

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere la cancellazione nei SIC (Crif, Experian e CTC, nella specie) delle segnalazioni negative effettuate a suo carico ed afferma in proposito di non avere mai ricevuto il preavviso di imminente segnalazione, in violazione dell'art. 4 comma 7 del Codice Deontologico e di buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso e deduce quanto segue. Le segnalazioni oggetto del contendere traggono origine dal contratto di finanziamento n. **479 sottoscritto da parte ricorrente in data 10/03/2020, le cui rate sono state soggette a reiterati ritardi. Afferma che in sede di stipula parte ricorrente ha dichiarato di aver preso atto dell'informativa ex art. 13-14 Reg. UE 2016/679 (GPDR), della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali e del Codice di condotta sui Sistemi d'Informazioni Creditizie e approvato le condizioni generali del contratto. Alla luce dei reiterati ritardi, in data 21/12/2023 a parte ricorrente veniva inviato il preavviso di segnalazione nei SIC in formato cartaceo presso l'indirizzo fornito in sede di stipula del contratto di prestito personale. Saggiunge che, sulla base di quanto previsto dall'Allegato 1 al "*Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti*", in pari data detto preavviso veniva inviato anche tramite SMS all'utenza telefonica n. 393****63 intestata a parte ricorrente e indicata sempre in occasione della stipula del finanziamento. Specifica, inoltre, che con

raccomandata del 15/04/2024 parte ricorrente è stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine con richiesta di pagamento in un'unica soluzione dell'intero residuo debito. Infine, l'intermediario precisa di aver interrogato i SIC circa la data di visibilità della segnalazione negativa relativa al primo ritardo così apprendendo che gli insoluti sono stati resi visibili a partire da febbraio 2024. Dunque, secondo l'intermediario quanto statuito dagli art. 13 e 14 del Reg. UE 2016/679 e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali, nonché, di quanto più ampiamente previsto dall'articolo 1337 c.c. in tema di Trattative e Responsabilità precontrattuale, il ricorrente è stato ampiamente edotto circa l'utilizzo dei propri dati personali, che sarebbe derivato dalla sottoscrizione dell'obbligazione e dallo svolgimento del relativo rapporto contrattuale ed è stato tempestivamente preavvertito dell'imminente segnalazione sia tramite posta in formato cartaceo, sia tramite SMS alla propria utenza telefonica, in linea con quanto prescritto dal Codice di condotta in materia. In particolare, quanto alla tempestività del preavviso, l'intermediario deduce che la condizione di legittimità della segnalazione sotto tale profilo è rappresentata dal fatto che il dato del primo ritardo sia reso accessibile ai partecipanti al SIC decorsi almeno quindici giorni dalla ricezione del preavviso, non rilevando, invece, la data di segnalazione, intesa come contribuzione del primo ritardo da parte del partecipante al SIC. Nel caso del primo ritardo, infatti, i dati comunicati ai SIC sono resi accessibili ai partecipanti soltanto dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutiva non pagata, dunque, oltre due mesi dopo la data della segnalazione medesima.

DIRITTO

La contestata illegittimità delle segnalazioni negative disposte dall'intermediario in Crif, Experian e CTC si fonda esclusivamente sulla carenza del presupposto formale.

Dall'esame delle visure in atti si traggono le seguenti informazioni. Quanto alla visura in Crif, datata 12/11/2024, aggiornata al 30/04/2024 e relativa al periodo maggio 2022 - aprile 2024: (a) la prima segnalazione di ritardo indicata nel documento risale a gennaio 2024, con indicazione di 2 rate non pagate; (b) alla data di aggiornamento della visura è presente la lettera S che indica che la posizione è passata in sofferenza. Nella visura Experian, datata 14/11/2024, aggiornata al 15/04/2024 e relativa al periodo maggio 2021 - aprile 2024 (a) la prima segnalazione di ritardo risale a dicembre 2023, con indicazione di 1 rata non pagata; (b) è presente il valore "8" che indica intervenuta decadenza dal beneficio di termini e/o passaggio della pratica al legale e/o cessione del credito e/o passaggio a perdita del credito. Infine, la visura CTC datata 05/11/2024, aggiornata al 30/09/2024 e relativa al periodo ottobre 2021 - settembre 2024 evidenzia che (a) la prima segnalazione di ritardo risale a dicembre 2023, con indicazione di 1 rata non pagata; (b) da aprile 2024 a settembre 2024 è indicato il codice 9, utilizzato per evidenziare un ritardo pari o superiore a 9 oppure la decadenza del beneficio del termine. In sintesi, la prima segnalazione in Crif risale a gennaio 2024, con l'indicazione di n. 2 rate impagate; la prima segnalazione in Experian risale a dicembre 2023, con l'indicazione di n. 1 rata non pagata; la prima segnalazione in CTC risale a dicembre 2023, con l'indicazione di n. 1 rata non pagata.

Venendo al preavviso inviato dall'intermediario, che parte ricorrente afferma di non aver mai ricevuto, risulta agli atti una missiva, con indirizzo che coincide con quello indicato nel contratto, ma sprovvista della prova della relativa spedizione e ricezione. Quanto all'invio anche tramite messaggio SMS in data

21/12/2023, l'intermediario ha versato in atti una dichiarazione del 22/12/2023 della K*** S.p.A., società terza fornitrice del servizio di invio, in cui si attesta che essa *“conserva su un proprio database giudiziario [...] i dati di traffico telefonico degli SMS inviati all'utenza per conto [dell'intermediario]”* e che riporta l'identificativo del messaggio, il relativo testo, il numero di telefono cui è stato inviato nonché la relativa data: dagli elementi indicati nella dichiarazione in questione l' SMS risulta essere stato inviato a parte ricorrente al medesimo numero riportato anche nel contratto di finanziamento in data 21/12/2023 alle ore 10:01 e recapitato il medesimo giorno alle ore 10:02 e menziona il numero (**479) del finanziamento.

In merito alla idoneità di tale SMS, va in primo luogo osservato che il Codice di Condotta per i SIC (adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019) consente l'utilizzo di forme di messaggistica istantanea fruibili anche tramite *device* che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso sempre che tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato. Nel caso di specie l'art. 19 del contratto di finanziamento, rubricato *“Come comunicare con [l'intermediario]”*, stabilisce che, *“Tutte le comunicazioni relative a questo contratto si intenderanno validamente effettuate [...] presso il domicilio indicato dal Cliente nel contratto”* e *“Ove non escluso dal contratto o dalla normativa”* le comunicazioni possono essere effettuate *“mediante informativa pubblicata sul Sito internet”* o *“trasmesse al cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza, anche ai fini del preavviso di imminente segnalazione, nelle banche dati, delle informazioni relative al ritardo nei pagamenti (ivi compreso telegramma, fax, e-mail, SMS, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'Area clienti del Sito Internet”*. E sempre secondo il sopracitato Codice di Condotta il preavviso inviato tramite SMS *“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”*.

Passando alla prova della ricezione del preavviso, questa non è stata raggiunta quanto alla missiva cartacea in data 21/12/2023, mancando qualsivoglia elemento in proposito. E', invece, da ritenersi efficace il preavviso di segnalazione effettuato a mezzo SMS il 21/12/2023, tenuto conto che è indicata la data di invio (21/12/2023) e l'ora di consegna SMS (10:02 dello stesso giorno), il numero di telefono cui è stato inviato corrisponde a quello indicato nel contratto sottoscritto ed anche quando è presente il valore “s” nel campo *“notifica al cliente entro 120 secondi”* (cfr. Collegio di Milano decisioni nn. n. 5771/2024, 6764/2024 e 10851/2024), come specificato nella dichiarazione prodotta dall'intermediario.

Residua il tema della tempestività del preavviso. Come si è visto sopra, le visure prodotte evidenziano che la prima segnalazione risale a gennaio 2024 in Crif e a dicembre 2023 in Experian e CTC a fronte di un preavviso via SMS recapitato in data 21/12/2023. Afferma, in proposito, l'intermediario di aver interpellato i SIC circa la data di visibilità della segnalazione negativa relativa al primo ritardo così apprendendo che gli insoluti sono stati resi visibili a partire da febbraio 2024. Tuttavia, di tale circostanza – la visibilità solo a partire dal febbraio 2024 - non vi è alcuna evidenza agli atti. Dunque, tenuto conto che (a) il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti e che è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile (cfr., tra le altre, Collegio di Torino, decisione n. 5585/ 2025); (b) ai sensi dell'art. 4 comma 6 dell'Allegato A.5 del Codice di condotta dei SIC: *“6. I dati relativi al primo ritardo nei pagamenti in un rapporto di credito [con un consumatore] sono utilizzati e resi accessibili agli*

altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini: ... b) nei sistemi di informazioni creditizie di tipo positivo e negativo: 1. ... decorsi sessanta giorni dall'aggiornamento mensile di cui al successivo comma 8, oppure in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, oppure quando il ritardo si riferisce ad una delle due ultime scadenze di pagamento. Nel secondo caso i dati sono resi accessibili dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata; ..."; le segnalazioni oggetto del contendere paiono essere illegittime sino al gennaio 2024 e vanno pertanto cancellate. Il preavviso inviato non inficia, invece, quelle successive in linea con il principio di diritto enunciato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 4632/2023: "La comunicazione contenente il preavviso di segnalazione nei SIC, pervenuta successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, rende legittime le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione da parte dell'interessato, attesa la funzione del preavviso. Resta ferma l'illegittimità delle segnalazioni precedenti al preavviso, che vanno quindi cancellate".

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione delle contestate segnalazioni nei SIC fino a gennaio 2024. 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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE