

## 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) BOTTALICO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore NICOLA CIPRIANI

Seduta del 13/04/2026

### FATTO

A. Il ricorrente si rivolge all'Arbitro affermando che, in data 18/01/2022, ha stipulato con la resistente un contratto di prestito personale, in relazione al quale ha ritardato il pagamento di 4 rate a partire dal 09/2024, e, in data 29/09/2021, un contratto di apertura di linea di credito, per il quale ha ritardato il pagamento di n. 4 rate a partire dal 09/2024. Sul punto, il ricorrente lamenta che l'intermediario ha effettuato le segnalazioni negative nei SIC (nella specie CRIF e CTC) in assenza di preavviso. Pertanto, chiede la cancellazione della segnalazione negativa presente nelle banche dati (SIC).

B. Costituitosi, l'intermediario riferisce che il ricorrente, in data 17/01/2022, ha sottoscritto digitalmente un contratto di prestito personale di importo pari a € 25.000,00 da rimborsare in n. 120 rate da € 329,00 ciascuna e un contratto di apertura di linea di credito, utilizzabile con carta con un fido concesso per € 4.500,00, da rimborsare con rate mensili pari a € 135,00. Sul punto, l'intermediario precisa che, nel corso di entrambi i rapporti, si sono verificati vari ritardi nel rimborso. Con riferimento al prestito personale, il resistente ha inviato, il 01.05.2024, un preavviso di segnalazione (regolarmente consegnato il 16.05.2024); quanto al contratto di carta di credito, esso ha inviato il primo preavviso il 02.03.2023 (regolarmente consegnato il 10.03.2023), cui ha fatto seguito un secondo preavviso contenuto nella lettera di insoluto del 23.03.2024 (consegnata il 04.04.2024). Entrambe le comunicazioni sono state inviate all'indirizzo di residenza del ricorrente indicato in contratto.

Tanto esposto, l'intermediario evidenzia che il ricorrente era "perfettamente a conoscenza della situazione debitoria relativamente ai due rapporti di credito" e che "non è plausibile che [parte ricorrente] non fosse consapevole delle conseguenze dell'inadempimento, né che non fosse stato informato della registrazione dei ritardi presso i S.I.C.". In particolare, dall'estratto conto e dalla lista

dei movimenti dei due rapporti, risultano ritardi nei pagamenti delle rate; quanto al presupposto formale, il resistente afferma che il servizio di spedizione “Posta Time” utilizzato per l’invio della lettera di preavviso è stato più volte ritenuto idoneo dalle decisioni dei Collegi territoriali. In particolare, l’intermediario mette in luce che le lettere contenenti il preavviso di segnalazione (del 01/05/2024 per il prestito personale; del 02/03/2023 per il rapporto di linea di credito) risultano identificate con uno specifico barcode, riportato in alto a destra sulla missiva stessa e riscontrabile nel certificato di recapito. Entrambe le missive risultano regolarmente consegnate all’indirizzo fornito dal ricorrente in sede di stipula del contratto e mai modificato. Pertanto, l’intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

1. La controversia concerne una richiesta di cancellazione di segnalazione negativa in CRIF, reputata illegittima per mancanza del preavviso.

2. In proposito, è il caso di rilevare che, secondo l’orientamento consolidato dell’Arbitro, la legittimità delle segnalazioni sussiste al ricorrere di due presupposti: uno sostanziale (la veridicità dei fatti di inadempimento segnalati), l’altro formale (il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua prossima iscrizione) (Collegio di Bari, decisione n. 18149/21). Nella specie, il ricorrente non contesta la sussistenza del presupposto sostanziale, limitandosi a lamentare la mancanza del presupposto formale.

Con riferimento al presupposto formale di legittimità della segnalazione, l’intermediario è tenuto a preavvisare il cliente almeno quindici giorni prima della segnalazione pregiudizievole. In proposito, trova applicazione l’art. 4, comma 7, del “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”, adottato con Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 16/11/2014, n. 8 e succ. mod., il quale prevede l’invio agli interessati, da parte degli intermediari, di una comunicazione contenente il preavviso di imminente registrazione nei SIC dei dati agli stessi riferiti al verificarsi di ritardi nei pagamenti. La *ratio* della disposizione, come ribadito dallo stesso Garante nel Provvedimento interpretativo di alcune disposizioni del Codice SIC del 26/10/2017, “è evidentemente quella di rendere edotti gli interessati delle conseguenze di un perdurante inadempimento, dando così loro la possibilità di sanarlo prima di procedere all’effettiva iscrizione dei nominativi nei SIC” (cfr. Collegio Milano, decisione 20820/2019).

Secondo la costante giurisprudenza dell’Arbitro, che il Collegio ritiene di dover in questa sede ribadire e confermare, costituisce onere dell’intermediario provare di aver dato idonea comunicazione preventiva al cliente, così come di provare che quest’ultimo abbia effettivamente ricevuto la comunicazione medesima (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089/2012; Collegio Bari, decisione n. 16262/2020).

3. Orbene, nella specie l’intermediario afferma che, a fronte di reiterati ritardi nei pagamenti per entrambi i rapporti in oggetto, ha inviato: a) il preavviso di segnalazione relativo al contratto di prestito personale in data 01.05.2024, il quale è stato recapitato il 16.05.2024; b) il preavviso di segnalazione relativo alla linea di credito in data 22.03.2024, recapitato il 04.04.2024. A sostegno di quanto affermato, l’intermediario ha prodotto copia delle missive inviate all’indirizzo indicato dal ricorrente nel contratto, indicanti un barcode in alto a destra, corrispondente a quello presente nel certificato di recapito. In particolare, l’intermediario afferma di essersi avvalso del servizio di spedizione “Posta Time”, che consente una tracciatura satellitare mediante GPS: più precisamente, nelle comunicazioni di preavviso è riportato un QR-code che, se inquadrato, permette automaticamente all’utente – dopo aver visualizzato l’importo dello scaduto e le relative rate di riferimento- di procedere con il pagamento in modalità “click to pay” dal proprio PC o smartphone.

Orbene, l’orientamento consolidato di questo Collegio – sulla scorta di quanto previsto dall’Allegato 1 al nuovo Codice di condotta per i SIC (Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019) –

reputa il servizio “Posta Time” idoneo a fornire la prova dell’avvenuta ricezione della missiva spedita, specie qualora vi sia corrispondenza tra il barcode indicato in missiva e quello risultante dai “Log” prodotti dall’intermediario (cfr. Collegio di Bari decisione n. 4343/24; decisione n. 6545/2023; decisione n. 6387/2022).

4. Ad ogni modo, il Collegio osserva che l’indirizzo di recapito riportato sulla missiva e nelle tracciatore coincide con quello indicato dal ricorrente nel contratto, mentre non corrisponde a quello indicato nel modulo di ricorso. Sul punto, in sede di controdeduzioni, l’intermediario afferma che il ricorrente non ha mai comunicato alcuna variazione della propria residenza.

Ciò premesso, il Collegio rammenta che spetta al cliente comunicare all’intermediario il cambio di residenza, dal momento che è il primo soggetto a venirne a conoscenza. In assenza di prova fornita dal cliente di avvenuta comunicazione della nuova residenza, non possono sollevarsi contestazioni all’intermediario di avere omesso il preavviso di segnalazione (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 3707/15; in termini anche Collegio di Bari, decisione n. 8377/23; Collegio di Milano, decisione n. 3446/21; Collegio di Bologna, decisione n. 18128/20 e Collegio di Roma, decisione n. 6390/2018).

Alla luce di tali valutazioni, il Collegio ritiene che la domanda del ricorrente non possa trovare accoglimento.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE