

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo di veder accertato il proprio diritto alla cancellazione delle segnalazioni negative effettuate a suo carico nei SIC dall'intermediario convenuto in relazione a un prestito personale, segnalazioni che ritiene illegittime sia in relazione al presupposto sostanziale che a quello formale.

Si costituisce l'intermediario, eccependo che in relazione al prestito concesso al ricorrente nel marzo 2019 si sono registrati ripetuti ritardi nei pagamenti rispetto al piano di ammortamento, di talché le segnalazioni sarebbero legittime; riferisce, comunque, di aver chiesto la cancellazione delle segnalazioni a sofferenza relative all'aprile 2025 e al giugno 2025, ma in relazione al solo "evento sofferenza" – non avendo reperito la relativa comunicazione di preavviso della segnalazione – ritenendo tutte le altre segnalazioni di ritardo in CRIF legittime, e segnalando come la prima risalga al 31 luglio 2022; a tal proposito eccepisce di aver inviato un preavviso il 3 febbraio 2021, con lettera recapitata il 25 febbraio; aggiunge di aver inviato l'informativa, ai sensi dell'art. 5 comma 6 del Codice Deontologico di settore, contestualmente agli inviti alla regolarizzazione dei ritardi di pagamento, e che tutte le comunicazioni sono state ricevute dal ricorrente; aggiunge altresì di aver comunicato la decadenza dal beneficio del termine con una lettera restituita al mittente per compiuta giacenza, e di aver legittimamente segnalato il ricorrente anche in Centrale Rischi, ma che per tale segnalazione il preavviso non è un presupposto di legittimità, ma obbligo di trasparenza che può dar luogo solo a una post risarcitoria, non domandata nel caso di specie. Chiede di dichiarare la cessazione della materia del contendere in merito alla segnalazione a sofferenza e di rigettare il ricorso per il resto.

In sede di repliche il ricorrente lamenta il mancato rispetto dei principi di esattezza e pertinenza di cui all'art. 5 del GDPR e dell'art 8 del Codice deontologico, posto che dalle visure prodotte emerge una reiterazione mensile delle segnalazioni identica e priva di aggiornamenti sostanziali, che avrebbe provocato un grave pregiudizio alla sua reputazione creditizia, limitando l'accesso al credito. Lamenta inoltre la mancata comunicazione circa la cessione del credito, da parte dell'intermediario resistente, a un terzo. Chiede di vedersi rimborsate le spese sostenute per il procedimento e risarcito il danno. In controreplica l'intermediario resistente nega di aver ceduto il credito.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente alla cancellazione delle segnalazioni negative disposte a suo carico nei SIC in relazione a un prestito personale concluso nel marzo 2019, lamentando la carenza del presupposto formale (il preavviso di imminente segnalazione).
2. Il ricorso non merita accoglimento per le ragioni che seguono.
3. Il ricorrente chiede la cancellazione delle segnalazioni nei SIC di CRIF, Experian e CTC, nonché in Centrale Rischi. Tuttavia, con il ricorso non produce alcuna visura, mentre in sede di repliche allega copia della stessa visura CRIF prodotta dall'intermediario in controdeduzione, della quale emerge che, alla data di aggiornamento – 28 luglio 2025 – il prestito risulta «accordato/in essere», il primo ritardo nei pagamenti visibile (5 rate) si riferisce al mese di luglio 2022 e risulta un numero massimo di rate scadute e non pagate e un numero massimo di insoluti segnalati pari a 16; risulta un importo scaduto e non pagato di 1.108,00 euro, e l'ultimo pagamento effettuato risale al gennaio 2022. Non risulta segnalato alcuno stato di sofferenza.
4. Il ricorrente, si è detto, si duole della carenza del presupposto formale: è noto che la *ratio* dell'obbligo di preavviso di imminente segnalazione, che incombe sul segnalante, è quella di consentire al debitore di evitare la segnalazione onorando il debito in tempo utile. Per consolidato orientamento dell'Arbitro, grava sull'intermediario segnalante l'onere di provare che il cliente sia stato posto effettivamente nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione della sua posizione in un SIC, e quindi è l'intermediario a dover dimostrare l'avvenuta ricezione del preavviso, che è atto ricettizio; peraltro, non essendo imposto alcun requisito di forma, la prova della ricezione può fornirsi anche attraverso presunzioni semplici.
5. Va altresì ricordato 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» (così il Collegio di Coordinamento, n. 4632/2023), perché l'odierno ricorrente è persona fisica.
6. L'intermediario sostiene di aver inviato al ricorrente diversi inviti volti a regolarizzare l'esposizione debitoria, comprensivi dell'informativa sul preavviso di segnalazione nei SIC; afferma, in particolare, di avergli trasmesso una comunicazione di preavviso di segnalazione il 3 febbraio 2021, recapitata il 21 febbraio, tramite un servizio di spedizione con tracciatura; aggiunge di aver inviato al ricorrente una lettera di decadenza dal beneficio del termine nel maggio 2023, restituita al mittente per compiuta giacenza. A supporto di quanto affermato produce copia della lettera del 3 febbraio contenente l'informativa sul preavviso. Al fine di provare la ricezione da parte del ricorrente, produce copia della documentazione relativa a un servizio di spedizione che utilizza un sistema di tracciatura con localizzazione satellitare GPS. Secondo un orientamento consolidato fra i Collegi dell'Arbitro, cui si intende dare continuità, la ricezione del preavviso è provata quando è verificabile la coincidenza tra i codici a barre risultanti dalle attestazioni dello spedizioniere e quelli riportati sulle comunicazioni contenenti il preavviso. Ora, nel caso di specie, pur tenendo conto che la comunicazione in esame al Collegio riguarda due ritardati pagamenti non visibili nella visura allegata in atti, perché relativi alle rate di gennaio e febbraio 2021, dall'esame del rapporto di consegna risultano due barcode che non si riscontrano nella missiva e non è presente il numero del contratto di finanziamento; i flussi di recapito

sono due: uno con “data di reso” 20 febbraio 2021 e “data di ricezione” 21 febbraio 2021 e l’altro con “data di recapito” 24 febbraio 2021 e “data di ricezione” 25 febbraio 2021; le date della documentazione rilasciata dal vettore e quella del preavviso coincidono nel 5 febbraio 2021; inoltre una data di recapito (24 febbraio 2021) è compatibile con quella di emissione del preavviso; infine, l’indirizzo di spedizione della comunicazione di preavviso non è contestato.

7. Per quanto sopra osservato, non è possibile risalire alla data in cui è stata effettuata la prima iscrizione in CRIF, di talché non è possibile, per il Collegio, verificare se la stessa sia precedente o successiva all’invio del predetto preavviso. Tuttavia, l’intermediario produce altresì copia di una lettera di decadenza dal beneficio del termine del 9 maggio 2023, con la ricevuta di consegna per compiuta giacenza, in relazione alla quale, sebbene sulla cartolina di ritorno non sia riportato un codice identificativo o il barcode che consenta di ricondurla a quella specifica lettera, le date di deposito in giacenza e di restituzione al mittente sembrano invece compatibili con quelle riportate nella lettera.

9. Secondo un orientamento recentemente condiviso fra i Collegi territoriali dell’Arbitro, in mancanza del barcode sulla missiva e sulle certificazioni di accettazione e recapito della missiva stessa, la prova della corrispondenza tra la missiva ricevuta e il preavviso in atti può comunque ritenersi raggiunta laddove ricorrano, nel caso di specie, elementi capaci, se letti congiuntamente, di lasciar presumere la ricezione della comunicazione di preavviso, quali la molteplicità delle comunicazioni inviate e l’avvenuto pagamento da parte del ricorrente dell’importo delle rate maggiorato delle spese per il ritardo, ciò che ben può emergere, ad esempio, dall’estratto conto (in questo senso già questo Collegio n. 11242/2022). Nel caso di specie l’intermediario ha prodotto agli atti la rendicontazione del finanziamento dal 2020 al 2023, da cui si evincono addebiti per pagamenti insoluti e addebiti di interessi di mora sin dal 2019.

10. Per quanto sopra esposto, il Collegio ritiene provato che la comunicazione di preavviso è pervenuta nella sfera del ricorrente.

11. Il ricorrente si duole altresì della carenza del presupposto sostanziale della segnalazione, sostenendo che dopo la cancellazione della segnalazione a sofferenza dell’aprile 2025, l’intermediario abbia effettuato una nuova segnalazione a sofferenza nei SIC di Crif nel mese di giugno 2025, nonostante l’assenza di nuovi inadempimenti o insolvenze. L’eccezione dell’intermediario, di aver cancellato quella segnalazione a sofferenza, è comprovata dalla copia della visura prodotta, dalla quale non emerge alcuna segnalazione di sofferenza.

12. Infine, in sede di repliche, il ricorrente afferma che l’intermediario abbia ceduto il credito a un terzo senza notificargli la cessione e ne chiede la dichiarazione di inefficacia; anche in questo caso l’eccezione dell’intermediario è efficace, non essendo provata alcuna cessione del credito.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE