

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 24/02/2026

FATTO E DIRITTO

Nel ricorso la cliente afferma che aveva sottoscritto un mutuo con l'intermediario di cui aveva ritardato il pagamento di due rate; di aver appreso di essere stata segnalata negativamente nella banca dati CRIF ed Experian; di non aver mai ricevuto il preavviso di imminente segnalazione, in violazione dell'art. 4 comma 7 del Codice Deontologico e di buona condotta per i sistemi di informazioni creditizie; che il permanere delle segnalazioni illegittime lede la sua libertà di iniziativa economica; che grava sull'intermediario l'onere di provare la conoscenza della comunicazione di preavviso da parte del destinatario senza potersi avvalere della presunzione di cui all'art. 1335 c.c., come sancito anche da plurime pronunce dei giudici ordinari e di legittimità.

Chiede la cancellazione della segnalazione in contestazione dalle Banche SIC.

Con le controdeduzioni l'intermediario sottolinea che la controversia riguarda l'asserita illegittimità delle segnalazioni negative in Crif ed Experian effettuate a causa dei tardivi/mancati pagamenti relativi alle rate mensili del mutuo fondiario sottoscritto dalla cliente; che le segnalazioni negative sono legittime sia sotto il profilo formale che sostanziale; che in occasione del primo ritardo inviava all'indirizzo indicato in contratto il preavviso di imminente segnalazione tramite raccomandata a/r del 31/01/2018 regolarmente ritirata; che successivamente inviava alla cliente un'ulteriore comunicazione di preavviso di imminente segnalazione, con raccomandata del 12/09/2024 sottoscritta per ricezione in data 25/09/2024; che stante l'avvenuta estinzione del finanziamento a settembre 2025, le segnalazioni

negative non saranno più visibili una volta decorso il termine di conservazione delle informazioni creditizie di tipo negativo. 24 o 36 mesi.

Conclude chiedendo il rigetto nel merito del ricorso.

La cliente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e EXPERIAN, poiché effettuate in difetto del presupposto formale e ne domanda la cancellazione. Allega una visura CRIF datata 28/07/2025 relativa al periodo luglio 2023- giugno 2025 e una visura EXPERIAN datata 06/08/2025 e relativa al periodo luglio 2022- giugno 2025. Da entrambe le visure emerge che al giugno 2025 i ritardi risultavano sanati.

Si dà atto però che la ricorrente non contesta il presupposto sostanziale delle segnalazioni e neppure fornisce evidenze attestanti se e quando i ritardi fossero stati eventualmente in tutto o in parte anche in precedenza ripianati.

Ciò che è stato rimesso al Collegio di valutare è dunque la sussistenza e regolarità del presupposto formale.

In proposito si osserva, in fatto, che l'intermediario sostiene di aver inviato due preavvisi di segnalazione alla ricorrente tramite raccomandate a/r e che le missive sono state entrambe regolarmente ritirate. Produce, al riguardo: missiva del 31/01/2018 inviata a mezzo raccomandata A/R con la relativa cartolina di ricevimento che indica il ritiro della missiva in data 02/03/2018, data coerente con quella di redazione; missiva del 12/09/2024 inviata a mezzo raccomandata A/R con la relativa cartolina di ricevimento che indica il ritiro della missiva in data 25/09/2024, data coerente con quella di redazione. Entrambe le missive risultano inviate all'indirizzo corrispondente a quello indicato dalla cliente nel modulo di ricorso.

A proposito delle segnalazioni da parte dell'intermediario nelle banche dati dei crediti in sofferenza, è opportuno ricordare che, in base al complesso della normativa sul tema in esame (articolo 125 del T.U.B. -d.lgs. 385/1993, provvedimenti vari del Garante per la protezione dei dati personali e aggiornamenti; in particolare, provv. 26 ottobre 2017, 15° Aggiornamento del 30/6/2016, provv. pubblicato in G.U. il 4 Novembre 2022 e relativi allegati) è stato introdotto l'obbligo di informazione preventivo, nel senso che il cliente/consumatore va informato quando, per la prima volta, viene classificato "negativamente" (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza). Tale informativa deve essere preventiva, cioè va trasmessa prima dell'invio della prima segnalazione "negativa". Per garantire l'inoltro delle segnalazioni nei termini previsti, l'Intermediario può preavvertire il debitore/consumatore anche attraverso l'uso di mezzi elettronici o telematici, quali ad esempio e.mail o sms, che consentano il tempestivo e sicuro recapito dell'informazione.

Si ricorda anche che il 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 della Privacy il 12 settembre 2019 (Codice di condotta), prevede che *"al verificarsi di ritardi nei pagamenti, l'intermediario, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, con le modalità indicate nel provvedimento o eventualmente anche nel contratto, invia all'interessato un preavviso circa l'imminente registrazione...."*

Inoltre, l'art. 5 comma 6 del Codice Deontologico stabilisce 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".

Quanto, poi, alla prova di ricezione del preavviso, il Garante per la Privacy ha precisato, col citato provvedimento di interpretazione autentica del 26 ottobre 2017, che: *"al fine di rispondere alla ratio della norma, sia imprescindibile considerare il preavviso di imminente segnalazione un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c., con la conseguenza che, per la legittimità della segnalazione nei "Sic", i titolari del trattamento (cioè gli operatori bancari e finanziari) debbano essere in grado di*

dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso"; che pertanto "in alternativa all'invio delle comunicazioni a mezzo posta di uso tradizionale (quali la raccomandata con ricevuta di ritorno e il telegramma, strumenti espressamente previsti dall'art. 9-bis della legge 12 dicembre 1990, n. 386 per il preavviso di iscrizione nella Centrale di Allarme Interbancaria-CAI in caso di emissione di assegni in mancanza di provvista), gli operatori si potranno avvalere dei mezzi considerati legalmente equivalenti, come la posta elettronica certificata"; che "Ovviamente saranno anche considerati correttamente ricevuti i preavvisi che risulteranno noti all'interessato in virtù di successivi comportamenti significativi di quest'ultimo".

Secondo la giurisprudenza dei collegi (consolidatasi in epoca precedente all'interpretazione fornita dal Garante), è provata la ricezione del preavviso di segnalazione quando l'inoltro del preavviso è avvenuto: a mezzo raccomandata a/r., è in atti l'avviso di ricevimento attestante il ritiro della comunicazione, la compiuta giacenza (Collegio di Napoli, n. 6488/2015), il trasferimento ad altro indirizzo del destinatario non comunicato all'Intermediario (Collegio di Roma, n. 5531/17); con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio on line), 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).

I preavvisi così inviati si presumono conosciuti da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione. Infatti, in base alle regole generali dell'ordinamento, ed in particolare gli artt. 1334 e 1335 c.c. -come sopra richiamati anche dal Garante-, gli atti unilaterali, quale è il preavviso, producono effetto dal momento in cui pervengono a conoscenza della persona alla quale sono destinati, e ogni dichiarazione diretta a una determinata persona si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di esserne stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, l'orientamento consolidato dei Collegi ABF è nel senso di ritenere il preavviso di segnalazione un atto dovuto per i clienti consumatori in occasione della prima segnalazione di informazioni negative (sofferenze e inadempimenti persistenti), e di ritenere che tuttavia la sua omissione non inficia la legittimità della segnalazione effettuata, ma può determinare soltanto conseguenze risarcitorie. A questo proposito si richiama la decisione n. 4519/23 del Collegio di Coordinamento che, intervenendo sulla questione della natura del preavviso in Centrale dei Rischi e delle conseguenze in caso di sua omissione, ha affermando il seguente principio di diritto : *"l'invio ex art. 125, comma 3, T.U.B. della informativa di imminente segnalazione in Centrale Rischi non costituisce un presupposto di legittimità della segnalazione ma l'adempimento di un obbligo di trasparenza, la cui violazione può dar luogo soltanto alla tutela risarcitoria in favore della parte lesa"*.

Analoghe considerazioni e principi valgono per le segnalazioni disposte dall'intermediario nel caso di specie, per le quali avrebbe casomai dovuto chiedersi, in caso di riscontrata effettiva mancanza del preavviso, il risarcimento dei danni, che peraltro nella specie non sono richiesti, essendosi il ricorrente limitato ad insistere per la cancellazione delle segnalazioni.

Ma anche se si volesse superare tale prospettiva e discostarsi dagli orientamenti ormai consolidati in materia, resta il fatto che, nel caso in esame, l'intermediario ha dimostrato, con le evidenze prodotte, l'avvenuto ritiro delle raccomandate del 31/01/2018 in data 02/03/2018, e del 12/09/2024 in data 25/09/2024, presso l'indirizzo corrispondente a quello indicato dalla cliente nel modulo di ricorso. Tali missive dunque -secondo i principi richiamati- da considerare quali atti unilaterali che hanno prodotto l'effetto della conoscenza della comunicazione di preavviso dal momento in cui sono state ricevute dal destinatario, non avendo questi allegato, e tanto meno provato, di non esserne venuto senza sua colpa a conoscenza. Inoltre, tali comunicazioni devono ritenersi tempestive rispetto alle date delle prime segnalazioni, essendovi evidenza che la prima in CRIF è avvenuta nell'agosto 2024 e quella in

EXPERIAN nel novembre 2024. Con la precisazione che non è significativo in senso contrario il lungo lasso temporale intercorso rispetto alla missiva ricevuta il 2.3.2018, in mancanza di specifiche contestazioni della cliente in proposito e comunque in assenza di dimostrazione da parte della cliente di aver nel frattempo ripianato la posizione debitoria, essendovi solo evidenza che i ritardi risultavano sanati al giugno 2025. Infatti solo qualora vi sia evidenza di una morosità sanata prima della esecuzione di una segnalazione negativa, i Collegi ritengono che avrebbe dovuto richiedersi l'invio di un ulteriore preavviso di segnalazione.

Per tutto quanto considerato il ricorso va rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE