

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di essere stato segnalato nei Sistemi di Informazioni Creditizie gestiti da CRIF, CTC ed Experian in relazione ad un rapporto relativo ad una carta di credito e ad un contratto di prestito. Lamenta che l'intermediario, nonostante abbia disposto la cancellazione delle segnalazioni per il prestito, non ha provveduto per quelle riguardanti il rapporto della carta di credito, asserendo di aver

inoltrato un SMS di preavviso che il ricorrente contesta di aver mai ricevuto. Conclude pertanto chiedendo la cancellazione delle segnalazioni per la posizione relativa alla carta di credito.

Con le controdeduzioni, l'intermediario riferisce che in data 28.12.2020 il ricorrente ha stipulato un contratto relativo ad una carta di credito, evidenziando che, al momento della sottoscrizione, il cliente aveva dichiarato di aver preso visione dell'informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali e del Codice di condotta sui Sistemi d'Informazioni Creditizie (S.I.C.), prestando espressamente il proprio consenso al trattamento dei dati.

A fronte di reiterati ritardi nei pagamenti – circostanza ritenuta pacifica – afferma di aver inviato al cliente in data 03.02.2024, un preavviso di imminente segnalazione in formato cartaceo all'indirizzo indicato in contratto e, in data 05.02.2024, il medesimo preavviso tramite SMS, in ossequio al Codice di Condotta, all'utenza telefonica rilasciata dal cliente in sede contrattuale. Successivamente, perdurando l'inadempimento, con raccomandata del 30.03.2024 il cliente è stato dichiarato decaduto dal beneficio del termine, con richiesta di pagamento in un'unica soluzione del residuo. Quanto alla visibilità delle segnalazioni, l'intermediario sostiene che i primi ritardi sarebbero divenuti visibili nei SIC a decorrere dal mese di marzo 2024, nel rispetto dei termini di accessibilità previsti dal Codice di condotta.

DIRITTO

La controversia verte sulla pretesa illegittimità di alcune segnalazioni a sofferenza nei SIC, e precisamente le banche dati CRIF, CTC ed EXPERIAN.

Le segnalazioni contestate traggono origine da un contratto n. **466 relativo ad una carta di credito sottoscritto dalle parti in data 28.12.2020.

Dalle visure prodotte dalla parte ricorrente emerge che per EXPERIAN e CTC la prima segnalazione negativa risale al mese di gennaio 2024 con indicazione di una rata non pagata, seguita nel mese di febbraio 2024 dall'indicazione di due rate non pagate e nel mese di marzo dall'indicazione di codici che segnalano un particolare stato del rapporto quale la intervenuta decadenza del beneficio del termine; per CRIF la prima segnalazione negativa risale al mese di febbraio 2024 con indicazione di due rate non pagate e il *“peggior stato segnalato”* risulta essere la sofferenza disposta nel mese di marzo 2024.

Secondo la normativa vigente i requisiti di legittimità della iscrizione di un nominativo nei SIC sono due: a) la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; b) il rispetto delle garanzie procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il segnalando della prossima sua iscrizione.

Nel caso di specie, a fronte del dato pacifico tra le parti secondo cui il cliente è rimasto inadempiente nei pagamenti (elemento sostanziale), ciò che il ricorrente ha inteso concretamente contestare è il mancato invio del preavviso della segnalazione (elemento formale).

L'art. 125, comma 3 del Testo Unico Bancario (D.Lgs. n. 385/1993) stabilisce che *“I finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma”*. Parimenti, il *“Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”* attualmente vigente (Provvedimento Garante del 12 settembre 2019), all'art. 5 comma 6 prevede: *“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. Le modalità, anche digitali e innovative, per garantire la ricezione di detto preavviso sono definite dal partecipante sulla base di quanto previsto dal Garante nel provvedimento del 26 ottobre 2017 e nell'Allegato 1 al presente Codice di condotta".

Nel caso di specie, l'intermediario sostiene di aver inviato il preavviso sia in formato cartaceo che via sms.

Della comunicazione cartacea datata 03.02.2024, non ha prodotto alcuna evidenza documentale né della ricezione né dell'invio.

Riguardo il messaggio sms, allega la dichiarazione del 06.02.2024 della società terza fornitrice del servizio di invio la quale afferma che *"conserva su un proprio database giudiziario [...] i dati di traffico telefonico degli SMS inviati all'utenza per conto [dell'intermediario]"*. In calce alla dichiarazione è presente una tabella nella quale risulta l'identificativo del messaggio, il numero di telefono del cliente coincidente con quello indicato nel modulo contrattuale, il testo del messaggio contenente il preavviso, nonché la data di invio e di recapito al cliente avvenuti entrambi il 05.02.2024.

L'intermediario produce anche le condizioni generali di contratto che all'art. 15 prevedono tale modalità di comunicazione: *"[o]ve non escluso dal contratto o dalla legge, le comunicazioni di [intermediario] possono essere effettuate [...] tramite tecniche di comunicazioni a distanza anche ai fini del preavviso imminente segnalazione, nelle banche dati, 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 (home banking o analogo servizio)"*.

Con riferimento a tale clausola contrattuale, il Collegio ricorda che il citato Allegato 1 del Codice di condotta, nel confermare gli strumenti di consegna individuati con il Provvedimento del Garante del 2017, individua ulteriori modalità, tra cui: *"[...] 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"*. Nel medesimo Allegato 1 si precisa inoltre 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"*. In sostanza, la presunzione di conoscenza risulta superata solamente se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione.

Dato atto che il ricorrente ha negato di aver ricevuto il messaggio, ma non ha fornito elementi idonei a dimostrare tale impossibilità, il Collegio ritiene che la specificità degli elementi forniti dalla dichiarazione della società terza fornitrice del servizio di messaggistica, unita alla sussistenza di una valida disposizione contrattuale che consente l'utilizzo dell'SMS come metodo di invio del preavviso nel rispetto della normativa privacy, sia idonea a provare invio e data di ricezione del preavviso, come stabilito in caso analogo (v. Collegio di Milano, decisione n. 575/2026).

Con riferimento alla tempestività del preavviso, dalla documentazione prodotta in atti risulta che le prime segnalazioni negative risalgono in CTC ed Experian al mese di gennaio 2024 e in CRIF al mese di febbraio 2024. L'intermediario, pur dichiarando che esse sarebbero divenute visibili da marzo 2024, tuttavia non ha fornito prova della data esatta di visibilità, nonostante ne sia onerato.

Ne consegue che devono considerarsi illegittime le segnalazioni anteriori al decorso del termine previsto dal Codice di Condotta di quindici giorni dalla ricezione del preavviso del 05.02.2024, e pertanto quelle risultanti nel mese di gennaio 2024, come da consolidato orientamento ABF: *"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" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 4632/2023).

Il Collegio, sulla base delle evidenze prodotte, ritiene pertanto di accogliere parzialmente il ricorso, ordinando all'intermediario di cancellare dalle banche dati SIC le segnalazioni fino a febbraio 2024.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione delle contestate segnalazioni nei SIC sino a febbraio 2024.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE