

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELA CONCETTA NOTARO

Seduta del 06/03/2026

FATTO

Con ricorso del 27 agosto 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si è rivolta a codesto Collegio rappresentando di avere acceso un prestito finalizzato nel 2019 e che, in ordine al medesimo, sarebbe intervenuta una illegittima segnalazione negativa in un SIC (CTC).

Nello specifico, ha rilevato la mancata ricezione dell'obbligatoria comunicazione di preavviso circa l'imminente segnalazione.

Chiede, pertanto, la cancellazione delle segnalazioni oggetto di contestazione.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha riferito che il 17.5.2019 la ricorrente ha sottoscritto un contratto di finanziamento per l'importo di euro 3.950,00, rimborsabile in n. 60 rate mensili da euro 82,00 ciascuna.

Come si evince dall'estratto conto, la ricorrente ha registrato ritardi nel pagamento delle rate mensili del finanziamento; l'intermediario, pertanto, ha intrapreso il normale *iter* di recupero del credito mediante l'invio alla ricorrente di lettere di insoluto e di due lettere contenenti il preavviso di segnalazione del 1.6.2022 e del 24.7.2024.

Ha chiarito, in proposito, che il ritardo nel pagamento delle rate mensili ha generato le segnalazioni presso i SIC.

Nello specifico ha inviato il preavviso di segnalazione del 1.6.2022, a mezzo posta, all'indirizzo del domicilio dichiarato dalla ricorrente al momento della stipula del contratto.

L'intermediario ha fatto ricorso al servizio postale privato gestito da Poste Italiane s.p.a., per il tramite di Selecta Service Monitor, società leader nel settore della stampa e imbustamento di comunicazioni obbligatorie.

Il metodo di spedizione utilizzato per il recapito della corrispondenza al cliente prevede un sistema di tracciatura della spedizione tramite un servizio di localizzazione satellitare GPS. 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.

Tali procedure appaiono in linea con quanto previsto dal Ministero delle Comunicazioni – circolare n. 5688 del 2.8.2007 – ove è previsto che «I fornitori del servizio di recapito a data o ora certa degli invii di corrispondenza generati con l'utilizzo di tecnologie telematiche possono adottare, in alternativa al bollettario di cui al paragrafo 3 della circolare n. 1225/2001, strumenti di comunicazione elettronica atti a provare sia il momento del prelievo presso il mittente, sia la data ovvero l'ora e la data di recapito dell'invio».

Dalle verifiche effettuate, è risultato poi che la ricorrente in data 31.5.2023, ore 18:48, si è registrata nell'area riservata del sito dell'intermediario e ha scelto di ricevere le successive comunicazioni in formato digitale; pertanto, la seconda missiva del 24.7.2024 contenente il preavviso di segnalazione è stata direttamente visualizzata nella sua area riservata.

Questa modalità di comunicazione è prevista all'art. 6 delle condizioni generali di contratto.

La missiva corredata dal preavviso è stata emessa il 30.7.2024. Il successivo 1.8.2024 è stata depositata nell'area riservata della ricorrente ed è stata preceduta da una email trasmessa all'indirizzo di posta elettronica indicato dalla ricorrente all'atto della sottoscrizione del contratto.

Aggiunge che, anche in mancanza del c.d. barcode può ritenersi raggiunta la prova della ricezione del preavviso qualora siano presenti alcune circostanze quali - ad esempio - la sussistenza in via congiunta di almeno due dei seguenti elementi: a. la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso; b. la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso; c. la presenza di una data compatibile con quella di emissione del preavviso.

Nel caso di specie ricorrono tutte e tre le circostanze.

Stante il perdurare dei ritardi, in data 10.2.2025 la ricorrente è stata dichiarata decaduta dal beneficio del termine.

Precisa che le segnalazioni presenti nei SIC decorrono da agosto 2022 e risultano dunque coerenti con la data di consegna della lettera di preavviso di segnalazione (giugno 2022).

Stante l'abitudine del ritardo nei pagamenti, esclude che il preavviso di segnalazione nei SIC, di cui viene addotta la mancata ricezione, avrebbe potuto orientare diversamente il comportamento della ricorrente.

Richiamando precedenti giurisprudenziali e arbitrali, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Nel replicare, la ricorrente ribadendo natura e funzione del preavviso di segnalazione nei SIC, contesta l'idoneità della documentazione prodotta dalla banca a provare la ricezione del preavviso. In particolare, evidenzia la genericità delle comunicazioni e sottolinea che la comunicazione di giugno 2022 è successiva alla prima segnalazione di gennaio 2022 (allega una nuova visura). Insiste, quindi, per l'accoglimento del ricorso.

In sede di contropliche, l'intermediario ha precisato, tra le altre cose, che il preavviso del 1.6.2022, a cui la ricorrente fa riferimento nelle repliche, risulta regolarmente consegnato alla ricorrente all'indirizzo indicato in contratto, mediante il servizio Posta Time, in data 14.7.2022 (*rectius* 14.6.2022).

Inoltre le segnalazioni presenti nei SIC decorrono da agosto 2022 e risultano dunque coerenti con la data di consegna della lettera di preavviso di segnalazione.

DIRITTO

Parte ricorrente lamenta l'illegittimità di segnalazioni negative nel SIC CTC relative ad un prestito finalizzato. Deposita due visure estratte dal SIC, con una profondità temporale diversa.

In particolare, nella prima visura (allegata al ricorso), alla data del 30.4.2025 (ultimo aggiornamento dati), come da legenda agli atti, risultavano segnalati ritardi a partire da settembre 2022.

Nella seconda visura (allegata alle repliche), alla data del 31.12.2024 (ultimo aggiornamento dati), come da legenda agli atti, risultavano segnalati ritardi a partire da maggio 2022 e, ancora prima, a gennaio 2022.

Tale visura è – evidentemente - più risalente di quella allegata al ricorso e presumibilmente non tiene conto delle rettifiche operate dall'intermediario nella fase del reclamo. Pertanto, sembra più corretto far riferimento alla prima visura, più recente, per fotografare la situazione attuale nel SIC.

In particolare, la ricorrente sostiene che la segnalazione sia illegittima per mancata ricezione del preavviso e, pertanto, ne chiede la cancellazione.

Non domanda il risarcimento del danno.

Orbene, secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro la legittimità della segnalazione sussiste al ricorrere di due presupposti:

- da un lato, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati (presupposto sostanziale, non contestato nel caso di specie);
- dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione pregiudizievole (presupposto formale, contestato).

Ed in effetti, sotto il profilo della legittimità formale della segnalazione contestata, parte ricorrente lamenta di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione ai sensi dell'art. 5, comma 6 del nuovo Codice. Come noto (in ordine all'ambito soggettivo di applicazione), 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 intervenire almeno quindici giorni prima della segnalazione.

Quanto al profilo oggettivo del riferito obbligo, 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.

Tuttavia, nel farlo potrà ricorrere a presunzioni semplici, non essendo previsto alcun requisito di forma. In proposito, l'intermediario deposita una comunicazione di preavviso datata 1.6.2022.

Parte resistente dichiara di aver inviato la predetta comunicazione a mezzo posta all'indirizzo del domicilio dichiarato dalla ricorrente al momento della stipula del contratto, facendo ricorso al servizio Posta Time.

Deposita una schermata da cui si evince la consegna di una comunicazione destinata alla ricorrente in data 14.6.2022 (presa in carico il 2.6.2022) all'indirizzo indicato in contratto.

In tale schermata è presente un *barcode*, che tuttavia non risulta nella comunicazione.

In tale direzione, secondo le più recenti posizioni condivise dai Collegi la prova della ricezione del preavviso inviato tramite suddetto servizio può essere raggiunta, anche in mancanza del *barcode*, in presenza di alcune circostanze di fatto quali, ad esempio, la sussistenza in via congiunta di almeno due dei seguenti elementi: a) la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso; [ricorrente nel caso di specie: la comunicazione è datata 1.6.2022 e risulta presa in carico dal vettore il 2.6.2022]; b) la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso; c) la presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso. [ricorrente nel caso di specie: consegna del 14.6.2022].

Peraltro, rispetto al servizio Posta Time, il Collegio – in conformità con i precedenti specifici - ritiene che i log rilasciati a seguito dell'utilizzo di tale servizio sono idonei a provare la consegna del preavviso anche in virtù della corrispondenza tra il codice identificativo indicato in tabella e quello riportato sulla missiva (Collegio di Roma, decisioni n. 19501/2021 e 2504/2023).

Non si può dunque presumere che il cliente fosse ignaro sia della propria morosità (circostanza pacificamente riconosciuta dalle parti), sia delle relative conseguenze in termini di segnalazioni nei SIC con riferimento ai ritardi nei pagamenti relativi alle rate scadute. Tutto ciò considerato, questo Collegio, in conformità con l'orientamento consolidato dell'Arbitro, ritiene sia da respingere l'istanza di parte ricorrente, con il conseguente rigetto della richiesta di cancellazione formulata (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 647/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE