

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAOLO DI STEFANO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La ricorrente contesta la legittimità della segnalazione negativa che l'intermediario ha effettuato nei Sistemi di Informazione Creditizia, in assenza di preavviso e di una rilevante situazione debitoria. Lamenta la violazione dei principi di correttezza, trasparenza e proporzionalità previsti dalla normativa vigente e dal Codice di Condotta, deducendo che la segnalazione negativa ha contribuito in modo significativo al peggioramento dell'affidabilità creditizia della ricorrente, poiché ha arrecato un danno reputazionale e all'immagine creditizia, da ritenersi in re ipsa. Chiede pertanto la cancellazione della segnalazione, oltre la liquidazione del danno subito e la rifusione delle spese della procedura.

L'intermediario, costituitosi con controdeduzioni trasmesse il 16.02.2026, obietta di avere inviato il preavviso di segnalazione nei modi convenuti nel contratto per il servizio di posta elettronica certificata "S*** P***" sottoscritto contestualmente al finanziamento del 7.7.2023, che ha previsto l'attivazione gratuita di una casella di posta elettronica certificata dedicata alle comunicazioni relative a tale rapporto. Precisa che la segnalazione nei SIC, a differenza di quelle in Centrale Rischio, non richiede alcuna valutazione in merito alle capacità del cliente di fare fronte ai debiti contratti, poiché si fonda sul fatto storico del ritardo nei pagamenti, essendo pertanto irrilevante il riferimento alla pretesa "sproporzionalità" della contribuzione.

Con repliche depositate il 17.02.2026 la ricorrente insiste nell'illegittimità della segnalazione avvenuta in assenza di preavviso e nella inidoneità della PEC, attivata dalla banca, a provare la ricezione della comunicazione inviata dall'intermediario, poiché effettuata su dominio chiuso dell'intermediario,

funzionalmente collegata al rapporto di finanziamento. La mera ricevuta di avvenuta consegna provverebbe il recapito tecnico, ma non esaurirebbe il requisito della concreta conoscibilità sostanziale. Inoltre, le clausole contrattuali richiamano l'invio di comunicazioni anche tramite email o SMS, circostanza non provata dall'invio di alcun alert esterno chiaro e univoco.

In sede di controrepliche, l'intermediario ribadisce che l'invio a mezzo pec rientra tra gli strumenti individuati con il provvedimento del Garante del 26 ottobre 2017 come idonei a garantire la conoscenza del preavviso, non sussistendo alcun requisito di conoscibilità sostanziale. Inoltre, come previsto dall'art. 7 del contratto, il preavviso è stato messo a disposizione del cliente in area riservata, e di ciò la cliente è stata informata tramite mail inviata all'indirizzo indicato nella richiesta di finanziamento.

DIRITTO

La ricorrente, debitrice principale nell'ambito di un contratto del finanziamento (prestito finalizzato) sottoscritto il 7.7.2023 n. ***624, contesta l'iscrizione ab origine della segnalazione nella banca dati CRIF e ne chiede la cancellazione.

L'esistenza della segnalazione non è in contestazione.

La visura in atti certifica l'esistenza della segnalazione di tipo negativo e, in particolare, il ritardo nei pagamenti con passaggio a sofferenza e cessione del credito.

La prima segnalazione negativa risale al mese di ottobre 2023 (ritardo di due rate), l'ultima a gennaio 2024 (credito ceduto).

Il preavviso per le segnalazioni nei SIC è condizione di legittimità solo per le persone fisiche - e tale è l'odierna ricorrente -, anche quando non si tratti di consumatore ma di imprenditore individuale o comunque di professionista.

Con specifico riferimento alla mancanza di preavviso relativo alla segnalazione a sofferenza, si rappresenta che secondo l'orientamento dei Collegi, l'obbligo di preavviso è previsto per la prima segnalazione pregiudizievole (di norma, dunque, nei finanziamenti rateali, il ritardo nel pagamento), mentre non è requisito di legittimità in caso di segnalazioni pregiudizievoli che costituiscono una successiva evoluzione dell'iniziale inadempimento (come nel caso di segnalazione sofferenza), in quanto la sua finalità è quella di consentire al debitore inadempiente di evitare la segnalazione, sanando entro il termine di 15 giorni la propria morosità.

Ne consegue che l'assenza del preavviso per gli inadempimenti successivi sarà legittima fintanto che l'onere sia stato in precedenza assolto per la prima segnalazione pregiudizievole (ex multis, Collegio di Palermo, decisione n. 9079/2023; Collegio di Torino, decisione n. 12862/2024).

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. Tuttavia, nel farlo potrà ricorrere a presunzioni semplici, non essendo previsto alcun requisito di forma (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089/2012). Al riguardo, l'intermediario riferisce che il preavviso è stato notificato tramite la PEC appositamente attivata al momento della sottoscrizione del contratto di finanziamento, con assegnazione di un indirizzo PEC riservato alle relative comunicazioni. Inoltre, all'atto della stipula del contratto, la cliente optava per l'invio delle comunicazioni in "modalità elettronica".

Dalla ricevuta di consegna della pec contenente il preavviso di segnalazione in argomento si evince che la comunicazione è stata spedita l'8/9/2023 all'indirizzo pec attivato ad hoc ed è stata ricevuta in pari data.

Riguardo alla modalità di invio del preavviso tramite PEC, si osserva che secondo la giurisprudenza dei Collegi (consolidatasi in epoca antecedente al provvedimento del Garante della Privacy del 26

ottobre 2017, richiamato da parte resistente), è provata la ricezione del preavviso di segnalazione quando l'inoltro del preavviso è avvenuto: a mezzo raccomandata a/r. (Collegio di Napoli, n. 6488/2015; Collegio di Roma, n. 5531/17); con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio on line), purché preventivamente concordate tra le parti (Collegio di Roma, n. 10632/16); tramite un sistema di recapito della corrispondenza a data e ora certa (Collegio di Milano, n. 4667/2016).

Anche l'Allegato 1 al nuovo Codice di Condotta del 2019, applicabile al contratto in oggetto, sancisce che: «Fermi restando gli strumenti già individuati con il provvedimento del Garante del 26 ottobre 2017 (ad esempio la posta elettronica certificata (PEC) con evidenza della consegna del relativo messaggio di invio ad altro indirizzo PEC o posta elettronica semplice), si considera altresì idoneo a garantire l'adempimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione del primo ritardo di cui al presente Codice di condotta l'invio tramite vettore con servizio di tracciatura e certificazione dell'avvenuta consegna».

Ora, data per ammessa la comunicazione del preavviso di segnalazione mediante posta elettronica, non vi sono preclusioni rispetto all'utilizzo di una casella PEC attivata appositamente per le comunicazioni inerenti al finanziamento (c.d. pec "chiusa"), se ciò è stato espressamente dedotto in contratto. Nel caso di specie, detta modalità di comunicazione è stata prevista dall'art. 11 del contratto di finanziamento, specificatamente approvato per iscritto, in cui si conviene che le ulteriori comunicazioni inerenti al finanziamento siano inviate a mezzo pec all'indirizzo fornito dall'intermediario in sede di richiesta di finanziamento (si veda, sull'idoneità della pec "chiusa", Collegio di Napoli decisione n. 6221/2025, Collegio di Bologna decisione n. 8816/2025, Collegio di Roma, decisione n. 2190/2023).

Fornita la prova dell'invio e della ricezione del preavviso di segnalazione, occorre accertare se la registrazione del nominativo della ricorrente in SIC sia avvenuto decorso il termine di 15 giorni dal suo recapito, come previsto dall'art. 5 co. 6 del Codice Deontologico, a mente del quale «I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato».

Nella vicenda in esame, il ridetto preavviso è stato inviato in data 8/9/2023 e la prima segnalazione è stata censita nella banca dati CRIF (EURISC) nel mese di ottobre 2023. La segnalazione, quindi, è stata tempestiva.

Parte ricorrente lamenta anche la carenza del presupposto sostanziale per l'iscrizione del suo nominativo, ritenendola non proporzionata "alla reale situazione della ricorrente, che non presentava esposizioni autonome rilevanti né precedenti creditizi negativi".

Il rilievo non coglie nel segno atteso che il persistente inadempimento nel pagamento delle rate del finanziamento è documentato attraverso la produzione dell'estratto conto - non contestato dalla ricorrente - dal quale risulta che non è stata pagata alcuna rata.

La segnalazione in oggetto appare dunque legittima sia sotto il profilo formale sia sotto il profilo sostanziale, con conseguente infondatezza della domanda risarcitoria.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE