

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 23/09/2025

FATTO

Parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni pregiudizievoli effettuate dall'intermediario resistente presso i Sic contribuiti, affermando di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione prescritto dalla normativa vigente in materia.

Parte ricorrente, infruttuosamente esperito il reclamo, chiede pertanto che l'Arbitro accerti l'illegittimità del comportamento dell'intermediario affinché quest'ultimo si attivi per la cancellazione dalle banche dati SIC delle segnalazioni contestate.

L'intermediario resistente, confermati i fatti esposti dal ricorrente, contro deduce quanto segue:

- le segnalazioni contestate si riferiscono al *prestito personale* concesso in data 20/06/2019;
- il piano di ammortamento è stato rispettato fino alla rata n. 12;
- in seguito, il ricorrente ha pagato in ritardo la rata n. 13 mentre, a partire dalla rata n. 20, ha interrotto i pagamenti;
- a fronte della morosità persistente del ricorrente, gli è stato inviato il preavviso di segnalazione in data 30/03/2021, utilizzando quale mezzo di spedizione P*T*, come da evidenza allegata;

- i ritardi registrati nel pagamento delle rate da parte del ricorrente sono stati segnalati in CRIF nel mese di febbraio 2021;
- in data 15/11/2022 è stata inviata la lettera di costituzione in mora, con esito irreperibile;
- medesimo esito ha registrato la lettera che informava il ricorrente dell'avvenuta dell'appostazione a sofferenze in Centrale Rischio della Banca d'Italia;
- il preavviso e tutte le successive comunicazioni sono state inviate all'indirizzo indicato dal cliente in sede di sottoscrizione del finanziamento;
- il ricorrente non ha comunicato variazioni indirizzo;
- nondimeno, facendo seguito a specifica nota di CRIF che ha rilevato la carenza di preavviso per la segnalazione del mese di febbraio 2021, ne è stata disposta la cancellazione;
- le segnalazioni successive, invece, sono legittime.

Parte resistente conclude quindi chiedendo all'Arbitro, *in via principale*, di dichiarare la cessata materia del contendere e, in subordine, di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

Seguono *repliche e contro repliche* in forza delle quali:

- **parte ricorrente** insiste per l'accoglimento del ricorso, evidenziando quanto segue: **a)** ribadisce la *tardività del preavviso e la genericità* dello stesso; **b)** sottolinea *l'inidoneità della evidenza ex adverso allegata a provare la ricezione dell'informativa preventiva* in quanto illeggibile e recante solo l'attestazione dell'invio della missiva ma non della sua consegna;
- **parte resistente** controreplica richiamandosi a quanto già eccepito nelle controdeduzioni e precisando che il preavviso è stato inviato tramite servizio P*T* che prevede la tracciatura della spedizione con certificazione di consegna al destinatario tramite un servizio di *localizzazione satellitare GPS*.

DIRITTO

Con il presente ricorso viene contestata la legittimità, *sotto il profilo formale*, delle segnalazioni effettuate in Crif dalla parte convenuta, in ragione del mancato pagamento di rate di rimborso di un prestito personale, sottoscritto il 20/06/2019.

Dalla documentazione (visura) versata in atti, si evince che:

- la prima segnalazione visibile risulta effettuata nel mese di aprile 2021;
- la posizione debitoria è stata registrata a “sofferenza” (S) nel mese di febbraio 2023 e poi passata a perdita nel mese di marzo 2023 (P).

Con riguardo all'integrazione o meno del *presupposto formale* necessario per la legittimità delle segnalazioni in contestazione, si rileva quanto segue: parte ricorrente nega di aver ricevuto il dovuto preavviso di segnalazione di cui all'art. 5, comma 6, del Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (Provvedimento n. 163 del 12.9.2019).

Per contro, l'intermediario convenuto afferma invece di aver provveduto a inviare il prescritto preavviso, depositando in atto una lettera sottoscritta dal medesimo, datata 30.3.2021 contenente la prescritta

informativa preventiva; al riguardo l'intermediario dichiara di aver utilizzato quale *mezzo di spedizione* il servizio di postalizzazione P*T*, che prevede la tracciatura della spedizione con certificazione di consegna al destinatario tramite un servizio di localizzazione satellitare GPS. Dalla documentazione depositata dall'intermediario a supporto di tali affermazioni, si evince che la relativa busta contenente il suddetto preavviso del 30.3.2021 è stata spedita il 2 aprile 2021 con P*T* base, ma è stata resa di ritorno il 8.4.2021 con il seguente esito: "*destinatario irreperibile*"; l'indirizzo riportato nel preavviso e relativa spedizione è il medesimo presente in contratto; in forza di quest'ultimo (art. 10 delle condizioni generali) sul ricorrente grava l'onere di comunicare al finanziatore -creditore ogni eventuale successiva variazione-cessazione del domicilio indicato in contratto .

La precedente lettera inviata dall'intermediario (recante data 15.3.2021) pure depositata in atti assurge invece a mero sollecito di pagamento ma non integra – a differenza della lettera del 30.3.2021 – gli estremi di un idoneo preavviso di segnalazione , essendo priva della prescritta informativa preventiva.

Dalla documentazione allegata si evince altresì che la prima segnalazione in Crif è avvenuta nel mese di aprile 2021.

Tanto premesso, si rammenta che l'art. 125, c. 3, TUB dispone che *«I finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma»*. Dal canto suo, l'art. 5, comma 6, del citato Codice deontologico dispone 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.”*

Sulla *prova dell'effettiva ricezione del preavviso*, il Garante per la Privacy ha precisato, con provvedimento di interpretazione autentica del 26 ottobre 2017, che: *“al fine di rispondere alla ratio della norma, sia imprescindibile considerare il preavviso di imminente segnalazione un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c., con la conseguenza che, per la legittimità della segnalazione nei "Sic", i titolari del trattamento (cioè gli operatori bancari e finanziari) debbano essere in grado di dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso” e che pertanto “in alternativa all'invio delle comunicazioni a mezzo posta di uso tradizionale (quali la raccomandata con ricevuta di ritorno e il telegramma, strumenti espressamente previsti dall'art. 9-bis della legge 12 dicembre 1990, n. 386 per il preavviso di iscrizione nella Centrale di Allarme Interbancaria-CAI in caso di emissione di assegni in mancanza di provvista), gli operatori si potranno avvalere dei mezzi considerati legalmente equivalenti, come la posta elettronica certificata. Ovviamente saranno anche considerati correttamente ricevuti i preavvisi che risulteranno noti all'interessato in virtù di successivi comportamenti significativi di quest'ultimo”*

Secondo la giurisprudenza dei Collegi (peraltro consolidatasi ancora in epoca precedente alla sopra citata interpretazione fornita dal Garante), *è provata la ricezione del preavviso di segnalazione quando l'inoltro del preavviso è avvenuto:*

1. a mezzo raccomandata a/r. (Collegio di Napoli, n. 6488/2015; Collegio di Roma, n. 5531/17);
2. con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio *on line*), purché preventivamente concordate tra le parti (Collegio di Roma, n. 10632/16);

3. tramite un sistema di recapito della corrispondenza a data e ora certa (Collegio di Milano, n. 4667/2016);

In ogni caso, *«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»* (Collegio di Coordinamento n. 3089/2012).

Per tutti i sistemi di consegna che prevedono il tracciamento mediante localizzazione satellitare GPS (come quello utilizzato nel caso in esame), l'indirizzo pressoché unanime dei Collegi è di ritenere provata la ricezione nel caso in cui vi sia *coincidenza tra i codici a barre risultanti dalle attestazioni dello spedizioniere quelli riportati sulle comunicazioni contenenti il preavviso*.

Nel caso di specie, nella documentazione in atti, non è presente il *bar code* nella lettera di preavviso. In tali casi (*assenza del codice a barre*), l'orientamento condiviso dei Collegi, prevede che la prova della ricezione sia da ritenersi comunque raggiunta *in compresenza di almeno due delle seguenti fattispecie*:

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

Applicando i suddetti principi al caso in esame, sulla base delle evidenze versate in atti, emerge quanto segue: **a)** la coincidenza tra la data indicata nella missiva recante il preavviso e quelle presente nelle evidenze relative alla spedizione dello stesso (30.03.2021); **b)** non vi è indicazione della data di consegna della missiva in quanto la stessa è stata restituita per destinatario irreperibile; **c)** tuttavia, vi è compatibilità tra la data di emissione del preavviso (30/03/2021) e quella di sua spedizione (02.04.2021) e restituzione per irreperibilità (08.04.2021); **d)** inoltre, nell'evidenza *“tracciatura con rapporto di spedizione”* è indicato un codice identificativo del documento *coincidente con quello stampigliato sul preavviso*.

Ne consegue, stante la coincidenza/compatibilità, nel caso in esame, dei suddetti tre elementi indicati alle superiori lettere **a) c) e d)**, che la *prova della ricezione del preavviso* datato 30.3.2021 deve ritenersi dunque raggiunta.

Peraltro, per inciso, si segnala che il medesimo esito (destinatario irreperibile) è stato registrato anche in occasione dell'invio di due successive raccomandate a/r contenenti *la lettera di messa in mora e il preavviso di segnalazione a sofferenza* in Centrale Rischi della Banca d'Italia. Si riportano le buste attestanti l'esito delle missive.

A quanto sopra va altresì aggiunto che - il *servizio di certificazione dell'avvenuta consegna utilizzato dall'intermediario nel caso in esame* - è stato peraltro ritenuto idoneo a comprovare la *ricezione del preavviso*: in tal senso si rinvia alla posizione assunta dal Collegio di Napoli, con le decisioni n. 9525/24 e n. 8381/2024), nonché dal Collegio di Milano con la recente decisione n. 5235/2025 ove si afferma il seguente principio: *“Con riferimento al presupposto formale, la cliente afferma di non aver mai ricevuto il preavviso di imminente segnalazione. L'intermediario rappresenta di aver inviato il preavviso di segnalazione in data 01/06/2024, tramite servizio P*T*, e afferma che la comunicazione, identificata*

*con il numero di barcode *601, è stata consegnata alla cliente in data 21/06/2024. Al riguardo produce copia della missiva datata 01/06/2024 e la relativa evidenza di tracciamento. Tale missiva risulta consegnata in data 21/06/2024 e l'indirizzo del destinatario della lettera coincide con quello indicato nel contratto. Si osserva che vi è corrispondenza tra il barcode indicato sulla missiva (*6100) e quello riportato nella documentazione rilasciata dal vettore. Questo Collegio ritiene, pertanto, provata la ricezione della missiva."*

Sulla base di quanto sopra esposto, il presente Collegio ritiene pertanto fornita la prova della ricezione dell'informativa preventiva richiesta; nonostante ciò occorre comunque valutarne la *tempestività rispetto alle segnalazioni in contestazione*, posto che la *prima segnalazione* risale al mese di *aprile 2021* mentre il relativo preavviso è stato spedito e restituito, rispettivamente, in data *02.04.2021* e *08.04.2021*.

Parte resistente ha dichiarato di aver provveduto a cancellare la segnalazione effettuata nel mese di febbraio 2021 in quanto non assistita da valido preavviso, come rilevato dal gestore della banca dati.

In effetti, tale segnalazione (quella di febbraio 2021) non compare nella visura allegata agli atti dal ricorrente, visura che restituisce quale prima segnalazione visibile quella del mese aprile 2021.

Al riguardo, si fa presente che, secondo l'orientamento condiviso 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* (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 5899/2024, Collegio di Napoli, decisione n. 1752/2024).

Detta prova non è stata fornita nel caso in esame, non avendo l'intermediario prodotto evidenza sul punto. Con riguardo a tale eventualità, il Collegio di Coordinamento n. 4632/2023 ha affermato il seguente principio di diritto: *«La comunicazione contenente il preavviso di segnalazione nei SIC, pervenuta successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, rende legittime le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione da parte dell'interessato, attesa la funzione del preavviso. Resta ferma l'illegittimità delle segnalazioni precedenti al preavviso, che vanno quindi cancellate»*.

Facendo applicazione del sopra riferito principio al caso in esame, solo le segnalazioni a partire dal mese di maggio 2021 risultano sorrette da tempestivo preavviso (quello del 30.3.2021) e dunque legittime, non invece la segnalazione di aprile 2021 che risulta mancare del presupposto formale.

Con riferimento, infine, alla doglianza avente a oggetto la *genericità del contenuto del preavviso del 30.3.2021*, e quindi la sua inidoneità sotto tale specifico profilo, si rileva che nella comunicazione di preavviso in oggetto compare:

- sia l'espresso riferimento al finanziamento in essere (nr..***96);
- sia la contestazione dell'inadempimento della cliente (quantunque senza indicazione delle rate in ritardo o dell'importo dovuto).

Al riguardo, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, non sussistendo una previsione normativa in punto di contenuto essenziale del preavviso di segnalazione, quest'ultimo può essere considerato

legittimo quando 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.

In considerazione di ciò, i Collegi ABF non considerano valido un preavviso in cui non sia riportata (espressamente o *per relationem a precedenti lettere di messa in mora*) l'indicazione del rapporto e/o del debito a cui si riferisce: nel caso in esame, invero, il riferimento al rapporto di finanziamento è invece compiutamente espresso e come tale il preavviso del 30.3.2021 in atti è da ritenersi sufficientemente determinato e quindi idoneo nei termini funzionali di cui sopra.

Risulta tuttavia tempestivo solo con riguardo alle segnalazioni da maggio 2021 in poi, stante quanto sopra.

Concludendo, la doglianza del ricorrente è fondata limitatamente alla mensilità di aprile 2021 la quale risulta illegittimamente iscritta e quindi va cancellata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto a procurare la cancellazione dei dati indebitamente iscritti per la mensilità di aprile 2021 nella banca dati privata CRIF.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE