

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore VINCENZO VERDICCHIO

Seduta dell'11/12/2025

FATTO

Parte ricorrente afferma di essere stata illegittimamente segnalata presso alcuni SIC in riferimento a una linea di credito in essere con l'intermediario convenuto.

In particolare, lamenta l'illegittimità delle segnalazioni pregiudizievoli effettuate da quest'ultimo perché il preavviso di segnalazione prescritto dalla normativa vigente in materia sarebbe stato notificato in maniera irregolare e irrituale dal resistente, ritenendo che le comunicazioni via mail o sms, se non accompagnate da sistemi di autenticazione forte, non sarebbero idonee ad attribuire piena e completa validità legale al loro contenuto.

Ritiene, quindi, che la notifica del preavviso di segnalazione inoltrata via mail/sms sia irregolare.

Insoddisfatto della prodromica interlocuzione con l'intermediario, si rivolge al Collegio al quale chiede la cancellazione delle predette segnalazioni, che gli avrebbero cagionato danni morali ed economici.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, ribatte che il ricorrente, nel mese di luglio 2023, stipulava il contratto di finanziamento in essere e che, a causa dei ritardi nei pagamenti, è stato segnalato presso i SIC, dopo regolare invio del preavviso di segnalazione.

Tale preavviso, datato 15 aprile 2024, è stato pubblicato nell'Area Clienti il giorno successivo, ossia il 16 aprile 2024, accompagnato dall'invio di un apposito sms *alert*, consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto; tale modalità di comunicazione è prevista dall'art. 9 delle condizioni generali del contratto ed è stata approvata con specifica sottoscrizione dal ricorrente.

Conclude, pertanto, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Con riferimento alla domanda del ricorrente, si rileva, *in limine*, che egli parrebbe lamentare l'illegittimità delle segnalazioni sia presso la CRIF sia presso il CTC. Egli allega, tuttavia, soltanto le visure delle segnalazioni registrate in CTC, sicché ogni eventuale domanda relativa all'altra banca dati non può essere qui né considerata né accolta.

Tanto premesso, si rileva che le doglianze del ricorrente riguardano soltanto il profilo formale della segnalazione, sicché quello sostanziale deve darsi per assodato. In ogni caso, dalla documentazione pare potersi desumere che la prima segnalazione pregiudizievole è stata registrata nel mese di aprile 2024 con 2 rate non pagate; che il numero massimo di rate per cui è stato segnalato un ritardo ammonta a 9 o superiore; che è stata comunicata la messa in mora con successiva decadenza dal beneficio del termine.

A fronte della contestazione del ricorrente, l'intermediario chiarisce e documenta di aver inviato il preavviso in questione mediante pubblicazione nell'Area Riservata del cliente e di aver rispettato le prescrizioni di cui all'Allegato 1 al Nuovo Codice SIC, nonché l'art. 9 delle condizioni generali di contratto relative al finanziamento, che prevedeva – con clausola approvata specificamente dal cliente con apposita sottoscrizione – tale modalità di segnalazione, resa disponibile nell'area clienti il 16.04.2024 e accompagnata da comunicazione via sms al numero telefonico indicato in contratto.

Il Collegio rileva, con riferimento al preavviso di segnalazione, che l'art. 5, comma 6, del codice di condotta prevede che 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”*.

Tale allegato dispone 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:*

a) messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente. Il documento contenente il preavviso è messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (qualora, ad esempio, il cliente abbia già effettuato almeno un accesso in tale area), nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio), accompagnata da un messaggio sms, istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata;

b) comunicazione telefonica con registrazione della chiamata. Il preavviso di segnalazione viene comunicato tramite contatto telefonico registrato (al numero fornito dal cliente) previa e documentata verifica dell'identità del soggetto rispondente;

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”.

In altri termini, secondo quanto stabilito dall'Allegato citato, il preavviso, per quanto di interesse, si presume conosciuto da parte del destinatario quando: sia messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (*home banking* o analogo servizio a cui il cliente, ad esempio, abbia già effettuato l'accesso); sia accompagnata da un messaggio sms istantaneo o da una e-mail che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata; tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato.

Pur risultando tali circostanze provate dall'intermediario, pare, invece, sfornita di prova l'ulteriore circostanza dell'effettiva registrazione e/o accesso all'Area Riservata da parte del cliente, ritenuta necessaria dall'orientamento seguito da questo Collegio (per tutte, Collegio Napoli, decisione n. 1242

del 2025; in termini anche Collegio Roma, decisione n. 8665 del 2025).

Ne discende che, limitatamente alle segnalazioni in CTC, sussiste il diritto del ricorrente a ottenerne la cancellazione.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC nei sensi di cui in motivazione.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE