

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore CANDIDA BUSSOLI

Seduta del 09/02/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce che, con reclamo del 26/09/2025, richiedeva alla resistente e alle banche dati pubbliche e private la cancellazione delle segnalazioni negative a proprio carico, in quanto ritenute illegittime per carenza dei presupposti sostanziali e formali.

In particolare, sotto il profilo sostanziale il ricorrente contesta di non aver ricevuto dall'intermediario né la copia del contratto per le verifiche delle anagrafiche, né la copia dell'estratto conto per la verifica dei pagamenti. Quanto al presupposto formale, lamenta di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione. Al riguardo, richiama il provvedimento dell'Autorità Garante del 26/10/2017 che stabilisce la natura recettizia del preavviso, con conseguente onere degli intermediari di dimostrare l'effettiva ricezione delle relative comunicazioni.

La resistente riscontrava il reclamo, asserendo la legittimità delle segnalazioni contestate, inviate tramite sms del 23 e 25 ottobre 2023, di cui il ricorrente contesta la mancata prova della spedizione e della ricezione; aggiunge che gli SMS inviati tramite la piattaforma Kaleyra non possono garantire la certificazione della consegna (richiama alcune decisioni che confermano la invalidità di tale sistema ex multis Collegio di Milano n° 1220/25 e 4415/24, Collegio di Roma 10637/23, 12871/23 e Collegio di Bari 11574/23 e 1393/23 Collegio di Palermo 3959/2025).

Contesta inoltre che, dalla schermata prodotta in atti per attestare l'invio degli sms di preavviso si evincono comunicazioni prive dei requisiti fondamentali di un preavviso; in particolare, mancano la data di scadenza della rata, l'importo della rata, le indicazioni di un iban sul quale effettuare i versamenti, l'indicazione esatta e puntuale della ragione sociale del s.i.c. al quale sarebbero stati comunicati i dati e

soprattutto le conseguenze della mancata regolarizzazione nel termine anzidetto, ovvero l'impossibilità di accesso al credito.

Ritiene, pertanto, che l'intermediario avrebbe dovuto inviare il preavviso di segnalazione mediante raccomandata all'indirizzo di residenza.

In definitiva, contesta la condotta dell'intermediario, ritenendo che non abbia adottato la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere.

Chiede pertanto la cancellazione delle segnalazioni negative a proprio carico.

Costituitosi, l'intermediario afferma che il ricorrente, in sede di conclusione dei contratti di finanziamento n. ***543 e n.***585, ha sottoscritto l'informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali e del codice di condotta sui SIC e, tramite l'approvazione delle condizioni generali di contratto, accettato di ricevere le proprie comunicazioni tramite tecniche di comunicazione a distanza, come telegramma, fax, e-mail e SMS, impegnandosi a comunicare qualsiasi variazione dei dati e dei recapiti forniti in sede di stipula.

Precisa che, a seguito dei reiterati ritardi nella restituzione mensile del quantum dovuto, ha inoltrato i preavvisi di segnalazione relativi ai contratti in questione, sia in formato cartaceo - al domicilio eletto - sia tramite sms all'utenza telefonica intestata al ricorrente (+348 ****542) e dallo stesso rilasciata in occasione della stipula dei contratti.

Quanto alla prova dell'invio e della ricezione del messaggio, richiama l'apposita dichiarazione rilasciata il 24/10/2023 dalla società terza fornitrice del servizio.

L'intermediario precisa che, in conformità al Codice di Condotta per i SIC, l'obbligo di preavviso di segnalazione può essere assolto anche tramite messaggistica istantanea, purché tale modalità garantisca la tracciabilità della consegna. A supporto di ciò, vengono citate diverse decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che confermano come tali sistemi forniscano una prova certa della ricezione e della conseguente conoscenza dell'avviso da parte del cliente.

Relativamente alle tempistiche di pubblicazione, l'intermediario osserva che la segnalazione diventa visibile agli altri operatori solo dopo l'aggiornamento mensile successivo al mancato pagamento della seconda rata consecutiva; di fatto, i dati risultano accessibili solo dopo oltre due mesi dall'invio della segnalazione.

Eccepisce, infine, la non rimborsabilità delle spese legali, poiché l'assistenza di un procuratore non è obbligatoria nel presente procedimento.

In sede di repliche il ricorrente ribadisce le proprie argomentazioni in merito alla mancata ricezione del preavviso e alla mancata prova dell'invio e della consegna dell'SMS, nonché sull'inadeguatezza di tale sistema di spedizione e sulla necessità che un preavviso di segnalazione debba essere inviato tramite raccomandata o pec. Ritiene vessatoria la clausola contrattuale che prevede la possibilità di notifica digitale, poiché non è precisato che la comunicazione avvenga esclusivamente tramite recapito telefonico.

Dal punto di vista sostanziale, fa presente che il prestito n.***585 era stato regolarizzato a partire da gennaio 2024 e non da luglio 2025, come sostenuto dall'intermediario; precisa, al riguardo, che, dall'andamento dei pagamenti segnalati in Crif, si evince l'assenza di negatività tra febbraio 2024 e luglio 2025. Quanto al prestito n.**543, fa presente che è stato regolarizzato da dicembre 2023 (e non da luglio 2025); anche in questo caso, dall'andamento dei pagamenti in Crif, si evince assenza di negatività da gennaio 2024 a luglio 2025.

Insiste per l'accoglimento del ricorso.

In sede di controrepliche, l'intermediario ribadisce le conclusioni formulate in precedenza e rinnova l'istanza di rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento della presunta illegittimità della segnalazione del proprio nominativo nei sistemi di informazione creditizia privati, per mancato invio del preavviso, nonché per mancanza dei requisiti sostanziali in essa dedotti. Appartiene all'ormai consolidata giurisprudenza di questo Arbitro (cfr. ex multis Coll. Coord. dec. n. 3499/2012) il principio, in base al quale detta segnalazione possa ritenersi legittima al ricorrere di due presupposti: da un lato, la corrispondenza tra l'evento segnalato e la 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 cod. civ., indipendentemente dalla natura non patrimoniale dell'atto stesso.

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

Nel caso di specie l'intermediario sostiene di aver inviato il preavviso di segnalazione, in formato cartaceo, in data 20/10/2023 per il contratto n. ***543 e in data 24/10/2023 per il contratto n. ***585, all'indirizzo indicato dal ricorrente in sede di stipula contrattuale, producendo la relativa comunicazione però priva di qualsiasi evidenza attestante la sua spedizione e ricezione.

Sostiene, inoltre, di aver inviato il preavviso di segnalazione anche tramite sms in data 23/10/2023 per il contratto n. ***543 e in data 25/10/2023 per il contratto n. ***585, dal seguente tenore letterale: *“Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. ****585 e ***543, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata”*; a sostegno produce in atti una schermata rilasciata in data 24 e 26 ottobre 2023 dalla società che ha curato l'invio del suddetto messaggio.

Dall'esame di tale schermata si evince che rispetto al contratto n. ***543, nel campo “[...] Data di accettazione”, è indicata la data del 23/10/2023, ore 10:01:16, mentre nel campo “Data di recapito al cliente” è presente la data del 23/10/2023, ore 10:01:21; rispetto al contratto n. ***585, nel campo “[...] Data di accettazione”, è indicata la data del 25/10/2023, ore 10:01:05, mentre nel campo “Data di recapito al cliente” è presente la data del 25/10/2023, ore 10:01:08.

Il numero di telefono del cliente riportato nella schermata in questione coincide con quello indicato dal ricorrente in sede di sottoscrizione del contratto di finanziamento.

Sull'idoneità della modalità di preavviso tramite sms, l'intermediario richiama l'all. 1 al codice di condotta, adottato con provvedimento del Garante n. 163 del 12/09/2019, secondo cui *“il preavviso, se inviato con una delle modalità di seguito indicate, previamente concordate con l'interessato, si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione: [...] c) in considerazione dell'estrema diffusione di modalità di contatto e comunicazione digitali e innovative, fruibili anche tramite device, il preavviso di segnalazione può essere validamente inviato utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso”*.

L'intermediario rammenta, inoltre, che l'art. 20 delle condizioni generali di contratto prevede che *“le comunicazioni [...] possono essere effettuate mediante informativa pubblicata sul Sito Internet [...] o trasmesse al Cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza, anche ai fini del preavviso di imminente segnalazione, nelle banche dati, delle informazioni relative al ritardo nei pagamenti (ivi*

compreso telegramma, fax, e-mail, SMS, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'Area Clienti del Sito Internet (home banking o analogo servizio)". Dalla documentazione in atti risulta che il testo del messaggio riporti espressamente il riferimento ai finanziamenti n. 585 e 543, l'invito a regolarizzare immediatamente i pagamenti e l'avvertimento che, decorso il termine di quindici giorni, i ritardi sarebbero stati registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy.

Il ricorrente si limita ad affermare di non aver ricevuto alcun SMS, senza, tuttavia, contestare né la correttezza del numero di telefono indicato in contratto, né allegare circostanze idonee a dimostrare un'impossibilità, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione.

Dalla schermata prodotta emerge che il primo ritardo visibile nelle visure SIC risale al mese di ottobre 2023, mentre le segnalazioni risultano rese accessibili ai partecipanti ai SIC solo a partire dal mese di dicembre 2023, come da attestazione versata in atti dall'intermediario.

Ne consegue che tra l'invio del preavviso (23 e 25 ottobre 2023) e la visibilità delle segnalazioni nei SIC è decorso un periodo ben superiore ai quindici giorni previsti dall'art. 5, comma 6, del Codice di condotta.

Alla luce di tali elementi, deve ritenersi che l'intermediario abbia assolto l'onere di provare non solo l'invio, ma anche la ricezione del preavviso nei termini richiesti dalla disciplina di settore, sicché il presupposto formale della segnalazione deve considerarsi integrato.

Superate, dunque, le contestazioni relative all'invio del preavviso, deve pure sottolinearsi che non appaiono meritevoli di accoglimento neppure le censure mosse dal ricorrente in ordine al contenuto della comunicazione, la quale sarebbe priva di indicazioni specifiche ed essenziali, quali l'importo dovuto, le modalità di pagamento e i tempi entro quali effettuarlo. Al riguardo, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, la congruità del preavviso può essere valutata solo su contestazione del ricorrente e tenendo conto di tutti gli elementi disponibili con riguardo al caso in esame, non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione.

In questo ambito, il preavviso deve considerarsi legittimo laddove il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e conseguentemente di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione ovvero nel caso in cui il preavviso richiami precedenti comunicazioni trasmesse al cliente dalle quali siano desumibili riferimenti al rapporto oggetto di segnalazione e alla relativa morosità (cfr. da ultimo, Coll. Bari, dec. n. 9354/2023).

Nel caso di specie, la documentazione prodotta riporta chiaramente il numero del contratto cui si riferisce il ritardo, non potendosi dubitare che il suo destinatario non abbia potuto avere contezza del rapporto ivi dedotto e della contestazione ad esso relativa.

Con riferimento al presupposto sostanziale il ricorrente si è limitato a contestare in via del tutto generica la legittimità della segnalazione; la giurisprudenza dei vari Collegi territoriali di questo Arbitro ha stabilito che, ai fini della legittimità della segnalazione in s.i.c., è richiesta la veridicità dell'inadempimento segnalato, consistente (nel caso di segnalazione alle banche dati private) nella sussistenza di perduranti ritardi nei pagamenti e non già lo "stato di insolvenza" richiesto invece per l'iscrizione nella Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.

Il consolidato orientamento di questo Arbitro ha, infatti, chiarito che il termine "sofferenza" assume un diverso significato in relazione alla segnalazione nei s.i.c. rispetto a quello proprio della relativa iscrizione nella Centrale dei Rischi, presupponendo infatti soltanto il dato oggettivo di una serie ripetuta di inadempimenti ovvero il passaggio al contenzioso legale. Non è pertanto necessario che l'intermediario valuti la complessiva situazione finanziaria del debitore prima di procedere alla segnalazione a sofferenza in un s.i.c. (cfr., ex multis, Coll. Bari, dec. n. 11797/2022; n. 9585/2021).

Nel caso di specie, l'intermediario ha allegato un estratto conto e una lista dei movimenti del rapporto, dai quali può evincersi l'esistenza di plurimi ritardi nel pagamento delle rate e, di conseguenza, raggiungersi la prova documentale circa la sussistenza dell'elemento sostanziale legittimante la segnalazione de qua.

Per queste ragioni, il ricorso non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE