

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI

Seduta del 09/01/2026

FATTO

1. – Con ricorso del 9 luglio 2025, previo reclamo del 7 luglio 2023, riscontrato dall'intermediario il 3 agosto 2023, la parte ricorrente domanda la cancellazione delle segnalazioni negative nelle banche dati private di informazioni creditizie in quanto disposte a suo carico dall'intermediario resistente in assenza di preavviso e di una valutazione complessiva della sua situazione economica.
2. – Nelle controdeduzioni del 20 febbraio 2024 l'intermediario resistente fa presente che le segnalazioni in questione sono state disposte a seguito di numerosi ritardi nel pagamento della rate di un finanziamento e dopo la trasmissione di regolare preavviso di segnalazione alla parte ricorrente tramite il caricamento nell'area personale di home banking, seguito dall'invio di un messaggio di testo al numero telefonico mobile indicato dalla stessa parte ricorrente, la quale in sede di stipula del contratto di finanziamento aveva espressamente accettato questa modalità di comunicazione. L'intermediario conclude pertanto per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente chiede la cancellazione delle segnalazioni negative disposte a suo carico dall'intermediario resistente presso distinte banche dati private di informazioni creditizie. A dire della parte ricorrente si tratterebbe infatti di segnalazioni illegittime sia sotto il profilo sostanziale – per la mancanza di una valutazione complessiva della situazione economica del debitore da parte dell'intermediario – sia sotto il profilo formale – per mancanza di comunicazione del preavviso di segnalazione.

In atti, con riferimento al rapporto di finanziamento tra le parti, sono presenti due visure estratte da due banche dati distinte, entrambe con dati aggiornati al 30 settembre 2024. Da entrambe le visure indicate risulta in particolare che, a partire da novembre 2022, la posizione della parte ricorrente è stata segnalata come "incaglio". Risulta inoltre la presenza di ritardi non regolarizzati alla data di ultimo aggiornamento.

L'intermediario resistente, attraverso la produzione dell'estratto conto relativo al rapporto in questione, ha documentato che, da aprile 2021, tutte le rate sono state pagate in ritardo e che, a novembre 2022 la

parte ricorrente è stata dichiarata decaduta dal beneficio del termine e conseguentemente segnalata come “incaglio”.

Risulta pertanto la legittimità delle segnalazioni negative in questione sotto il profilo sostanziale. In effetti, in più occasioni i Collegi territoriali, tenuto conto di quanto previsto dal Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati, hanno avuto modo di chiarire che, ai fini della legittimità sostanziale della segnalazione negativa, anche nel caso di segnalazione come “incaglio”, è necessaria e sufficiente la prova della veridicità dei fatti di inadempimento segnalati, e dunque, più precisamente, del ritardo nel pagamento delle rate di un finanziamento (cfr. Coll. Roma, dec. n. 11038 del 2024; Coll. Bologna, dec. n. 10318 del 2024; Coll. Milano, dec. n. 12726 del 2024).

Quanto invece al preavviso di segnalazione, bisogna far riferimento alla previsione dell’art. 5, co. 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, approvato con provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali n. 163 del 12 settembre 2019. In base a tale disposizione l’intermediario che intenda procedere a una segnalazione negativa a carico di un proprio cliente è tenuto ad avvisare quest’ultimo almeno quindici giorni prima. E ciò – si ritiene – al fine di consentire al cliente di sanare la propria posizione e di evitare che si proceda alla segnalazione.

Secondo un orientamento consolidato di quest’Arbitro, il preavviso di segnalazione deve ritenersi requisito di legittimità del trattamento dei dati che si realizza attraverso la segnalazione nei sistemi di informazioni creditizia relativa a una qualsiasi persona fisica. L’onere della prova del preavviso grava sull’intermediario, il quale, in considerazione del carattere recettizio dello stesso preavviso, è tenuto a documentarne la ricezione da parte del destinatario. Si ritiene inoltre che, tal fine, non essendo previsto alcun requisito di forma, l’intermediario possa anche avvalersi di presunzioni semplici.

Ora, nel caso in esame l’intermediario resistente ritiene di aver assolto al proprio obbligo, provvedendo a caricare il preavviso di segnalazione nell’area riservata dell’home banking del proprio cliente il 14 ottobre 2022 e inviando poi il giorno stesso all’utenza mobile indicata dal cliente un messaggio di testo finalizzato a dare comunicazione del caricamento del preavviso. Tali circostanze risultano in effetti documentate in atti. L’intermediario resistente ha altresì documentato che la comunicazione del preavviso attraverso il caricamento nell’area riservata dell’home banking è stata specificamente prevista nel contratto di finanziamento sottoscritto dalla parte ricorrente.

Si tratta allora di verificare l’idoneità della specifica procedura documentata dall’intermediario al fine di considerare assolto l’onere del preavviso di segnalazione.

Al riguardo è necessario rammentare che, nell’allegato n. 1 del cit. Codice di condotta per i sistemi informativi, si chiarisce che il preavviso deve ritenersi conosciuto da parte del destinatario anche quando il documento contenente tale informativa sia messo a sua disposizione in un’area riservata nel sito internet dell’intermediario alla quale il cliente possa accedere e sempre che tale pubblicazione sia accompagnata da un messaggio di testo o da un messaggio di posta elettronica che allerti il cliente “circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata”.

Tenendo conto di questo dato regolamentare, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di precisare in più occasioni che, al fine di escludere una prova adeguata della ricezione del preavviso da parte del cliente, deve considerarsi dirimente la circostanza che il messaggio di testo inviato non contenga alcun riferimento all’importanza della comunicazione pubblicata nell’area riservata (cfr. Coll. Roma, dec. n. 3354 del 2025, dec. n. 8062 del 2024, dec. n. 7906 del 2024, dec. n. 6961 del 2024, dec. n. 4840 del 2024, dec. n. 1308 del 2023).

Ora, nel caso in esame il messaggio di testo documentato in atti non contiene in effetti alcun riferimento all’importanza della comunicazione pubblicata nell’area riservata né al suo contenuto di preavviso di segnalazione nei sistemi di informazioni creditizie. Quel messaggio informa semplicemente della pubblicazione di un nuovo documento in area clienti e invita ad entrare nel dettaglio della pratica e a consultare i documenti.

Il messaggio in questione non può perciò essere considerato conforme alle previsioni riferite del Codice di condotta per i sistemi informativi. Deve conseguentemente escludersi che l'intermediario abbia assolto all'onere su di esso gravante di documentare la ricezione del preavviso da parte del cliente. Deve pertanto ritenersi l'illegittimità delle segnalazioni negative della parte ricorrente presso i sistemi di informazioni creditizie per difetto del presupposto formale.

La relativa domanda di cancellazione della parte ricorrente deve dunque essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle segnalazioni contestate e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione.

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