

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 20/01/2026

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Contesta l'esistenza del presupposto formale e del presupposto sostanziale delle segnalazioni effettuate dall'intermediario nei SIC.
- In particolare, i ritardi per cui le segnalazioni sono state effettuate non esistono; non ha ricevuto da parte dell'intermediario odierno convenuto una comunicazione di preavviso di segnalazione esatta, puntuale e circostanziata.

- In sede di reclamo, ha domandato all'intermediario copia della lettera raccomandata di comunicazione di preavviso, nonché copia del contratto di finanziamento, dell'estratto e dell'informativa di cui all'art. 5 del Codice Deontologico.
- L'intermediario convenuto ha fornito riscontro al reclamo senza produrre né il contratto né l'estratto conto né alcun preavviso di segnalazione nei SIC.
- Parte ricorrente chiede la cancellazione dei dati presenti in CRIF, in CTC e in Exeperian spa; chiede altresì la trasmissione anticipata del dispositivo, in attesa della comunicazione della decisione.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Parte ricorrente è titolare del contratto di finanziamento n. *470, sottoscritto in data 12/05/2023, per una somma finanziata di € 15.000,00 (oltre interessi e oneri accessori) da rimborsare in n. 54 rate mensili dell'importo di € 400,50 ciascuna.
- Al momento della sottoscrizione del contratto, la ricorrente ha dichiarato di avere preso visione della informativa privacy e del Codice di condotta sui Sistemi d'Informazione Creditizia, prestando espressamente il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali per le finalità ivi indicate.
- Nel contratto è espressamente stabilito l'obbligo, per la ricorrente, di comunicare 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.
- A seguito di reiterati ritardi nei pagamenti delle rate, in data 04/08/2023 ha inviato, all'indirizzo fornito dalla ricorrente al momento della stipulazione del contratto, il preavviso di segnalazione nei SIC in formato cartaceo.
- Inoltre, in data 07/08/2023, ha trasmesso il preavviso di segnalazione anche tramite sms all'utenza telefonica comunicata dalla ricorrente in occasione della stipula del contratto.
- Come attestato dalla società K* s.p.a., che gestisce la sua messaggistica, tale sms è stato recapitato al numero della ricorrente.
- Ha rispettato il termine di 15 giorni che deve intercorrere tra la ricezione del preavviso e la visibilità della segnalazione.
- L'intermediario chiede il rigetto delle domande in quanto infondate in fatto e in diritto.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- L'intermediario non ha dato seguito, in sede di reclamo, alla legittima richiesta della copia degli estratti conto richiesti e dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali, così violando le regole di correttezza e buona fede.
- L'intermediario ha trasmesso esclusivamente un semplice SMS, della cui effettiva consegna e lettura non può esservi certezza.

- L'art 19 del contratto, "Come comunicare con Compass", nel prevedere la possibilità della notifica digitale, non precisa che la comunicazione sarà inviata "esclusivamente" al recapito telefonico indicato nell'anagrafica del contratto.
- Non ha mai ricevuto l'SMS di cui riferisce l'intermediario, poiché a quel tempo si trovava all'estero con disattivazione del roaming dei dati.
- Una ricerca dimostra come il servizio K* non possa garantire una certificazione di avvenuta consegna che possa considerarsi sicura.
- In ogni caso, dopo l'SMS del 07/08/2023, ha provveduto a pagare la rata sollecitata entro il termine di tolleranza (15 giorni).

In sede di controrepliche l'intermediario si riporta a quanto già rilevato in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta le legittimità delle segnalazioni nei SIC, effettuata in Cri f, Experian e CTC dal convenuto in forza del mancato pagamento di un prestito personale stipulato tra le parti nel maggio 2023, in ragione della mancanza del presupposto formale e del presupposto sostanziale e chiede pertanto la cancellazione dei dati presenti in CRIF, in CTC e in Exeperian spa.

Sono versate in atti la visura CRIF (Eurisc) del 28.05.2025, la visura CTC del 16.05.2025 e la visura Experian del 3.06.2025; le prime due sono aggiornate al 30.09.2024, la terza al 09.2024. Da tutte dette visure si evince che alla data di aggiornamento (30/09/2024 e 09/2024) i pagamenti risultano regolari e che la prima segnalazione (quella di Experian) è stata effettuata a settembre 2023.

Rispetto al presupposto formale, secondo la giurisprudenza dei Collegi, è provata la ricezione del preavviso, atto unilaterale recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c., di segnalazione quando l'inoltro del preavviso è avvenuto a mezzo raccomandata a/r (Collegio di Napoli, n. 6488/2015; Collegio di Roma, n. 5531/17), con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio online), purché preventivamente concordate tra le parti (Collegio di Roma, n. 10632/16); tramite un sistema di recapito della corrispondenza a data e ora certa (Collegio di Milano, n. 4667/2016). In ogni caso, "il Collegio competente dovrà formare il proprio convincimento circa l'avvenuta ricezione del preavviso da parte del cliente segnalato sulla base di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono" (Collegio di Coordinamento, n. 3089/2012).

Nel caso di specie, parte ricorrente lamenta la mancanza del preavviso di segnalazione, dal momento che l'intermediario non le ha inviato alcuna comunicazione cartacea e ha trasmesso unicamente un sms, nell'agosto del 2024, senza fornire prova della sua effettiva ricezione. Afferma di essersi comunque trovata nell'impossibilità oggettiva di leggere tale sms, dal momento che, al tempo, si trovava all'estero. Inoltre, osserva che il contratto sottoscritto con l'intermediario, nel prevedere (art. 19)

la possibilità della notifica digitale, non precisa che la comunicazione sarà inviata “esclusivamente” al recapito telefonico indicato nell’anagrafica del contratto.

Da parte sua, l’intermediario convenuto eccepisce che in data 04/08/2023 ha trasmesso la comunicazione di preavviso in formato cartaceo all’indirizzo fornito dal ricorrente al momento della stipulazione del contratto di finanziamento. Inoltre, deduce che il contratto prevede l’obbligo, in capo alla ricorrente, di comunicare le variazioni di domicilio eventualmente intervenute nel corso del rapporto contrattuale: questa non ha mai comunicato alcuna variazione del suo domicilio rispetto a quanto dichiarato in sede di stipulazione del contratto. Afferma infine di aver trasmesso anche un sms alla ricorrente al numero di telefono indicato nel contratto; in particolare, la società K* s.p.a., gestore delle sue comunicazioni, ha prodotto un’attestazione riguardante l’invio e la ricezione di tale sms al numero della ricorrente.

Quanto alla lettera di preavviso, il Collegio rileva che l’intermediario ha prodotto copia della lettera, datata 4.08.2023. Tuttavia, si osserva che detta comunicazione non è corredata da evidenze circa l’effettiva ricezione della stessa e l’indirizzo riportato nella stessa corrisponde a quello indicato nel modulo contrattuale in atti, ma è diverso dall’indirizzo nel modulo di ricorso. Posto che l’art. 4 del contratto effettivamente prevede l’obbligo per il cliente di comunicare le variazioni del proprio domicilio eventualmente intervenute nel corso del rapporto contrattuale, il Collegio costata che non vi sono affermazioni della ricorrente riguardo alla comunicazione all’intermediario del cambio di domicilio, né l’allegazione documentale di una siffatta comunicazione. Orbene, secondo l’orientamento consolidato dei Collegi, è considerata provata la ricezione del preavviso di segnalazione inoltrato tramite raccomandata A/R quando è presente in atti l’avviso di ricevimento attestante il ritiro della comunicazione, la prova della compiuta giacenza (Collegio di Napoli, n. 6488/2015) o risulta il trasferimento ad altro indirizzo del destinatario non comunicato all’intermediario (Collegio di Roma, n. 5531/17) ovvero, ancora, è presente in atti la ricevuta di spedizione (Collegio di Milano, n. 6144/21).

A proposito del preavviso di imminente segnalazione inviato tramite sms, l’intermediario afferma di aver trasmesso 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). Detto Allegato prevede 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: [...] 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 conformità a questa disposizione l’art. 19 delle condizioni contrattuali dispone 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". Questa clausola contrattuale è stata specificamente sottoscritta dalla ricorrente, come provato da evidenza in atti. L'intermediario produce anche l'attestazione della società di gestione delle comunicazioni (K* s.p.a.) che contiene i dettagli del messaggio. In particolare, da questa risulta che il numero di telefono del cliente corrisponde a quello indicato in contratto e nel modulo di ricorso e il campo "Data di recapito al cliente" risulta popolato con l'indicazione della data e dell'orario di recapito dell'SMS (10:03 del 07/08/2023). Anche il contenuto del messaggio integra una comunicazione di preavviso. Parte ricorrente sostiene invece di non avere potuto visionare l'SMS in quanto alla data dell'invio si trovava all'estero con disattivazione del roaming dati. Inoltre, alle repliche allega una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, datata 23/10/2025, nella quale la ricorrente dichiara di non avere mai ricevuto alcun SMS, lettera o altra comunicazione di preavviso di segnalazione, nonché una ricerca diretta a dimostrare l'impossibilità, per la società K* s.p.a., di certificare in maniera certa la ricezione di un SMS da parte del destinatario. Il Collegio rileva che tale documento non contiene il riferimento ad alcuna bibliografia o comunque alle fonti da cui i dati sono stati ricavati, ma soltanto ai risultati di una ricerca online, ciò che ne inficia la scientificità e la correttezza dei risultati. Ad ogni modo, in relazione alla prova di ricezione degli SMS ai fini del preavviso di segnalazione, l'orientamento consolidato dei Collegi, dal quale non ci sono ragioni per discostarsi, ritiene 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 all'intermediario, come avvenuto nella vicenda in esame.

Ritenuti sussistenti l'invio del preavviso e il suo ricevimento, il Collegio rileva che la prima segnalazione di luglio 2023, presente nelle visure Experian e CTC, risulta precedente rispetto al preavviso di agosto 2023. Al contrario, la prima segnalazione di settembre 2023, presente nella visura CRIF (Eurisc), risulta invece successiva rispetto al suddetto preavviso. Sul punto, il Collegio di Coordinamento ha statuito che "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" (n. 4632/2023). Pertanto la prima segnalazione del luglio 2023 in Experian e in CTC deve essere cancellata.

Parte ricorrente contesta altresì che, nel mese di agosto e nei 15 giorni successivi alla comunicazione di preavviso di cui riferisce l'intermediario, ha regolarmente pagato le rate al tempo insolute. Di conseguenza, la segnalazione in esame sarebbe illegittima. Sul punto il Collegio rileva che la missiva del 4/08/2023, prodotta dall'intermediario, si riferisce a n. 2 rate insolute. In effetti, dalla lista movimenti allegata alle controdeduzioni emerge che all'epoca del preavviso (quello cartaceo è del 4.08.2023, quello via SMS è stato recapitato in data 07/08/2023) vi erano due rate insolute, relative ai mesi di giugno e luglio 2023.

Orbene, dalla documentazione in atti si evince che la prima rata del finanziamento, avente scadenza 30/06/2023, è stata pagata con incasso avente valuta del 10/08/2023, pertanto, prima del decorso di 15

giorni successivi al preavviso (SMS del 07/08/23). Tuttavia, indipendentemente dall'avvenuto pagamento della rata all'interno del termine di grazia, la segnalazione di luglio 2023, presente in Experian e CTC, risulta comunque illegittima in quanto precedente al preavviso di agosto 2023. Diversamente le segnalazioni relative ai mesi da agosto 2023 in poi risultano concomitanti o successive al preavviso e sono precedute dal presupposto sostanziale previsto dalla normativa di riferimento: dalla lista dei movimenti emerge, infatti, che la rata del finanziamento avente scadenza 30/07/2023 (così come quelle successive) risulta pagata con ritardo di alcuni mesi.

Per quanto sopra esposto, il Collegio ritiene che il ricorso sia meritevole di accoglimento parziale e riconosce il diritto della parte ricorrente a ottenere la cancellazione della prima segnalazione in Experian e CTC del mese di luglio 2023.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso ai 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