

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FRANCESCO QUARTA

Seduta del 12/01/2026

FATTO

La ricorrente, premesso di avere inviato alla banca una formale richiesta di cancellazione delle segnalazioni negative a suo carico presenti nei SIC, propone ricorso all'ABF per contestare la legittimità delle stesse segnalazioni in ragione della mancata ricezione di un idoneo preavviso di segnalazione. Riferisce che la banca aveva rigettato la richiesta di cancellazione con la motivazione che il preavviso di segnalazione era stato recapitato in data 20/9/2024 tramite SMS, senza peraltro allegare alcuna evidenza attestante l'effettiva visione di tale comunicazione; dal mese di "Gennaio 2024" non aveva più la disponibilità del proprio numero di cellulare, e che tale circostanza era stata comunicata alla banca; il testo del menzionato SMS risulta carente dei "requisiti essenziali" quali l'importo dovuto, le modalità di pagamento ed i tempi entro cui effettuare il pagamento.

Ritiene evidente che la mancata ricezione del preavviso di segnalazione le abbia causato un danno. Pertanto, in via principale, chiede "l'imminente cancellazione in toto della segnalazione inerente al contratto di prestito n. ****61240"; in via subordinata, "un danno di euro 500,00, quale refusione delle spese professionali del presente ricorso e risarcimento danni a seguito della segnalazione illegittima". Resistendo con controdeduzioni, la banca evidenzia che la ricorrente aveva sottoscritto in data 06/09/2023 il contratto di finanziamento n. ****61240 per un importo totale del credito di € 27.611,08, da rimborsare in n. 84 rate mensili da € 327,33 ciascuna a partire dal 15/10/2023 sino al 15/09/2030 (cfr. all. 1).

Afferma che in tale occasione la cliente aveva sottoscritto l'informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE n.2016/679, approvando altresì le condizioni generali del contratto mediante apposizione della propria firma nei riquadri relativi al "modulo di

sottoscrizione richiesta”, ove è previsto all’art. 19 che “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, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all’interno dell’Area Clienti del Sito Internet (home banking o analogo servizio)”.

Rileva che a causa del mancato versamento delle rate da parte della ricorrente, come risulta dall’estratto conto riepilogativo versato in atti (cfr. all. 2), si è trovata costretta a provvedere in data 19/09/2024 ad inviarle il preavviso di imminente segnalazione nei SIC “in formato cartaceo” all’indirizzo indicato in sede contrattuale (cfr. all. 3).

Precisa che, in ossequio a quanto previsto dall’All. 1 del Codice di Condotta, il preavviso veniva inviato anche tramite SMS il 20/09/2024 all’utenza telefonica indicata dalla ricorrente in contratto, e che il messaggio aveva il seguente tenore letterale: “Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. 28361240, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall’informativa privacy consegnata”. Richiama la specifica dichiarazione prodotta in atti e rilasciata il 21/09/2024 dalla società terza fornitrice del servizio di spedizione, attestante l’invio del preavviso sull’utenza intestata alla ricorrente, avendo pertanto adempiuto integralmente agli obblighi previsti a suo carico dall’art. 20 delle condizioni generali di contratto e dall’art. 5, comma 6, del Codice di Condotta per i SIC privati.

Soggiunge di aver interrogato i SIC privati (Crif, CTC e Experian) in relazione all’effettiva visibilità nei loro sistemi del primo ritardo nei pagamenti per il contratto di finanziamento in esame, avendo appreso che per Eurisc (Crif) era stata applicata la “franchigia centralizzata” per il mese di settembre 2024, mentre per CTC e Experian gli insoluti erano risultati visibili a partire dal mese di novembre 2024.

Rileva infine di aver riscontrato, in data 26/09/2025, il reclamo presentato dalla ricorrente l’08/04/2025 e di averle trasmesso a mezzo PEC copia della menzionata dichiarazione.

Sostiene che la stessa ricorrente era stata ampiamente informata circa l’utilizzo dei propri dati personali, in conseguenza della sottoscrizione del contratto e dello svolgimento dello stesso. In particolare, nel documento “Come utilizziamo i Suoi dati”, consegnato alla ricorrente unitamente al modulo contrattuale, è illustrato che le informazioni personali fornite dallo stesso “saranno conservate presso di noi; alcune saranno comunicate a grandi banche dati istituite per valutare il rischio creditizio, gestite da privati e consultabili da molti soggetti”. Inoltre, la predetta informativa prevede che, qualora “Lei sia puntuale nei pagamenti, la conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati richiede il Suo consenso. In caso di pagamenti con ritardo o di omessi pagamenti, ... tale consenso non è necessario”.

Ritiene, pertanto, che la ricorrente fosse pienamente consapevole delle conseguenze derivanti “dall’omissione del versamento” in base al piano di ammortamento concordato tra le parti, anche in forza delle numerose azioni di recupero promosse attraverso società specializzate nel recupero crediti. Richiama l’All. 1 del Codice di Condotta per i SIC secondo cui, fermo restando gli strumenti già individuati con il Provvedimento del Garante della Privacy del 26/10/2017, si considerano altresì idonei a garantire l’adempimento dell’obbligo del preavviso di segnalazione “l’utilizzo di forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l’avvenuta consegna del preavviso”. Precisa che il menzionato All. 1 stabilisce una presunzione di conoscenza da parte del destinatario del preavviso, salvo che questi provi di esser stato, senza sua colpa, nell’impossibilità di avere notizia della comunicazione stessa.

Ritiene “arbitraria” la domanda presentata dalla ricorrente e volta ad ottenere il rimborso delle spese sostenute per l’assistenza difensiva, atteso il carattere stragiudiziale della controversia, rilevando che la scelta di avvalersi dell’assistenza di un legale rappresenta una libera scelta della parte ricorrente, non essendo previsto nel presente procedimento alcun obbligo in tal senso (cita Collegio di Napoli, decisione n. 4879/2023, Collegio di Palermo, decisione n. 5854/2017).

Infine, eccepisce l'insussistenza del presunto danno lamentato dalla ricorrente, in quanto non supportato da alcun elemento probatorio (cita Collegio di Napoli, decisioni n. 952/2013 e 304/2012, Collegio di Roma, decisione n. 2704/2011).

In sede di repliche, la ricorrente ribadisce il mancato invio del preavviso di segnalazione nel SIC, rilevando che l'indirizzo del destinatario riportato sulla comunicazione in "formato cartaceo" non coincide con quello utilizzato dalla banca.

Perte resistente ha controreplicato, evidenziando che la ricorrente aveva comunicato la variazione del proprio indirizzo di residenza il 28/03/2025. Pertanto, conferma la correttezza dell'invio "cartaceo" del preavviso di segnalazione al precedente indirizzo, richiamando l'art. 19 delle condizioni generali di contratto secondo cui "[s]e il Cliente non comunica per iscritto a Compass le eventuali variazioni intervenute ai dati precedentemente forniti, tutte le comunicazioni effettuate da Compass all'ultimo domicilio noto del Cliente si intenderanno pienamente valide e liberatorie". Precisa, altresì, di non aver ricevuto alcuna comunicazione di variazione del numero di telefono intestato alla ricorrente. Dunque, insiste per l'accoglimento delle conclusioni formulate nelle controdeduzioni.

DIRITTO

Parte ricorrente, debitrice principale di un prestito personale concesso dalla banca resistente in data 06/09/2023 (importo totale dovuto dal consumatore € 27.611,08, da rimborsare in n. 84 rate mensili di € 327,33 ciascuna), lamenta l'illegittimità di segnalazioni negative nei S.I.C. privati (CRIF/EURISC, CTC e EXPERIAN) per mancanza del presupposto formale; ciò per mancanza di idoneo preavviso scritto.

Il Collegio rileva che l'esistenza delle segnalazioni in esame è pacifica tra le parti, anche se risulta prodotta in atti dalla ricorrente solamente una visura in CRIF (EURISC), i cui dati risultano aggiornati al 30/11/2024. Da tale estratto si evince che, alla data di ultimo aggiornamento, il prestito si trova nella fase Accordato/In essere e risulta indicato un importo totale scaduto ed impagato per complessivi € 984,00; inoltre, il primo ritardo nei pagamenti (2 rate) visibile risale al mese di ott-24.

Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la legittimità di una segnalazione nei SIC sussiste in presenza di due presupposti: da un lato, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua prossima iscrizione; dall'altro, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati.

Con particolare riguardo al presupposto formale, si rappresenta che per i Collegi ABF è onere dell'intermediario provare la ricezione del preavviso, pur non essendo previste forme particolari per la sua comunicazione. La banca resistente rappresenta di aver inviato il preavviso di segnalazione dapprima in "formato cartaceo" in data 19/09/2024 (dandone evidenza in atti, anche se priva di evidenze volte ad attestarne l'effettiva ricezione da parte del destinatario) e successivamente tramite SMS, in data 20/09/2024, del seguente tenore letterale: *"Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. 28361240, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata"*. A supporto di quanto affermato, riporta la schermata rilasciata in data 21/09/2024 dalla società che ha curato l'invio del suddetto SMS, da cui si evince che nel campo "Data di accettazione" è indicata la data 20/09/2024, ore 10:01:18, mentre nel campo "Data di recapito al cliente" è presente la dicitura "Sì" e la data 20/09/2024, ore 10:02:00.

Il Collegio prende atto che il numero di telefono della cliente riportato nella schermata in questione (+39349****185) coincide con quello indicato da quest'ultima in sede di sottoscrizione del contratto di finanziamento.

Sul punto, la ricorrente precisa genericamente che dal mese di gennaio 2024 non aveva più la disponibilità del proprio numero di cellulare; e che tale circostanza era stata comunicata alla banca.

Il Collegio rileva che di tutto ciò non vi è evidenza agli atti.

Il nodo da sciogliere, a questo punto, stante la mancanza di prova dell'effettivo invio/ricezione della comunicazione cartacea, è la validità dell'utilizzo degli SMS per avvertire il mutuatario moroso dell'imminente rischio di segnalazione in SIC.

Sull'idoneità della modalità di preavviso tramite SMS, l'intermediario richiama l'all. 1 al Codice di Condotta per i SIC, adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019, secondo cui *"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".

In proposito, il Collegio ritiene di poter valorizzare il testo dell'art. 19 delle condizioni generali di contratto, ove è stabilito che *"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, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'Area Clienti del Sito Internet (home banking o analogo servizio)".*

L'orientamento unanime dei Collegi ABF (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 185/2025, Collegio di Bologna, decisione n. 1709/2024, Collegio di Palermo, decisioni n. 13002/2023 e 8007/2024, Collegio di Napoli, decisione n. 10479/2023, Collegio di Torino, decisione n. 4544/2023, richiamate dalla banca resistente ed infra riportate anch'esse) è nel senso di ritenere l'utilizzo di SMS conforme alle prescrizioni del codice deontologico qualora risulti – come nel caso di specie – indicato in contratto un recapito cellulare del cliente. Viene ovviamente fatta salva la possibilità per la parte ricorrente di provare di essere stata, senza sua colpa, nell'impossibilità di ricevere notizia della comunicazione. Ma tale prova non è stata fornita nel caso in esame.

A ulteriore conferma della idoneità del messaggio di preavviso, il Collegio ritiene esaustivo il suo contenuto testuale, poiché riporta l'indicazione del rapporto al quale sono riferiti i ritardi di pagamento e il termine di 15 giorni per la regolarizzazione degli insoluti (cfr., *ex multis*, Collegio di Napoli, decisione n. 10479/2023, Collegio di Palermo, decisioni n. 13002/2023 e 521/2014, Collegio di Roma, decisioni n. 751/2024, 6233/2024 e 7337/2025).

Rilevata la legittimità della segnalazione, la richiesta di cancellazione non può trovare accoglimento e non può darsi seguito alla correlata istanza di risarcimento danni.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE