

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente nel proprio ricorso afferma che:

- le segnalazioni negative presenti nei SIC a suo carico sono illegittime a causa della mancata ricezione di copia delle condizioni generali del contratto sottoscritto e di un modulo privacy aggiornato alla normativa vigente, nonché della mancata ricezione del preavviso di imminente segnalazione;
- l'intermediario, in risposta al reclamo, ha dichiarato di aver pubblicato il preavviso di imminente segnalazione nell'Area riservata del cliente e di aver inviato un sms di cui non ha prodotto alcuna evidenza;

- la modalità di comunicazione del preavviso indicata dall'intermediario è valida solo in presenza delle tre seguenti condizioni: i) la pubblicazione dell'avviso di imminente segnalazione all'interno dell'Area riservata deve essere indicata tra le forme di comunicazione previste nelle condizioni generali del contratto; ii) tale pubblicazione deve essere preceduta da un avviso; iii) il consumatore deve aver già avuto accesso all'Area riservata in precedenza;
- dette condizioni non ricorrono nel caso di specie.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- nel mese di aprile 2024 il cliente ha stipulato un contratto di credito finalizzato;
- a causa dei ritardi registrati sulla posizione, segnalava il cliente nei sistemi di informazione creditizia CRIF e CTC;
- provvedeva a trasmettere il preavviso di imminente segnalazione secondo le modalità contrattualmente concordate, ossia mediante inserimento di apposita comunicazione all'interno dell'Area riservata del cliente in data 15/01/2025;
- in pari data inviava un sms alert al numero di telefono cellulare riportato nel contratto che avvertiva il cliente della pubblicazione di suddetto documento all'interno della sua area riservata;
- pertanto, le segnalazioni effettuate in CRIF e in CTC sono legittime sotto il profilo formale, in quanto la prima segnalazione è stata preceduta da un preavviso di segnalazione;
- la prima segnalazione in Crif è stata resa visibile ai soggetti terzi rispetto solo a seguito della contribuzione aggiornata al 31/03/2025;
- la segnalazione del primo ritardo in CTC è stata resa visibile a terzi a partire dal 12/02/2025.

Nelle repliche il ricorrente insiste per l'accoglimento osservando che l'intermediario non ha fornito alcuna prova di quanto dichiarato nelle controdeduzioni.

Nelle controrepliche l'intermediario precisa che:

- il cliente stesso nel ricorso ha evidenziato di aver ricevuto le condizioni generali del contratto nella risposta al richiamo;
- inoltre, allegato alle controdeduzioni vi è il contratto contenente le condizioni generali;
- l'sms inviato non era un sms di preavviso, bensì un sms che comunicava al cliente che nella sua Area clienti era presente una lettera di preavviso di imminente segnalazione;
- la documentazione allegata alle controdeduzioni dimostra la pubblicazione della lettera di Preavviso SIC e la data in cui tale pubblicazione è avvenuta, nonché la registrazione del cliente alla sua Area Cliente e la prova che il cliente vi ha effettuato almeno un accesso.

DIRITTO

Il cliente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario presso ogni banca data dei SIC a causa:

- i) della mancata sottoscrizione delle condizioni generali del contratto e di un modulo privacy aggiornato alla normativa vigente;
- ii) della carenza del presupposto formale.

Per tali ragioni ne domanda la cancellazione.

In proposito, il cliente ha versato in atti solo la visura relativa alla banca dati Crif.

L'intermediario, invece, si è difeso sia con riferimento sia alle segnalazioni presenti nella banca dati Crif sia a quelle presenti nella banca dati CTC. In proposito ha allegato entrambe le visure (Crif e CTC).

Dalla visura CRIF in atti risulta che:

- da marzo 2025 sono stati segnalati inadempimenti;

- a giugno 2026 il credito è stato ceduto.

Mentre dalla visura CTC si ricava che:

- sono stati segnalati inadempimenti da gennaio 2025;
- a giugno 2026 il credito è stato ceduto.

Il cliente sostiene che le segnalazioni nei SIC sono illegittime a causa della mancata consegna di copia del contratto sottoscritto e delle condizioni generali del contratto, e di un modulo privacy aggiornato alla normativa vigente.

Sul punto il Collegio osserva che alle controdeduzioni è allegato il contratto, sottoscritto digitalmente e contenente le condizioni generali e il cliente stesso nel ricorso ha affermato di aver ricevuto le condizioni generali del contratto nella risposta al reclamo.

Quanto alla contestata carenza del presupposto formale, il cliente contesta l'omessa segnalazione.

A tale proposito, l'intermediario rappresenta di aver provveduto a trasmettere il preavviso mediante inserimento di apposita comunicazione all'interno dell'area riservata del cliente, con avviso tramite sms-alert, secondo le modalità concordate contrattualmente.

L'intermediario produce la seguente evidenza della comunicazione di preavviso allegando altresì una schermata, nella quale, in corrispondenza della data del 15/01/2025, è indicata la presenza di un *"Preavviso segnalazione SIC"*, su supporto *"elettronico"*. Oltre a ciò, l'intermediario afferma e fornisce prova di aver avvisato il cliente tramite apposito messaggio SMS in cui il cliente era avvisato della presenza di una comunicazione caricata sul suo profilo. Le tracciature informatiche riportate in atti, lette unitamente alla relativa legenda, parrebbero attestare il corretto recapito del messaggio.

Da ultimo, in ordine alla tempestività di detta comunicazione, si osserva che 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"*. L'orientamento uniforme dei Collegi dei Collegi sostiene che *"in ragione della natura recettizia del preavviso di segnalazione, il termine dei 15 gg. prescritto dal Codice Deontologico decorra dal momento in cui il cliente abbia ricevuto detto avviso"* (cfr. ex multis Collegio di Milano dec. n. 10891/2022).

Nel caso in esame si rammenta che nella visura CRIF la prima segnalazione risulta registrata in corrispondenza del mese di marzo 2025, mentre in CTC, stando a quanto dichiarato dallo stesso gestore, la prima segnalazione, riferita al mese di gennaio 2025, sarebbe stata visibile a partire dal 12 febbraio 2025.

Il preavviso di segnalazione, inserito nell'area riservata del cliente il 15 gennaio 2025 con SMS *alert* in pari data, risulterebbe tempestivo rispetto alla data di registrazione della prima segnalazione in entrambe le banche dati.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE