

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| (NA) CARRIERO   | Presidente                                                |
| (NA) GIGLIOTTI  | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) COCCIOLI   | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) NERVI      | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) SORRENTINO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore GIANFRANCO COCCIOLI

Seduta del 28/04/2026

## FATTO

Il ricorrente lamenta l'illegittimità di talune segnalazioni negative nei SIC a proprio carico relative a due contratti di finanziamento concessi dall'intermediario convenuto.

In particolare, deduce di non aver ricevuto alcun preavviso previsto, ai sensi dell'art. 4 co. 7 del Codice di Deontologia e dell'art. 125 co. 3 T.U.B.

Precisa, vieppiù, che l'intermediario avrebbe violato il Codice di deontologia dei SIC, che impone un avviso chiaro e specifico almeno quindici giorni prima dell'eventuale registrazione, funzionale a garantire correttezza, trasparenza e tutela del debitore. A suo dire, nessuna comunicazione preventiva gli sarebbe stata recapitata, né la banca avrebbe fornito prova dell'invio e dell'effettiva conoscenza da parte sua.

Contesta anche il tentativo dell'intermediario di giustificare il preavviso tramite invio di SMS, non idoneo perché privo di garanzie di ricezione, tracciabilità e identificazione certa del destinatario, non equiparabile a PEC o raccomandata.

Insoddisfatto dell'interlocuzione prodromica con l'intermediario, si rivolge all'Arbitro chiedendo la cancellazione delle segnalazioni pregiudizievoli e il rimborso delle spese di lite.

L'intermediario, previa sua costituzione, sostiene che l'intera procedura di preavviso si sia svolta nel pieno rispetto delle previsioni contrattuali e del Codice di Condotta dei SIC. In particolare, ricorda che il ricorrente aveva sottoscritto due distinti contratti di credito al consumo, entrambi finalizzati all'acquisto di smartphone, rispettivamente in data 23 luglio 2024 e 3 settembre 2024.

Il primo contratto prevedeva un importo finanziato di circa € 939,90, da restituire in trenta rate, mentre un secondo contratto, stipulato poche settimane più tardi, per l'importo di € 1.339,90, prevedeva analogamente il rimborso in trenta rate.

L'intermediario evidenzia che i recapiti indicati nel contratto costituiscono le coordinate di riferimento che il cliente si era impegnato a mantenere aggiornate, in forza delle condizioni contrattuali espressamente approvate. Su questa base afferma di aver adempiuto all'obbligo di preavviso, inviando, per ogni contratto, sia una comunicazione cartacea sia un preavviso tramite messaggio SMS, modalità entrambe previste dal contratto e riconosciute dal Codice di Condotta come valide, purché tracciabili.

Precisa che, relativamente al primo finanziamento, il preavviso cartaceo inviato il 5 febbraio 2025, al quale ha fatto seguito il giorno successivo un SMS indirizzato all'utenza indicata in contratto, come si desume dai dati tecnici della società incaricata dell'invio (Kaleyra), attestanti l'effettiva consegna del messaggio.

Per il secondo finanziamento, preavviso cartaceo e SMS sarebbero stati inviati rispettivamente il 28 febbraio 2025 e il 3 marzo 2025, anche in questo caso con prova documentale della tracciabilità e della consegna dell'SMS all'utenza del ricorrente.

Sulla base di questa sequenza, l'intermediario sostiene che il cliente sia stato correttamente e tempestivamente avvisato, e che le segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia siano divenute visibili solo dopo il decorso dei tempi tecnici previsti dal Codice di Condotta — in particolare dopo l'aggiornamento mensile successivo alla seconda rata consecutiva non pagata — e quindi ben oltre il termine minimo di quindici giorni dal preavviso.

Afferma, innanzitutto, che il cliente ha sottoscritto i contratti accettando le condizioni generali, nelle quali è previsto che tutte le comunicazioni — incluso il preavviso di segnalazione — possano essere validamente inviate anche tramite tecniche di comunicazione a distanza, tra cui SMS, e che il cliente è obbligato a comunicare ogni variazione dei propri recapiti.

L'intermediario documenta di aver inviato il preavviso di imminente segnalazione sia in forma cartacea sia tramite SMS all'utenza telefonica fornita dal cliente al momento della stipula, producendo anche le attestazioni tecniche della società terza incaricata che comprovano invio e recapito dei messaggi. Richiama poi il Codice di Condotta dei SIC, che considera valide — e assistite da presunzione di conoscenza — le comunicazioni trasmesse tramite messaggistica tracciata, salvo prova contraria del destinatario, prova che il ricorrente non avrebbe fornito.

L'intermediario richiama inoltre numerose decisioni dei Collegi ABF che confermano la piena idoneità del preavviso via SMS e la conformità della procedura seguita.

Quanto alle richieste risarcitorie, le ritiene infondate perché prive di prova e perché l'assistenza legale nel procedimento ABF è una scelta volontaria e non genera oneri recuperabili.

Il ricorrente, nelle repliche, contesta che l'intermediario abbia provato l'effettiva ricezione del preavviso. Sostiene che non esiste alcuna prova della consegna della comunicazione cartacea, poiché non è stata prodotta una raccomandata A/R né altro documento sottoscritto.

Rileva inoltre che gli SMS richiamati dall'intermediario non offrono garanzie sufficienti: le semplici schermate tecniche depositate non dimostrerebbero la reale ricezione, mancando certificazioni formali o dati sul traffico telefonico.

Richiama anche pronunce che ritengono l'SMS inidoneo a garantire la conoscibilità del preavviso e ribadisce che non sarebbe stato rispettato neppure il termine minimo di 15 giorni tra preavviso e visibilità della segnalazione.

L'intermediario si riporta integralmente alle proprie controdeduzioni ed insiste nel chiedere il rigetto del ricorso, producendo alcune decisioni ABF a sostegno delle proprie ragioni.

## DIRITTO

Il ricorso non va accolto.

Il ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni nei SIC (segnatamente in CRIF), effettuate dall'intermediario convenuto per ritardi di pagamento, concernenti due contratti di finanziamento, in quanto non sarebbe stato rispetto il presupposto formale del preavviso di segnalazione, richiesto dal Codice deontologico in materia di Sistemi di Informazioni Creditizie ai fini della legittimità della segnalazione.

Ciò posto, secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la legittimità della segnalazione sussiste se concorrono la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati e il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente persona fisica della prima iscrizione pregiudizievole.

Sotto il primo profilo, non vi sono contestazioni ad opera del ricorrente, dal momento che la sua difesa si è incentrata sulla mancanza del preavviso e, dunque, sulla preclusione che ne è derivata alla possibilità di sanare le inadempienze.

Peraltro, a fronte delle evidenziazioni in questa sede da parte dell'intermediario in ordine ai fatti di inadempienza posti a fondamento delle segnalazioni, precise e circostanziate, non vi sono state contestazioni di sorta ad opera del ricorrente.

Quanto al secondo profilo, il ricorrente, che è persona fisica, contesta il mancato rispetto delle garanzie procedurali, che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione negativa (presupposto formale).

La funzione del preavviso, come noto, è di rendere consapevole l'interessato delle conseguenze dell'inadempimento, mettendolo nelle condizioni di sanarlo e, così, di prevenire il rischio dell'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 dell'Arbitro, spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente sia 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 che il preavviso sia stato ricevuto dal cliente, in quanto atto recettizio.

Nel caso di specie, per ciascuno contratto, il preavviso, nel rispetto dei termine di quindici giorni poc'anzi richiamato, è stato notificato a mezzo sms del 6.02.2025 e del 3.3.225, come emerge chiaramente dalla documentazione prodotta.

Né vale il rilievo del ricorrente, svolto nelle repliche, secondo cui non ne sarebbe dimostrata la ricezione in suo favore, posto che nei documenti prodotti è indicato il nr di cellulare del cliente, la cui riferibilità al ricorrente non è stata confutata.

Quanto alla possibilità giuridica di avvalersi del mezzo di comunicazione descritto, va rilevato che entrambi i contratti nell'art. 19 ne legittimano l'impiego, circostanza che, dedotta dall'intermediario, non ha formato oggetto di contestazione specifica e circostanziata dal ricorrente ai sensi dell'art.115 cpc. Da ultimo, il numero a cui è stato inviato l'SMS è quello indicato nei contratti, come risulta dall'anagrafica.

Orbene, come evidenziato dall'intermediario, all'all. 1 del Codice di condotta è previsto 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: [...] c) in considerazione dell'estrema diffusione di modalità di contatto e comunicazione digitali e innovative, fruibili anche tramite device, il preavviso di segnalazione può essere validamente inviato utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso".*

Gli orientamenti condivisi dei collegi richiedono, al fine di ritenere integrata la prova di ricezione dell'sms, che dalle evidenze prodotte si evinca chiaramente la ricezione dell'sms. Nel caso di specie è presente la prova di ricezione delle comunicazioni *de quibus*.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE