

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO MIOLA

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il ricorrente lamenta l'illegittimità di talune segnalazioni negative in SIC a proprio carico, relative ad un prestito personale erogato dall'intermediario convenuto. Riferisce di avere proposto un formale reclamo per ottenere copia del preavviso e la cancellazione dei dati negativi a lui riferibili nei SIC. L'intermediario riscontrava il reclamo, sostenendo che la comunicazione contenente il preavviso era stata pubblicata all'interno dell'Area riservata, cui risultava regolarmente iscritto, e che era stato avvisato dell'avvenuta pubblicazione del preavviso con un SMS alla sua utenza telefonica in data 14/11/2024. Il ricorrente lamenta al riguardo la natura vessatoria dell'art. 9 delle CGC, che prevede che tutte le comunicazioni al cliente possano essere inviate tramite e-mail o SMS, e pertanto limita di fatto il diritto del consumatore a venire a conoscenza di comunicazioni importanti con atti di natura recettizia; osserva che tale clausola, mai stata oggetto di trattativa individuale e deve essere considerata nulla ai sensi degli artt. 33 e art. 36 del Codice del Consumo.

Il ricorrente precisa, inoltre, di non aver mai avuto la possibilità di accedere all'Area riservata per problemi tecnici più volte segnalati agli operatori telefonici del servizio clienti della resistente e mai risolti; inoltre, l'SMS che la convenuta sostiene di aver inviato, senza alcuna prova dell'invio se non una stampa di una schermata, è stato inoltrato su un'utenza telefonica non più in uso.

Tanto premesso, il ricorrente eccepisce che la segnalazione è carente sia sotto il profilo formale, non essendo il preavviso mai entrato nella sua sfera di conoscibilità, che sotto quello sostanziale, non avendo la resistente effettuato una valutazione complessiva della situazione debitoria del cliente, intesa come stabile e consolidata incapacità di onorare i propri debiti.

Insoddisfatto dell'interlocuzione prodromica con l'intermediario, il ricorrente si rivolge all'Arbitro, chiedendo che venga accertata la natura vessatoria della clausola, nonché venga disposta la cancellazione delle segnalazioni pregiudizievoli, oltre alla refusione delle spese di assistenza difensiva. L'intermediario, costituitosi, premette che il ricorrente ha stipulato il contratto di prestito personale nel maggio 2024, i cui pagamenti delle rate hanno avuto, nel corso dell'ammortamento del prestito, un andamento non regolare: per tale motivo ha provveduto a segnalare il ricorrente presso i SIC, previo regolare preavviso. Precisa al riguardo che la comunicazione di preavviso, datata 13.11.2024, è stata pubblicata nell'Area Clienti del ricorrente il giorno successivo, ovvero il 14.11.2024 e che, sempre in tale ultima data, ha inviato un apposito *sms alert*, consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto per avvisarlo dell'avvenuta pubblicazione del documento di preavviso di segnalazione SIC nella sua Area Clienti, di cui produce le evidenze informatiche.

L'intermediario osserva che l'allegato nr.1 del nuovo Codice di Condotta, adottato nel 2019, ha confermato la valenza legale delle comunicazioni inviate ai clienti tramite strumenti elettronici e, in particolare, ha previsto che al verificarsi di ritardi nei pagamenti, l'intermediario preavvisi l'interessato circa l'imminente registrazione dei propri dati, con una serie di modalità, tra cui rientra la messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente del sito web dell'intermediario. Nel caso di specie il ricorrente ha accettato che tutta la documentazione relativa al rapporto in oggetto, comprese le comunicazioni dovute per legge, si intendesse ricevuta in quanto resa disponibile nell'area riservata, nei termini indicati dall'art. 9 delle Condizioni Generali di contratto, tra l'altro oggetto di specifica approvazione in sede di stipula del contratto. Rileva che la vessatorietà di tale clausola è esclusa anche dal fatto che tale modalità di comunicazione del preavviso è espressamente prevista dall'allegato 1 del Codice di Condotta adottato con provvedimento del 19 settembre 2019.

L'intermediario sostiene che risultano infondate le ulteriori contestazioni del ricorrente ed in particolare, in ordine all'affermazione di non aver mai fatto accesso all'Area Clienti, rileva che il ricorrente vi risulta regolarmente iscritto dal gennaio 2022 e, a riprova, allega evidenza di alcuni accessi all'Area Clienti effettuati sia in epoca precedente che successiva alla pubblicazione della comunicazione di preavviso; in ordine all'invio dell'SMS alert ad un'utenza telefonica non più attiva, rileva che tale recapito risulta essere quello indicato dal ricorrente in sede di stipula e risulta essere quello abitualmente utilizzato per le comunicazioni: invero in date successive a quelle di invio del citato SMS di alert, lo stesso numero di telefono indicato nel contratto risulta impiegato sia per comunicazioni di contatto che per operazioni dispositive di cui dà evidenza, per cui è indubitabile che alla data dell'invio dell'SMS di alert la suddetta utenza telefonica era attiva e riferita al ricorrente; in ogni caso osserva che non ha mai ricevuto dal cliente variazioni del numero. Inoltre, per quanto riguarda l'asserita mancata valutazione dello stato di insolvenza, rileva che tale requisito è espressamente richiesto dalla normativa per le segnalazioni nella Centrale dei Rischi e non anche dalla normativa relativa alle segnalazioni nei SIC, per le quali è sufficiente la sussistenza di ritardi nel rimborso del debito.

Infine, l'intermediario si oppone alla richiesta delle spese legali in quanto il ricorrente avrebbe potuto adire l'Arbitro senza alcuna assistenza legale, stante anche la non complessità della materia, e conclude per il rigetto del ricorso poiché infondato.

Tanto premesso, si rileva quanto segue in

DIRITTO

La controversia attiene alla richiesta del ricorrente di cancellazione della segnalazione negativa effettuata in SIC, in quanto illegittima.

Il ricorso non merita di essere accolto.

Il ricorrente, beneficiario di un contratto di finanziamento sottoscritto nel maggio 2024, lamenta l'illegittimità, sia sotto il profilo formale che sotto quello sostanziale, delle segnalazioni nei SIC effettuate

dall'intermediario convenuto per ritardi di pagamento.

Il Collegio rileva che non risulta agli atti evidenza delle segnalazioni contestate, pertanto non è possibile verificarne la natura o la data di prima segnalazione.

L'intermediario, dal canto suo, non nega l'esistenza delle segnalazioni, che ritiene correttamente effettuate, sia dal punto di vista formale che sostanziale.

Il Collegio preliminarmente rileva che la legittimità della segnalazione del nominativo del debitore nei sistemi di informazione creditizia deve esser valutata in base all'art. 125, comma 3, Tub, come modificato dall'art. 1, comma 1, d.lgs. 13 agosto 2010, n. 141, il quale prevede 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"*; ed inoltre dalla Circolare n. 139/1991, della Banca d'Italia, la quale al cap. II, sez. 2, par. 1.5. dispone che *"l'appostazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell'intermediario circa la complessiva situazione finanziaria del cliente e non può originare automaticamente al verificarsi di singoli specifici eventi quali, ad esempio, uno o più ritardi nel pagamento del debito o la contestazione del credito da parte del debitore"*, così identificando il presupposto sostanziale della eventuale segnalazione.

Quanto al passaggio "a sofferenza" e correlata informativa, il cap. 1, sez. 1, par. 4 della stessa Circolare stabilisce che *"Il cliente consumatore, ai sensi dell'articolo 125 del T.U.B., va informato quando, per la prima volta, viene classificato "negativamente" (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza)"*. A questo si aggiunge l'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazione creditizia: quest'ultimo dispone che, *"al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente segnalazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie"*; disposizione confermata più di recente dall'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, emanato con Provvedimento del Garante del 12 settembre 2019.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, la legittimità della segnalazione sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono all'intermediario segnalante di preavvisare il cliente della prima iscrizione pregiudizievole.

Venendo al caso di specie, con riferimento al presupposto sostanziale, il ricorrente sostiene che l'intermediario non avrebbe effettuato la valutazione complessiva della situazione debitoria del cliente, intesa come stabile e consolidata incapacità di onorare i propri debiti. Al riguardo si osserva, come anche eccepito dall'intermediario, che tale valutazione è necessaria per l'appostazione a sofferenza in Centrale dei Rischi, e non anche nei SIC.

Il Collegio rileva altresì che l'intermediario evidenzia la presenza di diverse irregolarità nei pagamenti relativi alle rate mensili del contratto di finanziamento in questione: allega la situazione contabile, da cui risultano insoluti nell'ammortamento del prestito dall'ottobre 2024 sino al febbraio 2025 in cui risulta classificato come *"credito compromesso"*. Tali evidenze risultano confermare lo stato di morosità del ricorrente, che nulla rileva al riguardo, né deduce il pagamento del debito.

Sotto il profilo formale il ricorrente contesta il mancato rispetto delle garanzie procedurali, che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione negativa.

Il Collegio rileva che la funzione del preavviso è quella di rendere edotto l'interessato delle conseguenze dell'inadempimento, dandogli la possibilità di sanarlo prima che si proceda all'iscrizione nelle banche dati creditizie. Il preavviso 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 dei Collegi, 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, l'intermediario dichiara di aver inviato regolare preavviso di segnalazione nei SIC mediante pubblicazione del relativo avviso nell'area riservata del cliente e di aver rispettato le prescrizioni di cui all'Allegato 1 al Nuovo Codice SIC, nonché l'art. 9 delle Condizioni generali di contratto del prestito personale. Tale clausola delle Condizioni generali di contratto è stata oggetto di specifica approvazione da parte del ricorrente all'atto della stipula del contratto di prestito, circostanza che è idonea ad escludere la vessatorietà della clausola, invocata dal ricorrente.

Così ricostruita la vicenda, il Collegio rileva che il Collegio di Coordinamento, nelle decisioni n. 3089/2012, n. 3499/2012, n. 3500/2012 e n. 3503/2012, confermate dalla giurisprudenza di legittimità (Cassazione civile, 13 giugno 2017 n. 14685) e dal Provvedimento del Garante della privacy del 26 ottobre 2017, ha sottolineato che grava su parte resistente l'onere di provare che il preavviso è giunto all'indirizzo del ricorrente. Tale onere probatorio è soddisfatto e la ricezione potrà considerarsi provata, soltanto sulla base degli elementi di fatto che gli atti della controversia offrono.

Va, sul punto, evidenziato che il carattere recettizio in senso stretto del preavviso, affermato nel Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 26 ottobre 2017, è stato, nei fatti, in parte ridimensionato con l'emanazione del successivo Codice di Condotta per i SIC, adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019, che ammette alcuni sistemi, nei quali la consegna è, entro certi termini, presunta. In particolare, l'Allegato 1 al Codice di Condotta afferma che: *“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 (...)a) messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente. Il documento contenente il preavviso va messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (qualora, ad esempio, il cliente abbia già effettuato almeno un accesso in tale area), nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio), accompagnata da un messaggio sms, istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata”*.

Sulla validità di tale modalità di preavviso si sono già pronunciati i Collegi: *“In casi analoghi, questo Collegio ha ritenuto soddisfatto il presupposto formale della segnalazione ove l'intermediario abbia fornito evidenza dalla quale emerge “la disponibilità, nell'area riservata del sito, di un documento in formato elettronico denominato “Preavviso segnalazione SIC” (...); la tracciatura dell'sms, trasmesso al numero di cellulare indicato in contratto, con la relativa legenda da cui si evince la consegna all'utente(...); la schermata da cui si evincerebbe la corretta pubblicazione del preavviso nell'area riservata del cliente”* (Collegio di Bologna, decisione n. 7699/2025; Collegio di Bari, pronuncia n. 1288/202).

Venendo al caso di specie, l'intermediario ha prodotto evidenza che il preavviso, recante la data del 13/11/2024, è stato inviato e reso disponibile nell'area riservata online del ricorrente dal 14/11/2024. Il ricorrente contesta di non aver mai fatto accesso all'Area Clienti per problemi tecnici, ma l'intermediario rileva che lo stesso risulta regolarmente iscritto in essa dal gennaio 2022 e a riprova allega evidenza di alcuni accessi all'Area Clienti, effettuati sia in epoca precedente, che successiva alla pubblicazione della comunicazione di preavviso. In proposito, il Collegio evidenzia che il ricorrente non risulta contestare di avere accesso all'area riservata.

L'intermediario, inoltre, presenta evidenza che del preavviso è stata fornita, sempre il 14/08/2024, comunicazione via SMS al numero indicato in contratto. In ordine all'invio dell'SMS alert il ricorrente contesta che l'utenza telefonica non è più in uso. L'intermediario, tuttavia, rileva che tale recapito risulta essere quello indicato in sede di stipula contrattuale e mai oggetto di variazione. Inoltre, rileva che in date successive a quelle di invio dell'SMS tale numero di telefono era utilizzato sia per comunicazioni di contatto che per operazioni dispositive.

Sul punto, il Collegio rileva che la presunzione di conoscenza del preavviso da parte del destinatario

viene superata, secondo l'Allegato 1, solamente se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione. Nel caso di specie, il ricorrente non produce documentazione a supporto di una eventuale impossibilità ad accedere all'area riservata né dimostra di aver scelto una diversa modalità di ricezione delle comunicazioni (pure prevista dall'art. 9 del contratto). Ciò premesso, risulta raggiunta la prova della ricezione del preavviso, e quest'ultimo risulta recapitato al ricorrente dal 14/11/2024.

Di conseguenza, risulta provata nel caso di specie la legittimità sostanziale e formale dell'iscrizione del ricorrente in SIC, ragione per cui alcuna contestazione può essere accolta nei confronti dell'intermediario convenuto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE