeva ai mutuatari la sospensione temporanea del pagamento delle rate attraverso la sottoscrizione di apposito piano.

L'accettazione della sospensione veniva comunicata tramite raccomandata allo stesso indirizzo e risulta regolarmente consegnata al destinatario e mai contestata, così come le ulteriori iniziative della specie, accettate dalla banca con raccomandate dell'8/04/2016, 22/12/2017, 20/12/2018 e del 28/11/2024, regolarmente consegnate al ricorrente, come da documentazione allegata.

Afferma pertanto la legittimità delle segnalazioni, rilevando che esse non saranno più visibili a sistema decorsi i termini previsti dal Codice di Condotta.

Richiamate diverse decisioni ABF, conclude per il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

Le parti hanno ribadito le primigenie posizioni difensive.

DIRITTO

Il ricorso va accolto sulla base delle motivazioni che seguono.

La ricorrente, coobbligata in un mutuo ipotecario erogato dall'intermediario resistente nel febbraio 2007, contesta la legittimità di segnalazioni negative in SIC a suo carico sotto il duplice profilo formale e sostanziale.

A sostegno del suo assunto, produce documentazione comprovante una visura Crif, i cui dati sono aggiornati fino al 30.04.2025, da cui emerge l'esistenza delle segnalazioni eseguite dalla resistente a

suo nome a partire dal mese di settembre 2024 , con l'indicazione di due rate di ritardo e ritardi non regolarizzati alla data di aggiornamento.

Altresì, comprova documentalmente una visura Experian, i cui dati sono aggiornati sino al 30.04.2025, dalla quale si desume l'esistenza delle segnalazioni eseguite dalla resistente a partire dal mese dal mese di dicembre 2022 con l'indicazione di una sola rata di ritardo.

L'intermediario, dal canto suo, osserva che le segnalazioni sono state determinate dalla circostanza che la controparte, violando le pattuizioni contenute nel contratto di mutuo ipotecario regolarmente sottoscritto, si è astenuta dall'adempiere le obbligazioni assunte, perpetuando la violazione contrattuale anche dopo aver ricevuto il preavviso.

Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, se la segnalazione viene contestata deve essere dimostrato da parte di chi l'ha disposta sia la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento che ne formano oggetto , sia la ricezione , da parte del cliente che si assume inadempiente, di un preavviso in grado di garantirgli uno *spatium temporis* , pari a quindici giorni , entro il quale eventualmente adempiere al fine di evitare il rischio di una pubblicità negativamente incidente sul suo merito creditizio.

Sotto il primo profilo, la ricorrente, senza esprimere specifiche e circostanziate contestazioni in ordine alle inadempienze poste a fondamento della segnalazione, si duole della mancata consegna di documentazione richiesta in funzione della verifica della situazione contabile e dell'effettiva sussistenza di un'esposizione debitoria. Ne sono evidente riscontro probatorio le conclusioni del ricorso, in cui viene ribadito l'addebito alla controparte di non aver posto a sua disposizione le copie del contratto per le verifiche relative e dell'estratto conto per l'individuazione dei pagamenti eseguiti.

Peraltro, nella parte espositiva del ricorso, la ricorrente ammette l'esistenza del suo debito nei confronti della controparte, dal momento che non ne disconosce il diritto di conseguire il soddisfacimento della pretesa creditoria fatta valere.

L'intermediario, dal canto suo, deduce che, a partire dall'anno 2012, vi sono state irregolarità nell'ammortamento del prestito, culminate nel 2014 con la sua adesione ad un piano che prevedeva la sospensione temporanea del pagamento.

Analoghe sospensioni sono poi state richieste e accettate negli anni successivi (2016, 2017, 2018 e 2024 cfr. infra).

Alla stregua di ciò, non vi sono dubbi in ordine alla sussistenza del presupposto sostanziale delle inadempienze oggetto della segnalazione, anche perché la ricorrente non solo le ammette in maniera espressa (il che, di per sé, è esaustivo, in ragione dell'evidente connotazione confessoria delle dichiarazioni a sé sfavorevoli) , ma non contesta neppure la documentazione prodotta al riguardo dalla resistente, donde la possibilità di porla a fondamento della presente decisione ai sensi dell'art. 115 cpc. In ordine al presupposto formale, il ricorrente lamenta di non aver ricevuto alcun preavviso, in palese violazione degli articoli 5 comma 6 del codice di Deontologia e 125 co. 3° T.U.B.

Come noto, ne va disposto l'invio al debitore almeno quindici giorni prima della segnalazione.

In ordine al preavviso di segnalazione, la resistente produce sette lettere di sollecito di pagamento riferibili agli anni 2015 e 2016, con cui la ricorrente veniva informato che il suo nominativo sarebbe stato iscritto presso i Sic, in caso di mancato pagamento di quanto dovuto.

Quanto alla ricezione, l'intermediario deduce di essersi rivolto alla società Fulmine Srl che traccia l'esito delle spedizioni a mezzo di sistema GPS.

A tal fine, è stato depositato un elenco relativo alla spedizione delle missive.

Senonché, nei relativi documenti si trova la dicitura "*nessuna informazione di recapito [è] disponibile*": Se ne desume che non può ritenersi fornita la prova della ricezione (delle note) del preavviso, configurato unanimemente come atto unilaterale recettizio, il quale , come prevede l'art. 1334 che ne detta la disciplina, produce effetti soltanto dopo che il destinatario ne sia venuto a conoscenza.

Concretamente , non vi è un'evidenza certa che le note di preavviso siano state ricevute da chi ne era destinatario.

Oltre a ciò, merita di essere sottolineato che esse risalgono agli anni 2015 e 2016, mentre la

documentazione acquisita rende evidente che le segnalazioni contestate si riferiscono ad un periodo successivo.

Vero che l'intermediario deduce la piena consapevolezza da parte della ricorrente della sua morosità, come sembra comprovare la richiesta di sospensione di pagamento riferibile al 2014, accolta anche negli anni 2016, 2017, 2018 e 2024, anche se non emerge alcunché in ordine ai tempi in cui si è protratta ogni singola sospensione.

Al riguardo, occorre ricordare che, in diverse occasioni, i Collegi hanno ritenuto, coerentemente con le esaustive precisazioni fornite dal Collegio di Coordinamento nella decisione n. 3089/2012, che *“il Collegio competente dovrà formare il proprio convincimento circa l'avvenuta ricezione del preavviso da parte del cliente segnalato sulla base di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono”*.

Sicché, alla luce di quanto emerge dagli atti, con particolare riferimento ai numerosi solleciti di pagamento contenenti il preavviso di prima segnalazione ed in mancanza di altri elementi (ad esempio cambio di indirizzo), in grado di escluderne ragionevolmente la mancata ricezione, questa potrebbe anche presuntivamente ritenersi avvenuta.

Senonché, parte resistente non fornisce alcun elemento di riscontro in ordine alla tempestività del preavviso rispetto alla visibilità dei dati relativi al primo ritardo. In proposito, infatti, va sottolineato che, secondo gli orientamenti condivisi in ABF, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti ed è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile, in quanto ciò si configura come elemento costitutivo della sua legittimità, sicché compete all'intermediario darne prova (cfr. decisioni del collegio di Palermo n.5925/25).

In conclusione, accolto il ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC nei sensi di cui in motivazione.

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