

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 27.10.2025, il consumatore espone di aver concluso un contratto di finanziamento con l'intermediario resistente e di aver successivamente scoperto di essere stato segnalato negativamente nei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC).

Il ricorrente contesta la legittimità di tali segnalazioni sotto il profilo formale, sostenendo che esse non siano state precedute da idoneo avviso di prima segnalazione. In particolare, ha espressamente evidenziato che nel contratto ha indicato l'indirizzo cui inviare le comunicazioni, mentre quelle prodotte dall'intermediario in sede di riscontro al reclamo risultano indirizzate in un diverso Comune, presso altro indirizzo, non ricevute e neppure spedite. Conclude domandando la cancellazione delle segnalazioni ritenute illegittime nonché il risarcimento del danno all'immagine subito, quantificato in € 5.000,00.

Con le controdeduzioni, l'intermediario rappresenta una ricostruzione articolata della vicenda. Riferisce che in data 28.12.2016 il cliente aveva stipulato con lo stesso un contratto di prestito finalizzato all'acquisto di un'autovettura, da rimborsarsi in settantadue rate mensili. Nel corso del rapporto erano stati registrati notevoli ritardi e irregolarità nel pagamento delle rate. L'intermediario sostiene di aver regolarmente inviato al cliente le comunicazioni contenenti il preavviso di registrazione presso i SIC,

indirizzandole presso la residenza *medio tempore* variata rispetto a quella indicata nel contratto, e comunicata per le vie brevi dal cliente stesso, documentando che il cliente aveva risieduto in tale ultimo indirizzo dal 2017 al 18.05.2022 mediante certificato di residenza storico allegato agli atti. Le comunicazioni erano state effettuate mediante un servizio di postalizzazione dotato di tracciatura satellitare GPS e di certificazione dell'avvenuta o mancata consegna tramite scansione del codice identificativo univoco. Le prime due comunicazioni avevano avuto esito positivo, mentre le successive non erano andate a buon fine perché, a partire dal 19.05.2022, il cliente si era nuovamente trasferito in altro comune senza darne comunicazione alla banca, venendo così meno all'obbligo previsto dall'art. 3 lett. b) delle condizioni generali di contratto. A seguito del reiterato inadempimento del cliente, con comunicazione a mezzo PEC regolarmente consegnata il 06.10.2022, l'intermediario aveva dichiarato lo stesso decaduto dal beneficio del termine, con contestuale messa in mora per il pagamento di complessivi € 6.107,53. L'intermediario conclude sostenendo la legittimità delle segnalazioni sia sotto il profilo formale, attesa la previa notifica del preavviso, sia sotto quello sostanziale, in ragione dei numerosi ritardi registrati nel corso del rapporto, e rilevando l'assenza di qualsiasi prova dei presunti danni subiti dal cliente. Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

Con le repliche, il ricorrente contesta le argomentazioni dell'intermediario, sostenendo che quest'ultimo avrebbe giustificato la variazione dell'indirizzo di spedizione unicamente mediante una comunicazione a voce del cliente, senza fornire alcuna prova. Afferma che il certificato di residenza prodotto dall'intermediario non è idoneo a provare la variazione dell'indirizzo contrattualmente previsto per le comunicazioni, atteso che nessuna norma stabilisce che tale indirizzo debba coincidere con quello di residenza anagrafica.

L'intermediario, con le controrepliche, ha insistito per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia verte sulla pretesa illegittimità di alcune segnalazioni a sofferenza nei SIC - Sistemi di Informazioni Creditizie, e precisamente nella banca dati CRIF.

Le segnalazioni contestate traggono origine da un contratto di finanziamento n. *692 per l'acquisto di un veicolo, sottoscritto dalle parti in data 28.12.2016.

Il ricorrente ha prodotto in atti la visura relativa al sistema CRIF aggiornata al 31.05.2025, riferita ad un arco temporale di 24 mesi, ovvero 05/2025 – 06/2023 e relativa al contratto di finanziamento in oggetto, da cui risulta: la prima segnalazione negativa risale al mese di giugno 2023, con indicazione di n. 4 rate non pagate; il numero massimo di rate con ritardo è pari a 6; sono presenti ritardi non regolarizzati alla data di ultimo aggiornamento. Dall'esame della visura non è possibile stabilire a quando risale la prima segnalazione disposta, dal momento che essa copre, come già rilevato, un arco temporale di 24 mesi e in detto periodo non risultano segnalazioni diverse e ulteriori rispetto al ritardo.

Il resistente ha prodotto pec con ricevuta di avvenuta consegna da cui risulta che il cliente in data 06.10.2022 è stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine.

Secondo la normativa vigente i requisiti di legittimità della iscrizione di un nominativo nei SIC sono due: a) la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; b) il rispetto delle garanzie procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il segnalando della prossima sua iscrizione.

Nel caso di specie, a fronte del dato pacifico tra le parti secondo cui il cliente è rimasto moroso nei pagamenti (elemento sostanziale), ciò che il ricorrente ha inteso concretamente contestare è il mancato invio del preavviso della segnalazione (elemento formale).

L'art. 125, comma 3 del Testo Unico Bancario (D.Lgs. n. 385/1993) stabilisce: *“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”*. Parimenti, il *“Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”* attualmente vigente (Provvedimento Garante del 12 settembre 2019), all'art. 5 comma 6 prevede: *“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”*. Inoltre, il Garante per la protezione dei dati personali, con il detto provvedimento di interpretazione autentica del 26 ottobre 2017, ha chiarito che, al fine di rispondere alla ratio della norma, il preavviso di imminente segnalazione deve essere considerato un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 del codice civile. Ne consegue che, per la legittimità della segnalazione nei SIC, gli operatori bancari e finanziari devono essere in grado di dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso. Il Garante ha altresì precisato che, in alternativa all'invio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o telegramma, gli operatori possono avvalersi di mezzi considerati legalmente equivalenti, come la posta elettronica certificata, e che sono da considerarsi correttamente ricevuti anche i preavvisi che risultino noti all'interessato in virtù di successivi comportamenti significativi di quest'ultimo.

Nella fattispecie, il ricorrente nega di aver ricevuto il preavviso di segnalazione e rappresenta che l'indirizzo dallo stesso indicato nel contratto per le comunicazioni è in via C* n. 60, mentre le comunicazioni prodotte dall'intermediario in sede di riscontro al reclamo sono state indirizzate ad altro Comune V*, in via T* n. 3. Precisa inoltre che dette comunicazioni risultano non solo non ricevute, ma neppure spedite.

Per contro, l'intermediario afferma di aver inviato al cliente le comunicazioni contenenti il preavviso di registrazione presso i SIC presso la residenza *medio tempore* variata rispetto a quella indicata nel contratto, e comunicata per le vie brevi, vale a dire V*, via T* n. 3, dove il cliente ha risieduto dal 2017 al 18.05.2022, come risulta dal certificato di residenza storico del Comune di V* allegato in atti. Precisa inoltre che esse sono state spedite mediante Nexive, servizio di postalizzazione dotato di tracciatura satellitare GPS e certificazione dell'avvenuta o mancata consegna tramite scansione del codice identificativo univoco.

A dimostrazione, produce sei comunicazioni, datate rispettivamente 23.01.2020, 21.02.2020, 23.07.2020 23.10.2021, 25.01.2022 e 11.02.2022, tutte inerenti al contratto di finanziamento n. *692 e con oggetto: *“Avviso di imminente registrazione dei dati in sistemi di informazioni creditizie: RITARDI DIVERSI DAL PRIMO”*, indirizzate al nominativo del cliente nel comune di V*, via T* n. 3, con evidenza del servizio Nexive. Sostiene che le prime due comunicazioni sarebbero state correttamente recapitate

al cliente, mentre le altre non sarebbero andate a buon fine, in quanto il cliente dal 19.05.2022 risultava nuovamente trasferito in altro comune, senza darne comunicazione alla banca, e quindi venendo meno all'obbligo previsto dall'art. 3 lett. b) delle condizioni generali di contratto.

In realtà, dalla documentazione in atti risultano recapitate tramite il servizio Nexive le prime tre comunicazioni, le cui date precedono di pochi giorni la data di accettazione riportata sulle attestazioni Nexive, mentre per le restanti tre risulta la dicitura "Reso: SCONOSCIUTO".

Il Collegio ricorda che secondo l'indirizzo unanime ABF, per tutti i sistemi di consegna che prevedono il tracciamento della consegna mediante localizzazione satellitare GPS, si ritiene provata la ricezione quando ricorra la coincidenza tra i codici a barre risultanti dalle attestazioni Nexive e quelli riportati sulle comunicazioni contenenti il preavviso. In caso di assenza del codice a barre sulle missive, l'orientamento condiviso dei Collegi prevede che la prova della ricezione possa ritenersi 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.

Nel caso di specie, le missive prodotte dall'intermediario non presentano il codice a barre, né vi è coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso. Tuttavia, risultano le ultime due condizioni, vale a dire la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore - n. *692 - e quello indicato nel preavviso - n. *692 – nonché la data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso: "*Data Accettazione*" delle ricevute Nexive: 30.01.2020, 25.02.2020 e 29.07.2020; data presente sui preavvisi: 23.01.2020, 21.02.2020, 23.07.2020.

Quanto all'indirizzo di recapito, le doglianze del ricorrente non risultano fondate. Dagli atti risulta documentato tramite certificato di residenza storico che il cliente aveva effettivamente residenza nel Comune di V., Via T. n. 3, nel periodo dal 04.10.2017 al 18.05.2022, ovvero nel periodo in cui sono state inviate e recapitate le tre comunicazioni attestate da Nexive. Risulta altresì rilevante la circostanza che le condizioni generali di contratto, specificamente approvate dal cliente, prevedono all'art. 3 lett. b) l'obbligo del medesimo di "*comunicare immediatamente qualsiasi variazione dei dati forniti ed indicati nel frontespizio*", incluso l'indirizzo di riferimento. L'affermazione del ricorrente secondo cui nessuna norma stabilirebbe l'obbligo di inviare le comunicazioni all'indirizzo di residenza ove diverso da quello contrattuale risulta pertanto contraddetta dallo stesso tenore delle condizioni negoziali sottoscritte, e non vale a escludere la rilevanza del comportamento complessivo delle parti nel corso del rapporto.

Alla luce di tali dati, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia fornito prova dell'avvenuta ricezione di almeno tre comunicazioni di preavviso da parte del ricorrente tramite il servizio Nexive (in senso conforme: Collegio di Milano, decisione n. 21581/2021; Collegio di Roma, decisione n. 21857/2021), nel periodo in cui quest'ultimo risiedeva all'indirizzo di recapito utilizzato.

Riguardo alla tempestività del preavviso, occorre considerare che la prima segnalazione negativa visibile nella visura CRIF risale al mese di giugno 2023, con indicazione di quattro rate non pagate, in un contesto in cui il cliente era stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine già nell'ottobre 2022 e preceduta dai preavvisi di segnalazione documentati agli atti.

Il presupposto formale delle segnalazioni contestate deve dunque ritenersi sussistente, con conseguente legittimità delle medesime.

Ne deriva il rigetto della domanda di cancellazione, unitamente a quella risarcitoria, peraltro dedotta senza alcun elemento a supporto, nonostante il costante orientamento dei Collegi ABF affermi che il danno non patrimoniale derivante da segnalazioni illegittime nei SIC non possa ritenersi *in re ipsa*, ma debba essere allegato e provato dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE