

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 13/02/2026

FATTO

Nel proprio atto introduttivo il ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni nei SIC relative a un mutuo ipotecario, per assenza di idoneo preavviso.

In particolare, secondo il ricorrente, le evidenze messe a disposizione dall'intermediario nel corso della fase di reclamo non dimostrano la ricezione del messaggio SMS di alert relativo al caricamento del preavviso in home banking.

Inoltre, parte ricorrente sostiene in ogni caso l'inidoneità del preavviso, in quanto non sufficientemente specifico nel contenuto.

Tanto premesso, domanda la cancellazione delle segnalazioni negative dai SIC e il rimborso delle spese di assistenza professionale, quantificate in 200,00 €.

Con le controdeduzioni l'intermediario eccepisce quanto segue.

- A seguito dei reiterati ritardi nel rimborso del finanziamento del 28/11/2017, l'intermediario ha provveduto a trasmettere al ricorrente il preavviso di segnalazione nei SIC del 05/06/2023, all'indirizzo fornito in contratto.

- Inoltre, il 06/06/2023 il preavviso è stato trasmesso anche tramite SMS al numero fornito dal ricorrente. Il testo era: "Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. 184***, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata. Per chiarimenti contatti la Filiale di riferimento. Saluti".

- L'Allegato 1 al Codice di Condotta SIC, considera tra i mezzi idonei alla trasmissione del preavviso anche l'utilizzo di forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso. Nel caso di specie, la consegna dell'SMS è comprovata dalla documentazione prodotta.

- La visibilità della segnalazione nei SIC è decorsa da luglio 2023, dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata, in base a quanto dichiarato dai gestori del servizio.

- Il 30/09/2023 il ricorrente è stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine.

Tanto premesso, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Con le repliche, oltre a ribadire quanto già dedotto, il ricorrente sostiene quanto segue.

- L'indirizzo cui l'intermediario afferma di aver mandato il preavviso è diverso da quello indicato nel contratto. Infatti, il ricorrente non ha ricevuto alcun preavviso cartaceo.

- Per quanto riguarda l'asserito preavviso mediante SMS, le evidenze prodotte dall'intermediario, peraltro sprovviste di legenda, non sono idonee a dimostrare la ricezione da parte del ricorrente. L'insufficienza probatoria dei log prodotti ha formato oggetto anche di una recedente decisioni di codesto Collegio (Collegio ABF di Roma, decisione n. 2843 del 17/03/2025).

Inoltre, nelle repliche parte ricorrente riquantifica le spese di lite richieste in 300,00 €.

DIRITTO

1.- Il ricorrente contesta la validità delle segnalazioni effettuate dal resistente in CRIF, per mancanza del preavviso della prima segnalazione. Chiede, pertanto, la cancellazione delle dette segnalazioni.

2.- Il ricorrente produce una visura CRIF da cui risulta la segnalazione del ritardo nell'adempimento di due rate a giugno 2023 e poi segnalazioni per ritardi via via crescenti fino a settembre 2023, quando è stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine.

Nelle controdeduzioni l'intermediario ha precisato che analoghe segnalazioni sono presenti in CTC ed Experian e che tutti questi sistemi le segnalazioni effettuate a giugno sono divenute visibili a luglio 2023, in conformità a quanto previsto dal Codice di condotta (Allegato 2, § 7), dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda contribuzione negativa.

3.- L'intermediario afferma di aver trasmesso un doppio preavviso in occasione della segnalazione: uno cartaceo tramite raccomandata e uno via SMS.

3.1.- Quanto all'invio tramite raccomandata l'intermediario produce esclusivamente un documento di preavviso senza ricevuto di consegna e il ricorrente ne contesta la ricezione.

Peraltro, come sottolineato dallo stesso ricorrente, l'indirizzo di intestazione del documento è diverso da quello riportato nell'anagrafica contrattuale.

3.2.- L'intermediario sostiene, altresì, di aver provveduto all'invio del preavviso anche mediante SMS, in conformità a quanto previsto dal Codice di condotta.

Produce, a riprova, il log da cui risulta il recapito del messaggio al numero riportato nell'anagrafica contrattuale.

Il ricorrente pone in dubbio il valore probatorio di questi log in base a precedenti di questo Collegio.

3.2.1.- Invero, il log prodotto dall'intermediario indica non soltanto la data e l'ora di accettazione da parte della società che offre il servizio di invio, ma anche la data e l'ora di consegna al ricorrente. In particolare, risulta valorizzata la data di recapito con l'indicazione "Sì 2023-06-06 10:04:02".

A fronte di log simili a quello in esame, completi dell'informazione relativa alla consegna, questo Collegio è solito ritenere provata la ricezione dell'SMS di preavviso.

D'altronde, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, relativo al valore da attribuire alle tracciate prodotte da un intermediario al fine di provare l'avvenuta ricezione del preavviso di segnalazione in SIC trasmesso via SMS, la schermata di consegna dell'SMS al cliente è idonea a provare la ricezione del preavviso solo nel caso in cui risulti valorizzato il campo "notifica/recapito al cliente".

In particolare, questo Collegio ha ritenuto dimostrata la consegna dell'SMS a fronte di log in cui risultava attestata nella colonna di destra la consegna al cliente entro 120 secondi dal momento di accettazione (Collegio di Roma, decisione n. 6233 del 24/05/2024 e decisione n. 11603 del 05/11/2024) oppure direttamente la data e l'ora di consegna (Collegio di Roma, decisione n. 852 del 23/01/2025), come nel caso di specie (cfr. decisione n. 2568/2025 del Collegio di Roma).

3.2.2.- Si osserva che il preavviso via SMS, ricevuto il 06/06/2025, risulta tempestivo, tenuto conto del fatto che le segnalazioni sono divenute visibili a luglio 2023 e che “il termine di grazia di 15 giorni debba intercorrere tra la ricezione del preavviso e la visibilità della segnalazione e non tra la ricezione del preavviso e l’effettuazione della segnalazione” (Collegio di Roma, decisione n. 852 del 23/01/2025).

3.2.3.- In ogni caso, a prescindere dalla ricezione, la parte ricorrente sostiene che il preavviso trasmesso dall’intermediario non era, in ogni caso, sufficientemente dettagliato quanto al contenuto. Si ricorda che il recente orientamento condiviso tra i Collegi territoriali è nel senso che il preavviso debba essere 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. Sempre secondo l’orientamento condiviso tra i Collegi non è 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, il preavviso via SMS prodotto contiene il numero del rapporto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE