

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La ricorrente espone di aver stipulato con l'intermediario resistente un contratto di finanziamento nel luglio 2022 e che in relazione ad esso sono state effettuate segnalazioni pregiudizievoli illegittime a suo carico nei sistemi di informazione creditizia.

In particolare, l'istante rappresenta di non avere ricevuto il preliminare preavviso di segnalazione, in violazione dell'art. 4, co. 7, codice di deontologia e dell'art. 125, co. 3, tub.

Lamenta che l'intermediario riscontrando il reclamo, ha confermato la correttezza del proprio operato, precisando di avere trasmesso regolare preavviso, sebbene recapitato con l'indicazione di "*destinatario sconosciuto*" e di non averla informata con altro canale di trasmissione.

Insoddisfatta dell'esito infruttuoso del reclamo, la ricorrente ha chiesto la cancellazione delle segnalazioni illegittime per carenza dei presupposti formale e sostanziale, nonché il rimborso spese delle spese di assistenza difensiva.

Costituito nel procedimento, l'intermediario ha contestato la domanda della istante, sulla base dei seguenti rilievi: 1) il finanziamento è stato stipulato nel marzo del 2021 e che in relazione ad esso risultano numerosi ritardi nel pagamento delle rate, sollecitate con lettere del 15.7.2022 e 14.8.2023, aventi ad oggetto l'avviso dell'iter di recupero del credito e il preavviso di segnalazione; 2) l'inadempimento ha determinato la segnalazione presso i SIC; 3) le missive del 15.07.2022 e 14.08.2023, allegate in atti, sono corredate dal preavviso di segnalazione, e risultano regolarmente inviate, sebbene restituite al mittente con la dicitura rispettivamente "*destinatario sconosciuto*" e "*destinatario trasferito*"; 4) le citate missive, tra cui quelle contenenti il preavviso di segnalazione, sono

state inviate a mezzo posta all'indirizzo indicato nel contratto e mai modificato; 5) il mancato recapito delle lettere di preavviso non è rilevante, in quanto i preavvisi in esame sono stati inviati all'indirizzo corretto e non variato; 6) il preavviso di segnalazione è stato inviato dall'intermediario a mezzo del servizio postale privato, per il tramite di *Selecta Service Monitor*, che prevede un sistema di tracciatura della spedizione con localizzazione satellitare GPS. Tale sistema prevede che, attraverso la lettura di un codice a barre univoco assegnato ad ogni lettera, 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; 7) rilevano i seguenti elementi: la coincidenza del destinatario e dell'indirizzo riportati nelle schermate con quelli indicati nel preavviso; i preavvisi risultano emessi in data 15.07.22 e 14.08.23, presi in carico dallo spedizioniere il 16.07.22 e 15.08.23 e in data 04.08.22 e 07.09.23 sono stati effettuati tentativi di consegna presso un indirizzo che coincide con l'indirizzo che la ricorrente ha indicato nel contratto di finanziamento; la ricorrente non ha riferito modifiche dell'indirizzo; 8) in mancanza del c.d. *bar code*, può ritenersi raggiunta la prova della ricezione del preavviso inviato tramite il vettore Selecta, 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; 9) come risulta dall'estratto conto storico (cfr. doc.2), la ricorrente, dopo aver ricevuto le suddette comunicazioni, ha effettuato diversi pagamenti maggiorati dalle spese di esazione, al fine di recuperare l'importo scaduto; 10) in data 25.06.2024 la ricorrente è stata dichiarata decaduta dal beneficio del termine, e la stessa, per il tramite della società di recupero, ha sottoscritto un piano di rientro cambializzato con n. 53 effetti cambiari di € 99,50, anch'esso non correttamente onorato; 11) pur in mancanza di riscontri documentali idonei a comprovare l'effettiva ricezione da parte della ricorrente, non pare verosimile potersi sostenere, in ogni caso, che la ricorrente abbia ricevuto solo talune delle comunicazioni (compresi gli estratti conto e le lettere di insoluto) ma non anche quelle contenenti il preavviso di segnalazione; 12) si oppone alla richiesta di refusione delle spese legali di € 500,00 in quanto innanzi l'Arbitro non è necessaria assistenza difensiva e non trattasi di questione particolarmente complessa e, anche interpretando tale domanda come richiesta di risarcimento, la stessa non ha alcun riscontro probatorio.

Ha chiesto quindi il rigetto del ricorso.

Con le repliche e le controrepliche le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie eccezioni e richieste.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'accertamento della legittimità delle segnalazioni realizzate dall'intermediario nei SIC, con riferimento al contratto di finanziamento sottoscritto dalla ricorrente, stante la asserita carenza da parte di quest'ultima del preavviso di segnalazione richiesto dal Codice deontologico in materia di Sistemi di Informazioni Creditizie.

La ricorrente ha allegato la visura Crif, con dati aggiornati al 30.06.2024, da cui emerge che la prima segnalazione è avvenuta nel gennaio 2024 e che la stessa risulta segnalata con il simbolo "S" (sofferenza) per un numero di sei ritardi.

Ciò posto, è principio consolidato nella giurisprudenza di questo Arbitro quello per cui affinché la segnalazione nei SIC possa considerarsi legittima è necessaria la contestuale sussistenza dei seguenti presupposti: a) ritardato o mancato assolvimento dell'obbligo di pagamento (presupposto sostanziale); b) invio del preavviso di segnalazione (presupposto formale).

Orbene, per quanto concerne il primo dei presupposti, l'istante, pur lamentando l'illegittimità

sostanziale della segnalazione, non ha poi dedotto alcuno specifico motivo di contestazione attinente al mancato o ritardato pagamento delle rate. Di contro, l'intermediario ha dedotto i ritardi nel rimborso delle rate del finanziamento, sin dall'inizio dell'ammortamento, allegando a tal fine l'estratto conto (all. 2 alle controdeduzioni) da cui risulta la decadenza del beneficio del termine trasmessa nel giugno 2024.

Parte resistente ha poi dedotto che, proprio in considerazione di tale debito, l'importo dovuto a capitale residuo è stato oggetto di un piano di rientro "*cambializzato*", mediante sottoscrizione di n. 53 effetti cambiari da € 99,50 ciascuno, con rate dal 25.12.2024 al 25.04.2029, tuttavia presentati all'incasso come insoluti, come risultante dall'estratto conto.

Con riferimento quindi al presupposto formale, la ricorrente ha lamentato di non aver ricevuto alcun preavviso, in violazione all'art. 4, comma 7 del codice di Deontologia e dell'art. 125, co. 3°, tub.

Al riguardo, l'art. 5 del Codice Deontologico come modificato dal Provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019 del Garante per la Protezione dei Dati Personali prevede che "*i dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato*". L'invio del preavviso di segnalazione è pertanto ritenuto requisito di validità della stessa, a pena di cancellazione.

Della relativa prova è gravato l'intermediario, secondo il principio espresso dal Collegio di Coordinamento nelle decisioni n. 3089/2012, n. 3499/2012, n. 3500/2012 e n. 3503/2012, in linea con la giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., 13 giugno 2017 n. 14685) e con il Provvedimento del Garante della privacy del 26 ottobre 2017,

A tal fine, l'intermediario ha prodotto varie missive di sollecito di pagamento e affidamento di incarico a società di recupero esterne (cfr. all. 3-14), indirizzate alla ricorrente: la prima è risalente al mese di agosto 2023, mentre una seconda lettera di decadenza del beneficio del termine è del giugno 2024, ma entrambe sono prive di prova di invio o di ricezione.

Con riferimento in particolare al preavviso di segnalazione, l'intermediario ha poi allegato altre due lettere (cfr. all. 15 e 16) del 15.07.2022 e del 14.08.2023 con cui quest'ultimo ha informato parte istante che, in caso di mancato pagamento, il suo nominativo sarebbe stato iscritto presso i SIC.

Le predette missive risultano tuttavia restituite con la dicitura rispettivamente "*destinatario sconosciuto*" e "*destinatario trasferito*", sebbene risultino inviate all'indirizzo indicato dalla ricorrente al momento della sottoscrizione del contratto e mai modificato.

Parte resistente precisa peraltro di aver provveduto a trasmettere ulteriori varie comunicazioni di sollecito e che il numero delle segnalazioni lascia desumere che la ricorrente fosse, inequivocabilmente, a conoscenza della propria morosità e delle conseguenze negative del proprio inadempimento, ivi incluse le segnalazioni nei SIC. L'intermediario ha aggiunto che, successivamente alla ricezione degli avvisi, la ricorrente avrebbe provveduto ad effettuare taluni pagamenti, come pure provato dalla contabile allegata; tale per cui non pare verosimile potersi sostenere che la ricorrente abbia ricevuto solo talune delle comunicazioni (compresi gli estratti conto e le suddette lettere di insoluto), e che di contro solo quelle relative al preavviso di segnalazione non risultano ricevute.

Su tali presupposti va dunque osservato che è orientamento di questo Collegio (ex multis, decisione n. 12257/2024) quello per cui, anche in mancanza di prova di avvenuta ricezione del preavviso, si ritiene desumibile la ricezione dello stesso in presenza di ulteriori elementi, quali l'invio di più lettere di sollecito, l'invio della comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, la sottoscrizione di un piano di rientro del debito, elementi tutti presenti nel caso in oggetto, rilevandosi che: "*In definitiva, pur non risultando documentata alcuna ricezione relativa a comunicazioni di preavviso di segnalazione nelle banche dati SIC, va considerato che l'orientamento consolidato dei Collegi è nel senso che, anche in mancanza di prova diretta, la ricezione del preavviso è comunque desumibile da altri elementi, quali l'invio di più lettere di sollecito, l'invio della comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, la sottoscrizione di un piano di rientro del debito, elementi presenti nel caso in oggetto, come precedentemente riferito: "Secondo l'orientamento dei Collegi, sulla base di tali orientamenti, la prova*

della ricezione del preavviso può essere data sulla base degli elementi di fatto che gli atti della controversia offrono, anche tramite elementi presuntivi quali la molteplicità di eventuali lettere di sollecito contenenti un preavviso di iscrizione (Coll. di coordinamento, decisioni n. 3089/2012, n. 3499/2012, n. 500/2012 e n. 3503/2012) ovvero l'invio di una lettera di decadenza dal beneficio del termine e/o la presenza di un accordo a saldo e stralcio, così come l'aver incaricato una società di recupero crediti (cfr. Collegio di Napoli, dec. n. 2569/2022)" (Collegio di Napoli, decisione n. 5472/2023)".

Tenuto conto quindi che nel caso di specie la prova della ricezione del preavviso può desumersi *aliunde*, nei termini precisati dall'orientamento dell'Arbitro sopra richiamato, la segnalazione contestata dalla ricorrente deve ritenersi legittimamente effettuata, stante la dimostrazione offerta in ordine alla sussistenza dei relativi presupposti.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE