

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) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'esito del reclamo, con ricorso all'Arbitro l'istante - titolare di un contratto di prestito concluso con l'intermediario convenuto in data 11 marzo 2024, per l'importo totale del credito di nominali euro 14.500,00, da rimborsare mediante versamento di n. 84 rate mensili di euro 255,15 ciascuna - deduce di essere stata illegittimamente censita negli archivi privati di informazioni creditizie, in mancanza dei presupposti stabiliti dall'art. 125, comma 3, TUB, e dall'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i citati sistemi, a fronte dei ritardi nei pagamenti delle rate. In particolare, la ricorrente espone di avere formulato richiesta di cancellazione all'intermediario e di avere ricevuto riscontro negativo dal segnalante in ragione dell'asserito invio del preavviso di iscrizione consegnato in data 23/09/2024. La ricorrente sostiene, al contrario, di non aver mai ricevuto tale comunicazione, in quanto trasmessa ad un indirizzo non coincidente con la sua residenza. Sostiene infatti di aver preso visione del piano di rientro cambializzato predisposto dal creditore *"solo nel momento in cui l'incaricato si è presentato direttamente sul posto di lavoro"*. Pertanto invoca la tutela dell'Arbitro affinché condanni l'intermediario alla cancellazione delle iscrizioni pregiudizievoli presenti nei SIC partecipati, oltre al risarcimento del danno risentito e alla refusione delle spese di assistenza professionale, quantificati in complessivi euro 500,00.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario eccepisce l'infondatezza della domanda osservando che la ricorrente, titolare di un finanziamento a rimborso rateale concesso in data 11 marzo 2024, si è resa inadempiente rispetto ai propri obblighi contrattuali versando le rate mensili sovente in ritardo e

omettendone in toto il pagamento dal mese di settembre 2024, secondo quanto evincibile dal rendiconto finanziario in atti.

Sostiene che la cliente sia stata resa edotta della propria situazione di morosità e delle relative conseguenze sul piano segnaletico, attraverso comunicazioni di insoluto e, da ultimo, con lettera di preavviso di iscrizione nei SIC emessa in data 06/09/2024, presa in carico dal vettore il 07/09/2024 e inviata con il servizio postale all'indirizzo eletto della debitrice. Precisa che la spedizione è stata effettuata - in conformità all'art. 2 delle condizioni generali del negozio stesso e alle previsioni di cui all'All. 2, punto 7 del Codice di Condotta - per il tramite di un servizio postale privato dotato di sistema di tracciatura di localizzazione satellitare GPS. Sottolinea che attraverso la lettura di un codice a barre univoco assegnato ad ogni lettera con l'apposito palmare in dotazione al personale addetto alla distribuzione, vengono opportunamente registrati il nome del destinatario, la data, il luogo e l'ora del recapito, al fine di consentire al mittente di verificare in via informatica l'esito della spedizione. Rappresenta che tale modalità di spedizione si pone in linea con le previsioni della circolare n. 5688 del 2/8/2007 del Ministero delle Comunicazioni e del provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019 del Garante per la protezione dei dati personali. Ritiene inoltre infondata l'obiezione della ricorrente concernente la non riconducibilità, alla medesima, dell'indirizzo adottato per la spedizione, trattandosi di recapito indicato nel contratto di finanziamento, altresì utilizzato per tutte le comunicazioni precedenti, mai contestate, né oggetto di variazione tempestivamente segnalata dalla cliente, ai sensi dell'art. 3 delle condizioni generali di contratto.

Perdurando la situazione di inadempimento, la resistente riferisce di avere dapprima dichiarato la ricorrente decaduta dal beneficio del termine in data 12.03.2025 e, successivamente, definito un piano di rientro per la sistemazione della debitoria pendente mediante pagamento di n. 120 effetti cambiari di € 134,09 ciascuno, dal 30.07.2025 al 30.07.2035.

Sulla scorta delle superiori considerazioni, la resistente deduce la legittimità delle segnalazioni disposte a carico della ricorrente, rese visibili dal mese di ottobre 2024, giacché precedute da regolare preavviso recapitato in data 23.09.2024. Ritiene inoltre che il numero delle comunicazioni inviate consenta di desumere, in ogni caso, che la ricorrente fosse a conoscenza della propria morosità e delle conseguenze negative del proprio inadempimento, ivi incluse le segnalazioni nei SIC. Del resto, evidenzia, che parte ricorrente non ha in alcun modo provato che, ove correttamente preavvisata, avrebbe evitato le iscrizioni, sicché *“tale lacuna assertiva e probatoria si traduce, giuridicamente, in un difetto di allegazione e di prova della esistenza di un nesso causale tra la condotta antiggiuridica imputata alla controparte (omissione del preavviso di segnalazione) e l'evento dannoso oggetto di doglianza (avvenuta segnalazione)”*. In proposito rammenta che le segnalazioni della specie scaturiscono in presenza dei presupposti oggettivi specificati dal Codice di Condotta, a prescindere dalla valutazione sulla condizione di solvibilità o meno del cliente finanziato. Conclude per il rigetto del ricorso.

Ambedue le parti hanno rassegnato memorie di replica e controreplica insistendo per le rispettive conclusioni.

DIRITTO

La controversia muove dalla segnalazione negativa del nominativo della ricorrente censita negli archivi privati di informazioni creditizie – quale debitrice di un prestito personale a rimborso rateale concluso con l'intermediario convenuto in data 11 marzo 2024 – a seguito di ritardi e insoluti maturati nel pagamento delle rate periodiche.

La materia è regolata dall'art. 125, comma 3, Tub, a mente del quale “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”. Rileva, altresì, l’art. 5, comma 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (approvato dal Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell’art. 20 del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, con le indicazioni contenute nel Provv. n. 163 del 12 settembre 2019, con delibera n. 324 del 6 ottobre 2022, in forza della quale il GDPR ha altresì accreditato l’Organismo di Monitoraggio del medesimo Codice di condotta; cfr. *doc. web n. 9818201*), a mente del quale, 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. Le modalità, anche digitali e innovative, per garantire la ricezione di detto preavviso sono definite dal partecipante sulla base di quanto previsto dal Garante nel provvedimento del 26 ottobre 2017 e nell’Allegato 1 al presente Codice di condotta.

Alla stregua delle norme citate, la legittimità dell’iscrizione di un soggetto in un sistema di informazioni creditizie privato è subordinata al previo avviso dato all’interessato dell’imminente segnalazione. L’effettività di tale regola presuppone che il preavviso di segnalazione venga non solo inviato, ma altresì pervenga a conoscenza della persona alla quale è destinato. Come non si è mancato di osservare, l’informativa preventiva risponde all’esigenza di consentire al segnalando di rimediare tempestivamente alle irregolarità riscontrate, attuando in tal modo i canoni di correttezza e buona fede cui la condotta degli intermediari deve essere improntata in tutte le fasi del rapporto. In base ai principi civilistici, trattandosi di atto recettizio, incombe sull’intermediario – che eccepisce di aver provveduto alla trasmissione del preavviso – l’onere di provare che lo stesso sia quantomeno pervenuto all’indirizzo del destinatario (arg. ex artt. 1334, 1335, cod. civ.).

Alla luce della normativa e dei principi enunciati, costituisce orientamento consolidato di questo Arbitro quello per cui la legittimità di una segnalazione nei SIC potrà ritenersi sussistente al ricorrere di due presupposti: la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare tempestivamente il cliente della sua prossima iscrizione.

Operate queste premesse, nella fattispecie in esame la ricorrente, senza disconoscere la sussistenza di ritardi nel versamento delle rate del finanziamento, lamenta di essere stata censita illegittimamente negli archivi privati di informazioni creditizie in difetto del presupposto formale, per mancanza del preavviso di segnalazione, per cui ne chiede la cancellazione. Al riguardo, la ricorrente allega la visura rilasciata dal gestore del Sistema di Informazioni Creditizie “CTC”, recante il monitoraggio, aggiornato al 31/08/2025, delle informazioni finanziarie censite a nome della stessa, a far data dal 31/03/2024, dalla quale risulta, con riferimento al prestito n. ***950: un primo ritardo visibile nei pagamenti (1 rata) nel mese di settembre 2024; un numero massimo di rate scadute e non pagate pari a 7; un importo totale scaduto impagato pari a € 15.143,96; il valore “9” in corrispondenza degli ultimi tre mesi che identifica, presumibilmente, la decadenza del beneficio del termine; il prestito è classificato come *“accordato/in essere - decadenza beneficio del termine/messa in mora”* alla data di ultimo aggiornamento.

L’intermediario, invece, produce una visura rilasciata dal Sic gestito da CRIF, aggiornata al 03/04/2025, dalla quale emerge che la prima segnalazione visibile a carico della ricorrente risale a ottobre 2024 e da marzo 2025 il credito risulta segnalato a sofferenza.

Il Collegio deve quindi formare il proprio convincimento, circa la veridicità dei fatti di inadempimento segnalati e la ricezione del preavviso da parte della ricorrente, sulla base del prudente apprezzamento di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono (ABF Coll. Coord., Dec. n. 3089/2012), avuto riguardo alla regola generale sulla distribuzione degli oneri probatori (art. 2697 cod. civ.) che impone all’attore di provare i fatti costitutivi del proprio diritto e al convenuto la prova dei

fatti estintivi, impeditivi o modificativi del diritto vantato dalla controparte (cfr. Cass. civile, Sez. VI-3, ord. n. 8018/2021).

Orbene, sotto il profilo formale, l'intermediario ha versato in atti, tra l'altro, una lettera di preavviso emessa in data 06/09/2024, con la quale afferma di aver reso edotta la debitrice circa la presenza di ritardi nei pagamenti rispetto alle scadenze convenute, al contempo informando la medesima che permanendo la situazione di irregolarità nei versamenti i suoi dati sarebbero stati registrati in uno o più SIC. Sul punto, l'intermediario dichiara che la missiva è stata presa in carico dallo spedizioniere in data 07/09/2024 e consegnata al domicilio eletto del destinatario il successivo 23/09/2024. Precisa di aver utilizzato per l'invio il servizio "S**** Service M****" procurando, all'uopo, una schermata recante la tracciatura della spedizione. Dalla predetta evidenza emerge che: il codice riportato a latere nel contesto della missiva risulta riscontrabile nelle risultanze della tracciatura; l'assegnazione al delivery risulta registrata alcuni giorni dopo l'elaborazione della missiva (il 09/09/2024); nelle risultanze del vettore è riportato l'indirizzo di consegna e le coordinate GPS; è presente il codice del contratto di finanziamento (***950) sia nella missiva, sia nelle risultanze delle tracciatore; il fornitore che ha gestito il recapito è P**** Time; l'indirizzo presso cui risulta trasmesso il preavviso coincide con quello indicato in contratto. A tale ultimo riguardo si evidenzia che l'art. 2 delle condizioni generali del rapporto inter partes, approvato espressamente dalla cliente, dispone che *"Tutte le comunicazioni previste dal presente Contratto saranno indirizzate al solo domicilio del Cliente presso il quale l'eventuale Coobbligato elegge domicilio"*. Inoltre, a mente dell'art. 3 del medesimo regolamento, il cliente si obbliga a *"comunicare qualsiasi variazione dei dati forniti e indicati nel Contratto"*. Nel caso di specie, non risulta che la ricorrente abbia comunicato una variazione del proprio domicilio.

Ciò rilevato, si osserva che il servizio di spedizione adottato dall'intermediario, benché fornisca l'attestazione del ritiro e dell'accettazione del plico da parte dello spedizioniere, e talvolta anche della consegna, non certifica la formale ricezione del documento indirizzato all'interessato (cfr. ABF Coll. Milano, Dec. nn. 13840/2022, 7120/2022; Coll. Napoli, Dec. n. 9801/2022). Tuttavia, rispetto a simili sistemi di spedizione, diversi dalla posta raccomandata, in generale, la posizione condivisa dai Collegi territoriali dell'ABF è nel senso di ritenere raggiunta, in via presuntiva, la prova della ricezione del preavviso nella sfera di conoscibilità del segnalando, in presenza di almeno due dei seguenti elementi: 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.

Nel caso di specie ricorrono tutti gli indici sopra citati in quanto la lettera di preavviso, datata 06/09/2024, risulta ricevuta dallo spedizioniere il 07/09/2024, il numero di contratto riportato nella missiva trova riscontro nella ricevuta e la lettera appare recapitata il 23/09/2024. Sussistono, dunque, a parere del Collegio, sufficienti indizi da cui il giudicante può ricavare razionalmente elementi concordanti (arg. ex art. 2729 cod. civ.) in ordine alla consapevolezza maturata in seno alla debitrice sulla situazione di morosità e sulle relative conseguenze segnaletiche negli archivi di informazioni creditizie (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 4983/2025, n. 3491/2025; Coll. Torino, Dec. n. 5096/2025; Coll. Bari, Dec. nn. 12671/2024; 5074/2023; 15409/2022; 15294/2022; 11242/2022). Ad avvalorare tale conclusione inducono, altresì: le lettere di insoluto – antecedenti il preavviso di segnalazione - inviate alla ricorrente nel mese di giugno e agosto 2024; il rendiconto finanziario prodotto dal segnalante, che evidenzia una molteplicità di ritardi nei pagamenti delle rate mensili eseguiti dalla ricorrente oltre i termini convenuti, con la maggiorazione di oneri moratori, e gli insoluti registrati a distanza di cinque mesi dall'entrata in ammortamento del prestito (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 9809/2024, 11242/2022). Pur tuttavia, se per un verso la documentazione in atti consente di ritenere in via presuntiva che il preavviso sia giunto all'indirizzo eletto della cliente, lo stesso non può dirsi con riguardo alla tempestività dell'informativa preventiva in relazione alla visibilità della segnalazione operata nel Sic "CTC". L'art. 5, co. 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati dispone

infatti che i “dati relativi al primo ritardo” possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all’interessato.

Nella fattispecie in esame, la comunicazione contenente il preavviso appare consegnata in data 23/09/2024, mentre la prima iscrizione risulta effettuata a settembre 2024. Sul punto l’intermediario non ha fornito allegazioni o evidenze che consentano di stabilire con certezza il momento a partire dal quale la segnalazione in parola è stata resa visibile ai partecipanti (cfr. ABF Coll. Palermo, Dec. n. 5468/2025). In difetto, ciò comporta l’illegittimità della segnalazione del primo ritardo effettuata dalla resistente nell’archivio CTC che pertanto deve essere rimossa. Non così, invece, per quelle successive, da ritenersi correttamente ostese nelle banche dati Crif e CTC, giacché la comunicazione contenente il preavviso di iscrizione nei predetti archivi, 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 (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 4632/2023).

Non meritevole di accoglimento si palesa l’istanza di refusione delle spese di assistenza professionale, quale voce di danno emergente reclamata dalla ricorrente, potenzialmente risarcibile secondo le regole di diritto comune ove consti un comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall’intermediario resistente nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia. Nel caso in esame, tuttavia, non constano evidenze documentali da cui possa evincersi la rilevanza della presenza del professionista nella gestione del procedimento avente ad oggetto questioni seriali prive di elementi di complessità (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 4580/2025, cit.).

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l’intermediario provveda alla cancellazione della segnalazione nel SIC CTC relativa al mese di settembre 2024.

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