

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	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 del 10/02/2026

FATTO E DIRITTO

La ricorrente lamenta l'illegittimità della segnalazione negativa del proprio nominativo nei SIC relativa al mancato pagamento di una rata di un finanziamento concesso dall'intermediario convenuto.

In particolare, chiede la cessazione dei dati negativi in Crif, essendo oltretutto già trascorso, ad ottobre 2025, un anno di permanenza della segnalazione stessa.

Insoddisfatta dell'interlocuzione prodromica con l'intermediario, si rivolge all'Arbitro chiedendo la cancellazione delle segnalazioni pregiudizievoli con vittoria spese.

L'intermediario, ritualmente costituitosi, rileva che la ricorrente il 09/06/2020 sottoscriveva con l'intermediario un contratto di finanziamento per una somma finanziata di € 6.087,92 (oltre interessi e oneri accessori) da rimborsare in n. 36 rate mensili, ciascuna dell'importo di € 190,63 .

Sostiene che la ricorrente, sottoscrivendo il contratto, ha accettato espressamente la clausola a tenore della quale *"le comunicazioni del Cessionario possono essere effettuate mediante informativa pubblicata sul Sito Internet www.compass.it o trasmesse 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 compresi, e-mail, SMS, contatto telefonico registrato o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'area riservata del Sito Internet www.compass.it ovvero mediante deposito nell'app dedicata, se previste."*;

A seguito dei reiterati ritardi nella restituzione mensile dell'importo finanziato, provvedeva, in data 04/08/2023, ad inviare il preavviso di imminente segnalazione presso i S.I.C. all'indirizzo indicato in

contratto e , come previsto dall'Allegato 1 al Codice di Condotta, in data 07/08/2023, anche tramite SMS all'utenza telefonica fornita in occasione della stipula del contratto.

In tale sms era precisato *“Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. 22516820, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata. Per chiarimenti contatti la Filiale di riferimento [...]”*.

Sottolineava che era stato rispettato il termine di quindici giorni, posto che la segnalazione risaliva a settembre del 2023.

Svolte alcune considerazioni in ordine alla liceità dell'invio tramite sms del preavviso di segnalazione e richiamate diverse decisioni ABF a supporto della propria prospettazione, l'intermediazione chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche , viene dedotta l'inidoneità del preavviso di segnalazione, sia nella forma cartacea sia tramite SMS. Le comunicazioni inviate dall'intermediario sarebbero prive di chiarezza e specificità, non consentendo al destinatario di comprendere l'imminente segnalazione, le sue conseguenze pregiudizievoli e la possibilità di evitarla mediante tempestivo pagamento. Inoltre, non risulterebbe fornita prova dell'effettiva ricezione del preavviso.

La memoria contesta anche l'assenza di riscontri oggettivi sulla data di effettiva visibilità della segnalazione nei SIC e segnala criticità nella gestione del dato successivamente alla cessione del credito.

Sotto il profilo sostanziale, la segnalazione viene ritenuta sproporzionata, poiché fondata su un inadempimento episodico, di importo modesto e prontamente regolarizzato.

La parte ricorrente ribadisce di accertare l'illegittimità della segnalazione, di disporre la cancellazione o rettifica.

L'intermediario dichiara, in primo luogo, di aver preso atto delle repliche della parte ricorrente e richiama integralmente le argomentazioni già esposte nella precedente memoria difensiva.

Nel merito, viene ribadita la correttezza della condotta tenuta in relazione alla segnalazione dei ritardi di pagamento ai Sistemi di Informazioni Creditizie.

Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la legittimità della segnalazione sussiste quando concorrono la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati ed il rispetto delle prescrizioni procedurali che pongono a carico del segnalante il dovere di preavvisare il cliente della prima iscrizione pregiudizievole.

Sotto il primo profilo, la ricorrente lamenta che *“per mero errore non veniva pagata una sola rata, sebbene le restanti fossero state regolarmente pagate”*.

Ne deriva l'implicito riconoscimento della sussistenza del “fatto di inadempimento”, a nulla rilevando che possa esserne stata causa un errore, potendosi configurare la mancata osservanza dei propri doveri contrattuali anche sulla base di un contegno negliente.

Quanto alla ricorrenza del presupposto formale, la ricorrente si duole di non aver mai ricevuto il preavviso.

Il preavviso, la cui funzione è rendere edotto l'interessato sulle conseguenze dell'inadempimento e, ove sussistente, di porlo nelle condizioni di eliminarlo, deve avvenire almeno quindici giorni prima della segnalazione ed il relativo obbligo sussiste in caso di segnalazione riguardante persone fisiche, siano esse consumatori o non consumatori.

In base al consolidato orientamento dell'Arbitro, spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente è stato posto nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione del suo nominativo in un SIC.

In particolare, l'intermediario deve dimostrare la ricezione del preavviso, in quanto atto recettizio.

A questo proposito, non vi è prova dell'invio e della ricezione della nota di sollecito contenente il

preavviso di segnalazione nei Sic datata 4.agosto 2023.

Tuttavia , vi è evidenza in atti del preavviso di segnalazione a mezzo sms del 7 agosto 2023 , come dimostra il testo del messaggio prodotto dalla fornitrice del servizio, dal quale si desume l'invito alla regolarizzazione dei pagamenti con la precisazione che l'infruttuoso decorso di quindici giorni avrebbe determinato la segnalazione presso le banche dati. In tale messaggio è pure indicato il numero del finanziamento, sicché va escluso che il preavviso fosse generico e non consentisse di comprendere l'inadempimento lamentato.

Al riguardo, l'Allegato 1 al nuovo Codice di Condotta per i SIC, adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019, prevede che il preavviso si presume conosciuto , salva dimostrazione da parte del destinatario dell'impossibilità di ricevere la comunicazione per eventi non a lui imputabili, con la messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente, con la comunicazione telefonica con registrazione della chiamata e con forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso, solo se queste modalità risultano *“previamente concordate con l'interessato”*.

Nel caso di specie, l'art. 20 del contratto sottoscritto dalla ricorrente consente espressamente l'impiego di messaggi per l'invio del preavviso e risulta provato che il numero al quale è stato inviato il messaggio coincide con quello dal cliente indicato in contratto.

L'univoco orientamento dei Collegi al riguardo è nel senso di riconoscere la validità del preavviso inviato tramite servizio di messaggistica, laddove vi sia, come qui, dimostrazione della schermata attestante l'accettazione da parte del vettore (ex multis , Collegio di Milano, decisione n. 6764/2024, Collegio di Napoli, decisione n. 11189/2024).

Provato il preavviso, va rilevato che, ai sensi dell'art. 5 comma 6 del Codice Deontologico, una segnalazione è legittima decorso il termine di 15 giorni dalla spedizione del preavviso. Tale disposizione, infatti, stabilisce 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”*.

Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di almeno 15 giorni la visibilità della segnalazione; pertanto, in caso di preavviso concomitante o successivo, i Collegi ABF ritengono che l'intermediario debba fornire la prova di aver reso visibile la segnalazione solo una volta trascorso il termine di 15 giorni dalla ricezione del preavviso.

L'intermediario in ordine a tale profilo deduce che la segnalazione ha avuto inizio a settembre, sicché sembra rispettato il richiamato termine, posto che la ricezione del messaggio è avvenuta il 7.08.2023. La circostanza, peraltro, non ha formato oggetto di specifica e circostanziata contestazione da parte della ricorrente che ben avrebbe produrre documenti di smentita.

Dall'esame della segnalazione si ricava che non è più visibile dal mese di ottobre del 2025, tenuto conto che i ritardi pari o inferiori a due mesi non sono più visibili dopo 12 mesi dalla regolarizzazione dei pagamenti.

La circostanza , pacifica tra le parti, determina il sopraggiungere di un evento che , in quanto successivo al deposito del ricorso , comporta la cessazione della materia del contendere , posto che la domanda proposta mirava a conseguire la cancellazione della segnalazione, anche se soltanto sulla base di doglianze rivelatesi infondate.

Sicché , respinta ogni altra domanda, va dichiarata la cessazione della materia del contendere

P.Q.M.

Respinta ogni altra domanda, il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE