

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MELI

Nella riunione del 26/02/2026, con riguardo alla decisione n. 862/2026 del 30/01/2026, previa riassegnazione al relatore Meli, il Collegio ha preso in esame l'istanza, dichiarata ammissibile dalla Presidente, con la quale parte resistente ha chiesto la correzione della decisione menzionata.

L'intermediario eccepisce che la decisione sarebbe affetta da errore materiale nella lettura della visura Experian.

In particolare, osserva che:

- dalla nota esplicativa della visura, si evince che il valore "8", posto a sinistra della stringa denominata "Situazione dei pagamenti", stia ad indicare l'intervenuta decadenza del beneficio del termine alla data del 30/04/2024 (come indicato nel campo "Data dbt/legale") mentre la data dell'8/2024, in corrispondenza della riga "Saldo dbt/legale", si riferisca esclusivamente alla data di regolarizzazione del saldo;
- procedendo quindi a ritroso nella lettura della "Situazione pagamenti" e considerando che l'ultima evidenza "8" è riferita alla data del 30/04/2024 e non a quella di agosto 2024, si può ricavare come il primo ritardo segnalato nel sic Experian non sia stato quello di novembre 2023, come riportato nella decisione, bensì quello di luglio 2023;

- pertanto, nel mese di agosto 2023, nel SIC Experian erano segnalate n. 2 rate in ritardo, perfettamente in linea con l'evidenza del SIC CRIF;
- quindi, anche la prima segnalazione in Experian era preceduta da preavvisi di segnalazione, così come confermato in decisione in relazione a CRIF.

Al riguardo il Collegio, rilevato che:

- la decisione imponeva all'intermediario di cancellare le segnalazioni in Experian per i mesi di novembre e dicembre 2023 e giugno, luglio e agosto 2024, rilevando incongruenze con le i dati riportati in CRIF;
 - per mero errore materiale nella lettura della visura Experian, veniva considerato come mese di prima segnalazione nella predetta banca dati quello di novembre 2023, per il quale invece in CRIF la posizione risultava regolarizzata;
 - tuttavia, poiché il mese indicato alla voce "Data dbt/legale" (aprile 2024) precede quello di aggiornamento della visura (agosto 2024), sulla base di quanto indicato nella legenda esplicativa, il primo valore indicato nella stringa "situazione pagamenti" corrisponde al mese indicato nella voce "Data dbt/legale";
 - pertanto, leggendo la visura sulla scorta di tali indicazioni, partendo a ritroso dal mese di aprile 2024, si deve concludere che il primo ritardo segnalato in Experian risalga a luglio 2023 e sia preceduto da preavviso;
 - conseguentemente, risultano legittime anche le altre segnalazioni in Experian, le cui informazioni risultano coerenti con quelle presenti in CRIF;
- dispone che, per quanto attiene la motivazione, la stessa sia correttamente emendata. Inoltre, il dispositivo deve essere coerentemente emendato come segue:
- "Il Collegio non accoglie il ricorso".

FATTO

Con ricorso pervenuto il 28.08.2025, il ricorrente, debitore principale in un rapporto di finanziamento, lamenta l'illegittimità di una segnalazione a sofferenza nelle banche dati CRIF (EURISC) e EXPERIAN. Espone che, avendo ritardato il pagamento di alcune rate relative ad una carta di credito, poi regolarizzate, è stato segnalato senza ricevere dall'intermediario il dovuto preavviso.

Chiede dunque venga disposta la cancellazione delle segnalazioni.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Espone che il 30.11.2017 è stato sottoscritto il contratto di carta di credito rateale connesso ad una linea di credito. Il ricorrente ha sottoscritto tale contratto per rateizzare il pagamento del premio relativo ad alcune polizze. Ha ritardato

quindi il pagamento di alcune rate, successivamente regolarizzate nel maggio 2024 ed è stato per questo segnalato nei SIC. La segnalazione è stata regolarmente preceduta da comunicazioni di preavviso, ciascuna delle quali contiene il riferimento alla rata impagata e l'avvertimento sulla segnalazione.

Con memorie di replica e controreplica le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie posizioni.

DIRITTO

La controversia verte sulla contestazione della legittimità, per difetto di preavviso, di una segnalazione effettuata nelle banche dati CRIF (EURISC) e EXPERIAN.

L'esistenza delle segnalazioni in esame è pacifica e risulta dalle visure agli atti. Si tratta di segnalazioni di tipo negativo per ritardi nei pagamenti delle rate di ammortamento.

Dalla visura nella banca dati CRIF emerge che:

- l'aggiornamento è a settembre 2024;
- l'estensione temporale dei dati va da ottobre 2022 a settembre 2024;
- in corrispondenza di luglio 2023 e novembre 2023 non vi sono state segnalazioni;
- sono state segnalate 2 rate a agosto e dicembre 2023, 3 rate a settembre 2023 e gennaio 2024, 4 rate a febbraio 2024 e 5 a marzo 2024;
- ad aprile 2024 viene effettuata la segnalazione di sofferenza;
- a maggio 2024 viene segnalato il rientro della posizione *in bonis*.

Dalla visura nella banca dati EXPERIAN emerge che:

- l'aggiornamento è ad agosto 2024;
- l'estensione temporale dei dati va da ottobre 2021 a agosto 2024;
- le segnalazioni di ritardo prendono avvio a luglio 2023 (1 rata) e a marzo 2024 viene segnalato il ritardo di n. 5 rate;
- ad aprile 2024 viene segnalato il valore "8" che indica un particolare stato del rapporto correlato ad una o più delle seguenti situazioni: intervenuta decadenza dal beneficio di termini, passaggio della pratica al legale, cessione del credito, passaggio a perdita del credito.

Parte ricorrente è persona fisica. Gli art. 125, c. 3, TUB e l'art. 5, c. 6, del Codice di condotta per i SIC, dispongono che, in tal caso, il preavviso costituisca un requisito di legittimità della segnalazione.

L'intermediario afferma di avere inviato più preavvisi di segnalazione e allega nove lettere, tutte inviate attraverso il servizio Posta Time Ora. Si tratta delle seguenti comunicazioni:

- datata 31.03.2023, inviata il 12.04.2023, ricevuta il 20.04.2023;
- datata 2.05.2023, inviata il 22.05.2023, ricevuta il 24.05.2023;
- datata 29.06.2023, inviata il 5.07.2023, ricevuta il 10.07.2023;

- datata 31.07.2023, inviata l'11.08.2023, ricevuta il 18.08.2023;
- datata 29.08.2023, inviata l'11.09.2023, ricevuta il 21.09.2023;
- datata 29.11.2023, inviata il 20.12.2023, ricevuta il 28.12.2023;
- datata 29.12.2023, inviata il 16.01.2024, ricevuta il 24.01.2024.

Con riferimento ai sistemi di consegna, l'allegato 1 al Codice di condotta per i SIC approvato con delibera del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 12 settembre 2019 considera idoneo l'invio tramite vettore con servizio di tracciatura della spedizione e certificazione dell'avvenuta consegna al destinatario tramite un servizio di localizzazione satellitare, nonché lettura del codice a barre univoco assegnato ad ogni lettera, con evidenza fornita dallo spedizioniere dell'avvenuta consegna, comprensiva degli elementi del recapito effettuato.

Coerentemente, pertanto, i collegi territoriali ritengono provata l'avvenuta ricezione della missiva spedita con tale servizio nel caso in cui vi sia coincidenza tra i codici a barre risultanti dalle attestazioni e quelli riportati sulle comunicazioni contenenti il preavviso (Cfr. *ex multis*, Collegio di Palermo, dec. n. 14053/2022, 15394/2022).

Nel caso di specie sussiste la corrispondenza tra il codice identificativo della missiva riportato nella lettera e nella tracciatura di spedizione. L'indirizzo di destinazione della missiva corrisponde a quello riportato in contratto e nel documento di identità allegato al ricorso.

Si può, dunque, ritenere provata la ricezione degli avvisi in questione. Di essi deve essere verificata la tempestività rispetto alla segnalazione.

Si rammenta che, secondo l'art. 5 comma 6 del Codice Deontologico, una segnalazione è legittima decorso il termine di 15 giorni dalla spedizione del preavviso: *"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"*.

Nel caso di specie, si osserva che:

- il primo preavviso risulta inviato in data 12.04.2023 e ricevuto il 20.04.2023;
- hanno fatto seguito altri preavvisi, inviati il 22.05.2023, il 5.07.2023, l'11.08.2023, l'11.09.2023, il 20.12.2023 e il 16.01.2024;
- la prima segnalazione risultante nella banca dati CRIF (EURISC) risale al mese di agosto 2023;
- la prima segnalazione risultante nella banca dati EXPERIAN risale al mese di luglio 2023.

Con riferimento alla banca dati CRIF, pertanto, la prima segnalazione è quella in corrispondenza del mese di agosto 2023 relativa al ritardo nel pagamento di 2 rate. Tale segnalazione è preceduta da 3

preavvisi inviati ad aprile, maggio e luglio 2023. Ad ottobre 2023 avviene la regolarizzazione della posizione. A dicembre 2023 viene segnalato un nuovo ritardo di 2 rate.

Si rammenta che secondo l'orientamento dei Collegi, nell'ipotesi di un primo ritardo nei pagamenti, non segnalato, seguito da una regolarizzazione da parte del cliente poi non segnalato nei SIC, nel caso in cui si verificano successivi ritardi è necessario l'invio di un nuovo ulteriore preavviso (Collegio Palermo, n. 2509/2024, 10602/2023). Laddove, invece, il primo ritardo sia stato segnalato, l'intervenuta temporanea regolazione degli inadempimenti non impone all'intermediario un nuovo preavviso per rendere legittime le segnalazioni successive alla temporanea sanatoria, in quanto è già stata assolta la funzione del preavviso, che è quella di informare il cliente dell'imminente segnalazione così da sollecitare un pronto rientro dalla passività e di illustrare le finalità del trattamento dei dati (si veda, da ult., Collegio di Palermo, dec. n. 5653/2025).

Nel caso di specie, pertanto, essendo la prima segnalazione preceduta da idoneo preavviso, non era necessario un nuovo preavviso per la segnalazione di nuovi ritardi registratisi. A nulla rileva, dunque, che precedentemente alla segnalazione di dicembre 2023 non fosse stato inviato un tempestivo preavviso (infatti, è prodotta una lettera datata 29.11.23, ma inviata il 20.12.2023).

La segnalazione in CRIF (EURISC) deve, dunque, considerarsi legittima.

Si osserva, infine, che la posizione risulta rientrata in bonis a maggio 2024 pertanto, in base ai tempi di conservazione dei dati nei SIC, la stessa sarà visibile fino a maggio 2026.

Le stesse considerazioni si possono applicare alla segnalazione in EXPERIAN. In questa banca dati la prima segnalazione che compare è quella di luglio 2023, e si riferisce al ritardo nel pagamento di 1 rata. Tale segnalazione è preceduta da 3 preavvisi inviati ad aprile, maggio e luglio 2023.

Alla luce di quanto sopra ricostruito, ritiene il Collegio che non emergano profili di illegittimità delle segnalazioni, né per CRIF, né per Experian.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

LA PRESIDENTE

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO SCIBETTA

Seduta del 11/12/2025

FATTO

Con ricorso del 28/08/2025, proposto dopo l'esito negativo del reclamo indirizzato direttamente all'intermediario, il ricorrente ha riferito di essere stato segnalato nelle banche dati CRIF ed Experian per il ritardato pagamento di alcune rate del prestito concesso tramite carta di pagamento ma che tali segnalazioni sarebbero illegittime in quanto non precedute dall'obbligatorio preavviso di segnalazione. Il ricorrente chiede quindi l'immediata cancellazione delle segnalazioni a suo nome.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario ha contestato le richieste del ricorrente riferendo che lo stesso, dopo aver sottoscritto una carta di credito rateale connessa ad una linea di credito, si sarebbe reso inadempiente ritardando il pagamento di alcune rate che, nonostante la successiva regolarizzazione, avrebbero condotto alla segnalazione presso i SIC.

L'intermediario afferma di aver provveduto ad inviare il preavviso di segnalazione al cliente tramite l'invio di varie note attraverso il servizio "Posta Time" e pertanto, in ragione della correttezza della condotta tenuta e la conseguente legittimità delle segnalazioni, chiede il rigetto del ricorso.

Con le proprie repliche il ricorrente ha contestato le difese spiegate dall'intermediario affermando di non aver mai ricevuto alcun preavviso di segnalazione ed indicando l'inidoneità delle missive richiamate da controparte in quanto non sarebbe possibile fornire prova dell'effettiva ricezione da parte del destinatario.

Il ricorrente contesta anche che le dette segnalazioni risulterebbero comunque tardive, tenuto conto delle date delle segnalazioni.

L'intermediario ha depositato delle controrepliche per contestare l'eccezione tardività delle note di preavviso, per integrare la propria produzione con ulteriori note inviate al cliente e per insistere nell'affermare la legittimità del proprio operato e la conseguente infondatezza del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso rimesso al Collegio verte in tema di segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia e di accertamento della legittimità delle stesse in considerazione dell'invio o meno di un idoneo preavviso di segnalazione.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo appare pacifico che il nominativo del ricorrente sia stato segnalato nelle banche dati CRIF ed EXPERIAN con segnalazioni di tipo negativo inerenti il ritardo relativo al pagamento di tre o più rate.

Dall'esame della visura CRIF acquisita al fascicolo, aggiornata al settembre del 2024, emerge che sarebbero state segnalate due rate impagate nel mese di agosto e di dicembre del 2023, tre rate nel settembre del 2023 e nel gennaio del 2024, quattro rate nel mese di febbraio 2024 e cinque rate nel mese di marzo del 2024. Successivamente nell'aprile del 2024 la posizione è stata segnalata a sofferenza e nel mese di maggio 2024 è stato annotato il rientro *in bonis* della posizione.

Dalla visura EXPERIAN depositata, aggiornata al mese di agosto 2024, emerge che la prima segnalazione negativa risale al mese di novembre 2023 con riferimento ad una rata e poi a luglio 2024 viene segnalato il ritardo nel pagamento di cinque rate. Successivamente nel mese di agosto del 2024 risulta annotato un codice riferibile alla intervenuta decadenza dal beneficio di termini, al passaggio della pratica al legale, alla cessione del credito o al passaggio a perdita del credito.

Poiché il soggetto debitore è una persona fisica, in base alla normativa vigente, la segnalazione per essere legittima deve essere necessariamente preceduta da un preavviso e ciò, in conformità all'orientamento del Collegio decidente, vale anche per i rapporti non rateali come quello di "carta di credito revolving", oggetto del ricorso in esame.

In tale contesto è onere dell'intermediario che ha proceduto alla segnalazione del cliente fornire prova dell'invio del preavviso di segnalazione nonché dell'effettiva ricezione dello stesso.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo emerge che l'intermediario ha effettivamente inviato varie note di sollecito al cliente ivi inserendo anche il preavviso che nel perdurante inadempimento si sarebbe provveduto alla segnalazione in SIC. Le dette note sono state tutte trasmesse tramite il sistema "Posta Time Ora" che, per costante orientamento dei Collegi Abf è idoneo a provare la consegna del preavviso in virtù della corrispondenza tra il codice identificativo indicato nella tracciatura e quello riportato nella nota inviata.

Dall'esame della documentazione emerge che il primo preavviso risulta essere stato inviato in data 12/4/2023 e consegnato al destinatario in data 20/4/2023 e che la prima segnalazione in CRIF risale al mese di agosto 2023 e risulta quindi legittima in quanto effettuata nel rispetto della normativa vigente così come le successive segnalazioni operate nel tempo fino al rientro *in bonis* del maggio 2024.

Dalla visura Experian emergono delle evidenze contrastanti con quanto ricavato dalla precedente banca dati in quanto il primo ritardo segnalato risale al mese di novembre 2023 e risulterebbe legittimo in quanto preceduto dai preavvisi di aprile, maggio, luglio, agosto e settembre del medesimo anno tuttavia dai dati ricavabili dalla visura CRIF emerge che nel mese di ottobre 2023 la posizione sarebbe stata regolarizzata e quindi le segnalazioni su Experian di novembre e dicembre del 2023 risultano illegittime e devono essere cancellate.

Analogamente poiché dalla visura CRIF e dalle dichiarazioni rese dall'intermediario nei propri atti di causa la posizione del ricorrente sarebbe stata regolarizzata nel maggio del 2024, allora le segnalazioni di giugno, luglio ed agosto del 2024 riportate dalla banca dati Experian risultano illegittime e dovranno essere cancellate immediatamente.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC, nei termini di cui in motivazione. Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE