

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MARINA SANTARELLI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere la cancellazione delle segnalazioni negative a suo carico. Questi i fatti posti a fondamento del ricorso. In data 10/10/2025, tramite il proprio avvocato, chiedeva la cancellazione e/o la rettifica delle segnalazioni negative a suo carico nelle banche dati CRIF e CTC, in quanto illegittime da un punto di vista sia formale che sostanziale: (a) non ha ricevuto da parte dell'intermediario un preavviso preventivo di registrazione dei dati personali preciso e puntuale, come previsto dall'art. 4, comma 7 del Codice di deontologia dei SIC e di quanto previsto dall'autorità Garante; (b) i ritardi contestati non sussistono. Evidenzia, inoltre, di aver richiesto con l'istanza di cancellazione anche copia della lettera raccomandata contenente la comunicazione dell'imminente segnalazione nei S.I.C., la prova documentale della data della segnalazione in S.I.C., la copia del contratto, la copia dell'estratto conto e la copia della lettera di comunicazione di passaggio a sofferenza e di aver constatato dalla risposta dell'intermediario che il preavviso di segnalazione sarebbe stato pubblicato nell'area riservata previo invio tramite sms. Contesta in proposito che (i) l'indirizzo e-mail indicato dalla banca è scorretto; (ii) l'intermediario non ha dimostrato né la spedizione né tantomeno la ricezione di alcuna comunicazione o SMS; (iii) manca la prova dell'esistenza dell'account di posta elettronica per accedere all'area riservata, del relativo accesso

all'area riservata, dell'avvenuta messa a disposizione della comunicazione nell'area riservata e dell'invio e del testo dell'SMS alert; (iv) non ha mai fatto accesso alla sua area riservata; (v) le lettere del 16/08/2022, 13/09/2022, 13/10/2022 e 14/11/2022, si distinguono per la totale genericità ed astrattezza. Conclude, quindi, che l'intermediario, in adempimento degli oneri di diligenza qualificata dell'accorto banchiere, avrebbe dovuto inviare una raccomandata al suo indirizzo di residenza.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso per due delle posizioni oggetto di segnalazione e la cessazione della materia del contendere per la terza esponendo quanto segue: (a) parte ricorrente è titolare di due contratti di credito finalizzato (**979 e 343) e di una linea di credito (**563); (b) a causa dei ritardi nei pagamenti parte ricorrente veniva segnalato in Crif e CTC per i contratti di credito finalizzato e in CTC per la linea di credito; (c) le segnalazioni effettuate in CTC per la linea di credito, a seguito di un aggiornamento dei dati, non sono più visibili; pertanto, in relazione a tale posizione è intervenuta la cessazione della materia del contendere; (d) le segnalazioni effettuate per i contratti di credito finalizzato sono legittime sia dal punto di vista sostanziale che formale:

(i) dal punto di vista sostanziale, parte ricorrente ha interrotto ogni pagamento su entrambe le pratiche dopo il versamento della mensilità di luglio 2022;

(ii) dal punto di vista formale, come previsto contrattualmente, il ricorrente è stato informato dell'imminente registrazione dei dati relativi ai ritardi verificatisi per le suddette pratiche nei SIC tramite la pubblicazione in data 14/09/2022 delle due comunicazioni di preavviso di segnalazione nella sua area clienti; in pari data il cliente è stato avvertito dell'avvenuta pubblicazione dei preavvisi tramite n. 2 appositi SMS *alert*, inviati e consegnati al suo numero di cellulare e le tracciatore prodotte indicano sia l'orario dell'invio del messaggio che la sua consegna;

(e) parte ricorrente ha accettato che tutta la documentazione relativa al rapporto, comprese le comunicazioni dovute per legge, fossero messe a disposizione tramite la pubblicazione nella suddetta area clienti, come previsto dall'art. 8 delle condizioni generali del contratto, approvato con specifica sottoscrizione; (f) la prima segnalazione in Crif per entrambe le pratiche è stata resa visibile ai soggetti terzi solo a seguito della contribuzione aggiornata al 31.10.2022; (g) la segnalazione del primo ritardo in CTC è stata resa visibile a terzi solo a seguito della contribuzione del secondo ritardo (effettuata i primi giorni del mese di novembre 2022) con l'aggiornamento dei dati al 31.10.2022; (h) contrariamente a quanto affermato il cliente aveva fatto accesso all'area riservata; (i) la comunicazione di preavviso, dal linguaggio semplice e privo di tecnicismi, conteneva tutti i requisiti necessari per rendere consapevole il cliente dell'imminente segnalazione nelle banche dati.

Parte ricorrente ha replicato che: (i) il testo dell'SMS prodotto dall'intermediario è vago e fumoso, inadatto ad attirare l'attenzione sull'importanza della comunicazione in questione; (ii) del pari generiche e astratte sono le lettere del 13/09/2022 di cui, in ogni caso, l'intermediario non dimostra la pubblicazione; (iii) controparte non ha fornito alcuna prova dell'esistenza di un account ad esso riconducibile, dell'accesso all'area riservata, dell'effettiva messa a disposizione della comunicazione nell'area riservata e dell'effettiva lettura di detta comunicazione da parte del ricorrente; (iv) la disposizione del contratto sulle comunicazioni è vaga perché nel prevedere la possibilità di notifica digitale non precisa che la comunicazione sarà inviata esclusivamente al recapito telefonico indicato nell'anagrafica del contratto; (v) l'intermediario ha prodotto solo con le controdeduzioni la copia degli

estratti conto richiesti, in violazione delle regole di correttezza, buona fede, lealtà e collaborazione; (vi) inoltre, l'intermediario non ha fornito prova né della data di prima iscrizione nei Sic né della data esatta in cui avrebbe reso visibili le segnalazioni in contestazione agli altri partecipanti ai Sic.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato quanto segue: (a) sono stati provati sia l'invio che la consegna di due SMS alert in data 14/09/2022; (b) detti SMS rispondono all'esigenza di avvisare ed informare il cliente della pubblicazione di un documento nell'area riservata e non consistono nella comunicazione di preavviso di segnalazione, mentre la comunicazione di preavviso contiene tutti i requisiti necessari per rendere consapevole il cliente dell'imminente segnalazione nelle banche dati; (c) in sede di controdeduzioni ha già fornito prova di un precedente accesso all'area riservata da parte del cliente; (d) parte ricorrente nega in modo pretestuoso la ricezione del preavviso, ma non prova l'impossibilità di averne notizia; (e) come ampiamente dimostrato la prima segnalazione in CRIF risale al 31.10.2022 e la prima segnalazione in CTC è stata resa visibile solo a seguito della contribuzione del secondo ritardo alla data del 31.10.2022.

DIRITTO

In via preliminare, va osservato come per uno dei tre rapporti cui si riferiscono le contestate segnalazioni e cioè la linea di credito n. **563 (effettuata solo in CTC), è comprovato che allo stato non risultano più segnalazioni negative a carico di parte ricorrente: la circostanza risulta dalla visura in CTC del 04/12/2025, aggiornata al 30/06/2023, prodotta dall'intermediario. Dunque, in relazione alla relativa domanda di cancellazione è intervenuta la cessazione della materia del contendere.

Venendo ai due contratti di credito finalizzato n.**979 e n.**343, agli atti vi sono le visure Crif e CTC. Questi i dati che emergono dal loro esame. In CRIF, dalla visura datata 20/09/2025, aggiornata al 30/06/2023, per il credito finalizzato n.**343, emerge che: (a) la prima segnalazione visibile nel sistema risale al mese di ottobre 2022, con indicazione di n. 2 rate non pagate; (b) il numero massimo di rate con ritardo è pari a 7; (c) alla data di aggiornamento il credito è stato ceduto. Analogamente in relazione al credito finalizzato n.**979 emerge che: (a) la prima segnalazione visibile nel sistema risale anch'essa al mese di ottobre 2022, con indicazione di n. 2 rate non pagate; (b) il numero massimo di rate con ritardo è pari a 6; (c) alla data di aggiornamento della visura il credito è parimenti stato ceduto.

Dalla visura in CTC del 10/09/2025, aggiornata al 30/06/2023, per il credito finalizzato n.**343 emerge che (a) la prima segnalazione visibile nel sistema risale al mese di settembre 2022, con indicazione di 1 rata non pagata; (b) il numero massimo di rate con ritardo è pari o superiore a 9; (c) alla data di aggiornamento della visura il credito è stato ceduto. Parallelamente per il credito finalizzato n.**979, la visura (identica data e aggiornamento) evidenzia, in modo sostanzialmente omologo a quanto detto per il primo rapporto, che (a) la prima segnalazione visibile nel sistema risale al mese di settembre 2022, con indicazione di n. 1 rate non pagate; (b) il numero massimo di rate con ritardo è pari o superiore a 9; (c) alla data di aggiornamento della visura il credito è stato ceduto.

Ciò premesso in punto di fatto, da quanto prodotto risulta quanto segue in relazione al presupposto formale. In entrambi i contratti di finanziamento (nn. **343 e **979), e segnatamente nelle relative condizioni generali, l'art. 8 – oggetto di specifica approvazione ai sensi degli artt. 1341 - 1342 c.c. per entrambi i contratti - prevede che (a) tutte le comunicazioni destinate a parte ricorrente, ivi inclusi i

preavvisi di segnalazione nei SIC, possano essere inviate dall'intermediario tramite la messa a disposizione nell'area riservata; (b) l'intermediario *"informa il Cliente dell'avvenuta pubblicazione delle comunicazioni nell'area riservata tramite e-mail e/o sms"*. Risultano, poi, le comunicazioni di preavviso per entrambi i rapporti, datate 13/09/2022 e pubblicate, come da documenti prodotti, nella citata area clienti riservata. Sempre da quanto prodotto risulta altresì che a parte ricorrente è stato inviato un avviso per ciascun rapporto via SMS con specificazione del numero di contratto, data di invio e di ricezione. In relazione a tali SMS l'intermediario ha allegato, sempre per ciascuno dei rapporti, la schermata relativa al testo e alla tracciatura informatica dell'invio del seguente tenore: *"È stato pubblicato un nuovo documento in Area Clienti. Vai nel dettaglio della tua pratica n. [...] e clicca su estratto conto e documenti"*. SMS che sono stati inviati al medesimo numero di telefono indicato nel contratto. Dunque, le tracciature informatiche agli atti, lette unitamente alla relativa legenda, attestano il corretto recapito dei messaggi (*"Des Esi"*, Data esito consegna restituita dal provider SMS in formato *timestamp*: *"14.09.2022"*; Des Flg Esi, descrizione esito per l'intermediario, *"OK"*). Quanto al tenore delle comunicazioni caricate nell'area cliente e richiamate dai citati SMS (che valgono come richiamo dell'attenzione del cliente a visionare il canale di comunicazione prescelto in contratto: cfr. sopra), le stesse integrano i presupposti previsti per valere come idoneo preavviso: contengono il numero del contratto cui si riferiscono, specificano che è stato registrato un ritardo nel pagamento di quanto scaduto, chiedono l'adempimento e avvertono che in sua mancanza *"i dati relativi al ritardo della sua pratica stanno per essere registrati nei Sistemi di Informazioni Creditizie denominati CRIF e CTC"* con evidenza dei tempi di conservazione delle eventuali segnalazioni (cfr. sul medesimo meccanismo di comunicazione, Collegio di Milano, decisione n. 51/2025). Ritiene, quindi, il Collegio che, una volta accettata la modalità di comunicazione via area clienti riservata, sia onere del cliente (anche a tutela dei suoi interessi) tenersi informato. Inoltre, la censura secondo cui nell'SMS inviato non fosse evidenziata l'importanza della comunicazione pare considerazione non fondata: basti in proposito osservare che non è agevole categorizzare di volta in volta quale sia una comunicazione importante e quale no. Va poi aggiunto che non coglie nel segno l'eccezione di parte ricorrente secondo cui l'indirizzo di posta elettronica indicato dall'intermediario è scorretto e che l'intermediario non ha fornito prova che esista l'account di posta elettronica indicato. In realtà, detto indirizzo corrisponde a quello fornito da parte ricorrente per entrambi i contratti di finanziamento, che prevedono espressamente sia la possibilità per il cliente di negare di avere un indirizzo di posta elettronica, sia l'obbligo di comunicare all'intermediario eventuali modifiche. Infine, per completezza, si osserva che l'intermediario ha smentito la dichiarazione di parte ricorrente di non aver mai fatto accesso all'Area riservata, avendo dimostrato un accesso in data 05.07.2022. E' vero che l'intermediario non ha fornito analoga prova in relazione alla pubblicazione dei preavvisi di segnalazione di cui si è detto, ma la circostanza, per le ragioni sopra esposte, non porta alla mancanza di un valido preavviso: da un lato, è parte ricorrente stessa che ammette, come si è riferito, di non aver verificato quanto pubblicato nell'Area riservata dopo aver ricevuto, come si è visto, l'SMS che attirava la sua attenzione sulla necessità di accedervi; dall'altro, l'intermediario ha smentito l'assunto di parte ricorrente, dando evidenza di quanto risulta nei propri strumenti informativi e del fatto che parte ricorrente fosse perfettamente a conoscenza della modalità di comunicazione prescelta per contratto.

Per quanto riguarda la visibilità delle segnalazioni e quindi ai fini della sua congruità rispetto alla ricezione dell'avviso, si rileva quanto segue. Come si è già detto, per entrambi i rapporti oggetto del contendere (n. **343 e n. **979) la prima segnalazione risulta registrata nella visura CRIF in corrispondenza del mese ottobre 2022 e in CTC in corrispondenza del mese di settembre 2022 a fronte di preavvisi ricevuti il 14/09/2022. Inoltre, l'intermediario, precisato che la prima segnalazione in CRIF su entrambi i rapporti è stata resa visibile ai soggetti terzi solo a seguito della contribuzione aggiornata al 31.10.2022 e quella in CTC solo a seguito della contribuzione del secondo ritardo (effettuata i primi giorni del mese di novembre 2022) con l'aggiornamento dei dati al 31.10.2022, ha prodotto una comunicazione proveniente da CTC che attesta che gli insoluti sono risultati visibili *“a partire dal 10 novembre 2022”*.

In conclusione, nella specie risulta provato il presupposto formale della segnalazione.

Sussiste anche il presupposto sostanziale delle segnalazioni. Dagli estratti conto di entrambi i rapporti, prodotti dall'intermediario si ha la prova dell'interruzione di ogni pagamento a partire da agosto 2022 per entrambi i contratti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE