



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 09/12/2025

FATTO

Il ricorrente contesta l'esistenza del presupposto formale e del presupposto sostanziale delle segnalazioni effettuate dall'intermediario convenuto nei SIC. Lamenta in particolare di non aver ricevuto la comunicazione di preavviso di segnalazione e, in sede di reclamo, ha domandato all'intermediario copia della lettera raccomandata di comunicazione di preavviso, nonché copia del contratto di finanziamento e dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali. L'intermediario ha fornito riscontro al reclamo riferendo di avergli inviato, quale preavviso, un sms in data 05/04/2024. Osserva che il testo dell'sms è privo dei caratteri di specificità e puntualità propri della comunicazione di preavviso, dal momento che in esso è assente qualsiasi indicazione circa: la data di scadenza della rata, il relativo importo, l'iban sul quale effettuare i versamenti, la ragione sociale del SIC al quale i dati sarebbero stati comunicati e le conseguenze della mancata regolarizzazione. Evidenzia inoltre che l'intermediario non è stato in grado di fornire prova della ricezione dell'sms, dal momento che ha prodotto la sola attestazione della società K* s.p.a., in cui è contenuto il riferimento al solo invio dell'sms. Sul punto precisa che al momento dell'invio dell'sms, si trovava all'estero ed era, pertanto, impossibilitato a riceverlo e, in ogni caso, nel mese di aprile 2024 ha regolarmente pagato le rate insolute del finanziamento, con conseguente illegittimità della successiva segnalazione. Conclude che si riserva di agire nelle sedi giudiziarie competenti al fine di richiedere il risarcimento di tutti i danni patiti e patendi.

Parte ricorrente chiede la cancellazione delle segnalazioni.

L'intermediario nelle controdeduzioni, precisato che parte ricorrente è titolare del contratto di finanziamento n. *089, sottoscritto in data 22/02/2022, evidenzia che al momento della sottoscrizione del contratto il ricorrente ha dichiarato di avere preso visione della informativa privacy e del Codice di condotta sui Sistemi d'Informazione Creditizia, prestando espressamente il consenso al trattamento dei propri dati personali per le finalità ivi indicate. Aggiunge che nel contratto è espressamente stabilito l'obbligo, per il ricorrente, di comunicazione di qualsiasi variazione dei dati forniti e indicati nel contratto, statuendosi altresì che, in mancanza, tutte le comunicazioni effettuate all'ultimo domicilio noto devono intendersi "pienamente valide e liberatorie" per l'intermediario. Tanto premesso, dichiara che, a seguito di reiterati ritardi nei pagamenti delle rate, in data 04/04/2024 ha inviato tramite raccomandata A/R, all'indirizzo fornito dal ricorrente al momento della stipulazione del contratto, il preavviso di segnalazione nei SIC in formato cartaceo e, inoltre, in data 05/04/2024, ha trasmesso il preavviso di segnalazione anche tramite sms all'utenza telefonica comunicata dal ricorrente in occasione della stipula del contratto e, come attestato dalla società K* s.p.a., che gestisce la sua messaggistica, tale sms è stato recapitato al numero del ricorrente. Conclude che ha rispettato il termine di 15 giorni, che deve intercorrere tra la ricezione del preavviso e la visibilità della segnalazione, e chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche il ricorrente precisa che la comunicazione del 04/04/2024 sollecitava il pagamento delle rate del 30/03/2024 e del 28/02/2024, rate che risultano pagate nel mese di aprile 2024. Di conseguenza, il preavviso, ricevuto successivamente o contemporaneamente al pagamento della rata, non può giustificare una segnalazione successiva di diversi mesi, come avvenuto nel caso di specie.

DIRITTO

Il Collegio è chiamato a pronunciarsi sulla legittimità delle segnalazioni effettuate in CRIF, Experian e CTC dall'intermediario convenuto, in ragione del mancato pagamento di rate di rimborso di un prestito personale stipulato tra le parti nel febbraio 2022.

Dalla visura Crif in atti, elaborata a giugno 2025, si evince che alla data di aggiornamento (31/05/2025) i pagamenti risultano regolari e che la prima segnalazione risulta effettuata a settembre 2024. Dalla visura Experian, sempre di giugno 2025, si evince che alla data di aggiornamento (03/2025) i pagamenti risultano regolari e la prima segnalazione risulta effettuata a luglio 2024. Dalla visura CTC, elaborata a maggio 2025, si evince che alla data di aggiornamento (30/04/2025) i pagamenti risultano regolari e la prima segnalazione risulta effettuata a luglio 2024.

Ciò posto, in particolare il ricorrente sostiene la illegittimità formale e sostanziale delle segnalazioni. Sul punto, il Collegio richiama il 3° comma dell'art. 125 TUB, in base al quale «I finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma». Dal canto suo, l'art. 5, comma 6, del Codice deontologico dispone che: "Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, o eventualmente con le modalità indicate nel contratto, invia all'interessato un preavviso circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato." Posta la particolarità della disciplina, volta a consentire al consumatore di provvedere ai pagamenti senza dover incorrere in segnalazioni negative, i Collegi territoriali ritengono che la prova

della ricezione del preavviso debba avvenire o a mezzo raccomandata a/r. (Collegio di Napoli, n. 6488/2015; Collegio di Roma, n. 5531/17) o con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio on line), purché preventivamente concordate tra le parti (Collegio di Roma, n. 10632/16) oppure ancora tramite un sistema di recapito della corrispondenza a data e ora certa (Collegio di Milano, n. 4667/2016).

Nel caso di specie, parte ricorrente lamenta la mancanza del preavviso di segnalazione, dal momento che l'intermediario non gli avrebbe inviato alcuna comunicazione cartacea e avrebbe trasmesso unicamente un sms, nell'aprile del 2024, senza fornire prova della sua effettiva ricezione. Peraltro, il contenuto di tale sms non presenta i requisiti propri di una legittima comunicazione di preavviso, dal momento che non contiene indicazioni sulla linea di credito scoperta, sul numero di rate insolute, sul SIC in cui avverrà la segnalazione e sulle conseguenze della mancata regolarizzazione del prestito. Si è anche comunque trovato nell'impossibilità oggettiva di leggere tale sms, in quanto all'estero. L'intermediario convenuto eccepisce in primo luogo che ha trasmesso la comunicazione di preavviso in formato cartaceo, tramite raccomandata, all'indirizzo fornito dal ricorrente al momento della stipulazione del contratto di finanziamento. Produce a sostegno copia della lettera inviata. Tuttavia, la comunicazione di preavviso, come sostenuto dalla resistente inviata a mezzo raccomandata A/R e all'indirizzo riportato nel modulo contrattuale in atti, non è corredata da evidenze circa l'effettiva ricezione da parte del ricorrente. Resta pertanto da valutare l'idoneità del preavviso di imminente segnalazione inviato tramite sms, in relazione al quale vengono in rilievo sia l'Allegato 1 al "Codice di condotta" per i SIC che l'art. 20 delle Condizioni Generali di contratto di finanziamento. Parte resistente afferma infatti di aver inviato il sollecito anche via sms, sulla base di quanto statuito dall'Allegato 1 al Codice di condotta per i SIC (adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019), in base al quale "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". Sul punto l'art. 20 delle condizioni contrattuali in essere tra le parti 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, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica)*, ovvero rese disponibili all'interno dell'Area clienti del Sito Internet [...]". La clausola risulta specificatamente sottoscritta dal cliente. Essendo pertanto la modalità per l'invio del preavviso concordata tra le parti, deve ritenersi legittima. Deve altresì valutarsi la prova relativa alla ricezione dell'SMS da parte del ricorrente. L'intermediario produce l'attestazione della società di gestione delle comunicazioni (K* s.p.a.), dalla quale può dedursi che il numero di telefono del cliente corrisponde al numero di telefono indicato in contratto e nel modulo di ricorso; inoltre, il campo "Data di recapito al cliente" risulta popolato con l'indicazione della data e dell'orario di recapito dell'sms, ovvero il giorno 5.04.05 alle ore 10:02:27. Il ricorrente sostiene di non avere potuto visionare l'SMS in quanto alla data dell'invio si trovava all'estero, ma tale affermazione non pare corredata da alcuna evidenza mentre, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, nei casi come quello in esame è sufficiente che la schermata prodotta dalla società terza, fornitrice del servizio di messaggistica mobile, riporti l'invio del messaggio all'utenza telefonica comunicata dal cliente alla banca perché debba ritenersi provata la ricezione del messaggio da parte del cliente.

Parte ricorrente contesta, altresì, che il contenuto dell'SMS risulta privo dei requisiti del preavviso come prescritti dalla legge, non potendo essere considerato specifico, preciso, circostanziato e puntuale. Al riguardo, l'orientamento condiviso dei Collegi ritiene che, non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione, la valutazione di congruità dello stesso dovrà essere effettuata dal Collegio tenendo conto di tutti gli elementi disponibili. In questo ambito, il preavviso sarà considerato legittimo quando il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e conseguentemente di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione ovvero nel caso in cui il preavviso richiami precedenti comunicazioni trasmesse al cliente dalle quali siano desumibili riferimenti al rapporto oggetto di segnalazione e alla relativa morosità. Non sarà pertanto ritenuto valido un preavviso in cui non sia riportata l'indicazione del rapporto e/o del debito a cui si riferisce e questi non siano ricavabili nemmeno per relationem tramite il rinvio a precedenti avvisi o lettere di messa in mora. Nel caso di specie, dalla attestazione della società K* s.p.a. emerge che il testo dell'SMS di preavviso contiene riferimenti al contratto di finanziamento e alla registrazione nelle banche dati, risultando di fatto idoneo ad informare il cliente circa la necessità di provvedere ai pagamenti non effettuati, con conseguente legittimità formale della segnalazione.

Infine deve essere valutata la legittimità sostanziale della stessa. Il ricorrente contesta che, nel mese di aprile e nei 15 giorni successivi alla comunicazione di preavviso, ha regolarmente pagato le rate al tempo insolute, come dimostrano le visure SIC, che riportano il pagamento regolare delle rate di marzo e aprile 2024. Di conseguenza, la segnalazione per cui è ricorso sarebbe illegittima. Dalla missiva versata in atti dalla resistente, datata 04/04/2024, prodotta dall'intermediario, emergono n. 2 rate insolute al 04/04/2024. Il preavviso via SMS risulta recapitato in data 05/04/2024. Dalla lista movimenti allegata alle controdeduzioni si evince che le rate del finanziamento aventi scadenza 29/02/2024 e 30/03/2024 sono state pagate a mezzo bonifico avente valuta 07/04/2024, ovvero in data antecedente tutte le segnalazioni effettuate, le quali risultano pertanto prive del presupposto di legittimità sostanziale ed il cliente ha diritto alla loro cancellazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto a procurare la cancellazione dei dati indebitamente iscritti nelle banche dati private nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE