

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 11/05/2026

FATTO

La ricorrente sostiene che la documentazione trasmessa dall'intermediario è incongruente e non riferibile alla sua posizione e che *“il numero di finanziamento indicato non corrisponde a quello effettivamente stipulato”*.

Sul punto, riferisce che, per il finanziamento n. ***834, la segnalazione in CRIF risulta effettuata nel mese di giugno 2023, mentre l'intermediario dichiara di aver inviato un messaggio di *“avviso di pagamento”* a luglio 2023. Aggiunge che, per il finanziamento n. ***373, dai dati CRIF emerge una segnalazione risalente ad aprile 2023 mentre l'intermediario indica un'iscrizione a giugno 2023. Riferisce, infine, che l'intermediario ha ommesso dalla documentazione il finanziamento n. ***173 e che, per lo stesso rapporto, risulta una segnalazione in CRIF in data settembre 2022.

Fa presente che, ai sensi dell'art. 4, comma 7, del Codice deontologico dei SIC e dell'art. 125, comma 3, TUB, la segnalazione può avvenire esclusivamente previo formale preavviso al debitore, da inviarsi mediante raccomandata A/R, PEC o altro strumento legalmente equipollente, secondo i principi di cui all'art. 1335 c.c.

Soggiunge che il preavviso deve essere anteriore e coerente con la data di iscrizione in CRIF ed è giuridicamente inammissibile procedere prima alla segnalazione e solo successivamente all'invio della

comunicazione. Osserva che ogni segnalazione effettuata in difetto di tale presupposto è radicalmente nulla, illegittima e priva di efficacia, con conseguente obbligo di immediata cancellazione e ripristino della sua posizione.

Chiede la cancellazione immediata di ogni segnalazione pregiudizievole dalle banche dati creditizie, in quanto effettuata in violazione della normativa vigente.

Costituitosi, l'intermediario fa presente che la ricorrente, in data 20 settembre 2018, sottoscriveva un contratto di carta di credito (n. ***373) per un importo totale del credito di € 1.500,00 ed una modalità di rimborso rateale; in data 18 marzo 2022, sottoscriveva il contratto di prestito (n. ***834) per un importo totale del credito dovuto di € 10.801,72 ed importo finanziato € 7.950,08, rimborsabile in n. 60 rate da €178,66 cadauna a decorrere dal 30 aprile 2022; in data 17 marzo 2017, sottoscriveva il contratto di prestito personale (n. ***173) per l'importo totale del credito dovuto € 17.229,52 e importo finanziato € 11.935,84, rimborsabile in n. 84 rate da € 203,74.

L'intermediario riferisce che, relativamente al contratto n. ***173, ha fornito in questa sede la copia del preavviso di segnalazione nei S.I.C., integrando quanto trasmesso a controparte con riscontro del 29 agosto 2025.

Aggiunge che, contestualmente alla sottoscrizione del contratto di carta di credito e dei contratti di finanziamento, la ricorrente approvava le "condizioni generali" del contratto, apponendo la propria firma nei box relativi al "modulo di sottoscrizione richiesta" e, tramite l'approvazione delle condizioni generali di contratto, ha accettato di ricevere le proprie comunicazioni tramite tecniche di comunicazione a distanza, come telegramma, fax, e-mail e SMS, impegnandosi al contempo a comunicare qualsiasi variazione dei dati e dei recapiti forniti in sede di stipula.

Precisa che, a seguito dei reiterati ritardi nella restituzione mensile dell'importo finanziato, ha inoltrato il preavviso di segnalazione relativo ai contratti in questione, sia in formato cartaceo – al domicilio eletto – che tramite sms all'utenza telefonica intestata alla ricorrente e dalla stessa rilasciata in occasione della stipula dei contratti.

Nello specifico, dichiara di aver inoltrato alla ricorrente il preavviso di imminente segnalazione, in formato cartaceo, in data 15 febbraio 2022 per il contratto di finanziamento n. ***173; in data 4 maggio 2023 per il contratto di carta di credito n. ***373; e in data 30 giugno 2023 per il contratto di finanziamento n. ***834. Saggiunge di aver inoltrato il preavviso tramite SMS in data 16 febbraio 2022 relativamente al contratto n. ***173; in data 5 maggio 2023 relativamente al contratto n. ***373; e in data 3 luglio 2023 relativamente al contratto n. ***834.

Fa presente che, con la sottoscrizione del "modulo di sottoscrizione richiesta", il ricorrente ha espressamente dichiarato di aver *"preso atto dell'Informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/697, consentendo l'utilizzo dei propri dati personali secondo le modalità indicate in contratto"*.

Precisa poi che, ai sensi dell'Allegato 1 del Codice di Condotta per i SIC, si considerano altresì idonei a garantire l'adempimento dell'obbligo del preavviso di segnalazione *"l'utilizzo di forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso"*. Richiama alcune pronunce ABF che hanno riconosciuto l'idoneità di tale modalità di invio del preavviso a fornire prova inequivoca dell'avvenuto recapito e, dunque, della conoscenza dello stesso da parte della ricorrente.

Quanto al rispetto dei termini di decorrenza per la visibilità della segnalazione, osserva che, ai sensi dell'art. 5, comma 6, del "Codice di condotta", il presupposto della legittimità del trattamento del *"primo ritardo"* è il fatto che i dati dello stesso *"possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato"*. Osserva che la condizione di

legittimità posta è il fatto che il dato del primo ritardo sia reso “accessibile” (*rectius*, visibile) ai partecipanti al S.I.C. a condizione che siano decorsi almeno quindici giorni, non rilevando, invece, la data di segnalazione, intesa come contribuzione del primo ritardo da parte del partecipante al S.I.C. Richiama la decisione n. 751/24 del Collegio di Roma, secondo la quale il termine di grazia di quindici giorni deve intercorrere tra la ricezione del preavviso e la visibilità della segnalazione e non tra la ricezione del preavviso e l’effettuazione della segnalazione.

Soggiunge che, nel caso del primo ritardo, i dati comunicati ai SIC sono resi accessibili ai partecipanti soltanto dopo l’aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutiva non pagata, dunque, oltre due mesi dopo la data della segnalazione medesima.

In particolare, osserva che in CRIF le segnalazioni sono state rese visibili dal 9 agosto 2023 per il contratto n. ***834, dal 7 giugno 2023 per il n. ***373 e dal 7 ottobre 2022 per il contratto n. 643, applicando la franchigia centralizzata, rispettivamente, per maggio e giugno 2023, aprile 2023, gennaio 2022.

Soggiunge che in CTC gli insoluti sono risultati visibili da luglio 2023 per il finanziamento n. ***834; da giugno 2023 per la carta n. ***373; e da novembre 2022 per il rapporto n. ***173. Osserva che “quanto sopra è, conseguentemente, applicabile anche in riferimento alla segnalazione presente nel S.I.C. Experian”.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, la ricorrente afferma che la comunicazione inviata al domicilio eletto non risulta essere stata trasmessa tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, né mediante altro mezzo idoneo a garantire certezza legale dell’invio e della ricezione, ma tramite piattaforma di messaggistica. Precisa che tale modalità non può essere considerata una “comunicazione ufficiale avente valore legale”, in quanto non garantisce prova certa dell’avvenuta consegna né della ricezione da parte del destinatario. Aggiunge che, nel caso in esame, la resistente non ha prodotto alcuna prova giuridicamente valida dell’avvenuta spedizione e consegna della comunicazione preventiva, requisito essenziale affinché la segnalazione nei Sistemi di Informazioni Creditizie possa ritenersi legittima.

Chiede, pertanto, di voler accertare l’illegittimità della segnalazione effettuata dalla resistente presso i sistemi di informazione creditizia CRIF, Experian e CTC.

In sede di controrepliche, l’intermediario si riporta alle argomentazioni già rese in sede di controdeduzioni e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda della ricorrente – titolare di tre contratti di finanziamento – è relativa all’accertamento della presunta illegittimità di segnalazioni negative nei S.I.C. per mancanza del presupposto formale. Ne chiede, pertanto, la cancellazione.

Sebbene la cliente chieda nel ricorso la “cancellazione immediata di ogni segnalazione pregiudizievole dalle banche dati creditizie” e nelle repliche “di voler accertare l’illegittimità della segnalazione [...] presso i sistemi di informazione creditizia CRIF, Experian e CTC”, allega esclusivamente report CRIF relativi ai seguenti rapporti intrattenuti con la resistente:

- a) carta di credito rateale n. ***373;
- b) prestito personale n. ***834;
- c) prestito personale n. ***173, per cui risulta coobbligato.

Ad ogni buon conto, nelle controdeduzioni l’intermediario dà atto della presenza di segnalazioni relative ai tre rapporti anche in CTC ed Experian, sebbene non alleggi evidenze di tali iscrizioni.

Il Collegio rileva preliminarmente che appartiene alla ormai consolidata giurisprudenza di questo Arbitro (cfr. *ex multis* Collegio di Coordinamento, decisione n. 3499/2012) il principio in base al quale dette segnalazioni possano ritenersi legittime al ricorrere di due presupposti: da un lato, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua prossima iscrizione; dall'altro, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati.

Con particolare riguardo al presupposto formale, si rileva che per i Collegi ABF è onere dell'intermediario quello di provare la ricezione del preavviso, pur non essendo previste forme particolari per la sua comunicazione. L'obbligo di preavviso, infatti, mira essenzialmente ad informare il debitore della possibile segnalazione, di guisa che questi possa provvedere sollecitamente ad onorare il proprio debito, purgando gli effetti della mora, ovvero ad indicare eventuali errori. Tale *ratio*, dunque, richiede che il debitore sia edotto delle intenzioni dell'intermediario, dovendosi così riconoscere al preavviso la natura di atto unilaterale ricettizio; dal che deve ritenersi che ad esso vadano senz'altro applicate le disposizioni di cui agli artt. 1334 e 1335 cod. civ., indipendentemente dalla natura non patrimoniale dell'atto stesso.

Inoltre, i dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato (art. 5, comma 6, Codice di condotta per i SIC). L'orientamento dei Collegi è nel senso di individuare il *dies a quo* del termine di quindici giorni nel giorno di ricevimento del preavviso da parte del cliente, diversamente non essendo garantito un lasso di tempo adeguato a consentire al debitore la regolarizzazione (Collegio di Milano, decisione n. 10891/2022; Collegio di Milano, decisione n. 10851/2024; Collegio di Palermo, decisione n. 2176/25). Inoltre, secondo l'orientamento più recente dei Collegi, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di quindici giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti ed è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile (Collegio di Palermo, decisione n. 5468/2025).

Tanto premesso, di seguito, si procede con la valutazione delle segnalazioni relative a ciascuno dei tre anzidetti rapporti contrattuali, sotto il profilo della sussistenza del requisito formale.

a) Contratto n. ***373 (carta di credito)

Parte ricorrente è debitore principale di una linea di credito revolving concessa dall'intermediario resistente in data 20 settembre 2018 per un importo totale del credito di € 1.500,00 ed una modalità di rimborso rateale.

In atti, risulta prodotto un report, i cui dati risultano aggiornati al 30 giugno 2023, dal quale si evince che:

- alla data di ultimo aggiornamento, il prestito si trova nella fase *Accordato – In essere*;
- il primo ritardo nei pagamenti (2 rate) visibile risale al mese di maggio 2023;
- il numero massimo di rate impagate è pari a 2, mentre il peggior stato segnalato è "a sofferenza", in corrispondenza del mese di ultimo aggiornamento (giugno 2023).

Nel caso di specie, l'intermediario rappresenta di aver inviato il preavviso di segnalazione con riguardo al contratto n.***373 in data 5 maggio 2023 tramite SMS all'utenza telefonica intestata alla ricorrente, con il seguente tenore letterale: *“Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti della Sua carta n. ***373, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata. Per chiarimenti contatti la Filiale di riferimento”*.

A supporto di quanto affermato, ha prodotto una schermata – rilasciata in data 6 maggio 2023 dalla società che ha curato l'invio del suddetto messaggio – all'interno della quale nel campo “[...] *data di accettazione*” è indicata la data 5 maggio 2023, ore 10:01:49 e nel campo “[...] *data di recapito al cliente*” è presente la dicitura “sì” ed è indicata la data 5 maggio 2023, ore 10:01:59. Si rileva, altresì,

che il numero di telefono indicato nella schermata corrisponde a quello indicato nel contratto. Secondo l'orientamento dei Collegi, tale schermata di consegna dell'SMS al cliente è idonea a provare la ricezione del preavviso in quanto risulta valorizzato il campo *"notifica/recapito al cliente"*.

Il Collegio osserva che la ricorrente non nega di aver ricevuto i messaggi, ma contesta la modalità con cui è pervenuto il preavviso di segnalazione.

Sull'idoneità della modalità di preavviso tramite SMS, l'intermediario richiama l'Allegato 1 al Codice di Condotta per i SIC, adottato con provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019, secondo cui *"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:"*

[...] 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".

Al riguardo, si fa presente che l'art. 15 delle condizioni generali di contratto prevede tra le modalità comunicative gli SMS e tale clausola ha formato oggetto di approvazione espressa da parte della ricorrente.

Quanto alla tempestività del preavviso, il Collegio rileva che risulta osservato il termine di 15 giorni ex art. 5, comma 6, del Codice di Condotta. Difatti, dalla documentazione in atti, si evince che il preavviso è stato recapitato il 5 maggio 2023, mentre la segnalazione più risalente risulta riferibile al mese di maggio 2023 (2 rate), per la quale – secondo quanto rappresentato dall'intermediario – la visibilità risulta decorsa dal 7 giugno 2023.

In merito ai SIC CTC ed Experian, per i quali non sono in atti le visure, l'intermediario dichiara comunque che gli insoluti sono risultati visibili da giugno 2023.

Pertanto, il Collegio ritiene che la richiesta di cancellazione delle segnalazioni contestate relative al contratto n. ***373 non possa trovare accoglimento.

b) Contratto n. ***173 (prestito personale)

Parte ricorrente è coobbligato di un prestito personale concesso dall'intermediario resistente in data 17 marzo 2017 per l'importo totale di € 17.229,52 da rimborsare in 84 rate da € 203,74.

In atti, risulta prodotto un report, i cui dati risultano aggiornati al 30 giugno 2023, dal quale si evince che:

- alla data di ultimo aggiornamento, il prestito si trova nella fase *Accordato – In essere*;
- il primo ritardo nei pagamenti (1 rata) visibile risale al mese di settembre 2022;
- il numero massimo di rate impagate è pari a 4, mentre il peggior stato segnalato è a sofferenza, in corrispondenza del mese di ultimo aggiornamento (giugno 2023).

Nel caso di specie, l'intermediario rappresenta di aver inviato il preavviso di segnalazione in data 16 febbraio 2022 tramite SMS all'utenza telefonica intestata alla ricorrente, con il seguente tenore letterale: *"Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. ***173, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata. Per chiarimenti contatti la Filiale di riferimento"*.

A supporto di quanto affermato, ha prodotto in atti una schermata – rilasciata in data 17 febbraio 2022 dalla società che ha curato l'invio del suddetto messaggio – all'interno della quale nel campo *"[...] accepting date"* è indicata la data 16 febbraio 2022, ore 10:01:05 e nel campo *"[...] notifica al cliente [...]"* entro 120 secondi" è presente la dicitura "sì". Si rileva, altresì, che il numero di telefono indicato nella schermata corrisponde a quello indicato nel contratto.

Secondo l'orientamento dei Collegi, tale schermata di consegna dell'SMS al cliente è idonea a provare la ricezione del preavviso, in quanto risulta valorizzato il campo *"notifica/recapito al cliente"*.

Il Collegio osserva che la ricorrente non nega di aver ricevuto i messaggi, ma contesta la modalità con cui è pervenuto il preavviso di segnalazione.

Sull'idoneità della modalità di preavviso tramite SMS, l'intermediario richiama l'Allegato 1 al Codice di Condotta per i SIC, adottato con provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019, nella medesima parte sopra trascritta.

Al riguardo, si fa presente che l'art. 19 delle condizioni generali di contratto prevede tra le modalità comunicative gli SMS e tale clausola ha formato oggetto di approvazione espressa da parte della ricorrente.

Quanto alla tempestività del preavviso, il Collegio rileva che lo stesso è stato recapitato il 16 febbraio 2022 e dal report allegato la segnalazione più risalente risulta riferibile al mese di settembre 2022 (1 rata), per la quale – secondo quanto rappresentato dall'intermediario – la visibilità risulta decorsa dal 7 ottobre 2022.

Quanto ai SIC CTC ed Experian, per i quali non sono in atti le visure, l'intermediario dichiara comunque che gli insoluti sono risultati visibili da novembre 2022.

Al Collegio non sfugge, tuttavia, che dagli estratti conto allegati aggiornati al 16 febbraio 2026 la rata relativa al mese di febbraio 2022 (con scadenza 15 febbraio 2022) risulta incassata il 12 marzo 2022, quindi dopo la ricezione del preavviso. Inoltre, dal rapporto CRIF prodotto in atti (aggiornato al giugno 2023) non sembra che al preavviso di segnalazione di febbraio 2022 abbiano fatto seguito altre segnalazioni; dalla stessa, infatti, si evince che la prima segnalazione risale a settembre 2022. In tal caso, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, è necessario un nuovo ulteriore preavviso di segnalazione nei SIC per ritardi nei pagamenti successivi al primo ritardo, sanato e non segnalato, finché non interviene la segnalazione, considerato il tenore letterale dell'art. 125, comma 3, TUB e in relazione alla specifica funzione ricoperta dal preavviso. Infatti, secondo l'art. 125 comma 3 TUB, i finanziatori informano preventivamente il consumatore *"la prima volta che segnalano"* informazioni negative sul suo conto e non la prima volta che si verifica un ritardo (cfr. *ex multis* Collegio di Bari, decisione n. 9808/2024, Collegio di Torino, decisione n. 3878/2024 e Collegio di Roma, decisione n. 2378/2024).

Pertanto, il Collegio ritiene che la richiesta di cancellazione delle segnalazioni contestate relative al contratto n. ***173 possa trovare accoglimento.

c) Contratto n. ***834 (prestito finalizzato)

Parte ricorrente è debitore principale di un prestito personale concesso dall'intermediario resistente in data 18 marzo 2022 per l'importo totale di € 10.801,72 da rimborsare in 60 rate da €178,66.

In atti, risulta prodotto un report, i cui dati risultano aggiornati al 31 ottobre 2023, dal quale si evince che:

- alla data di ultimo aggiornamento, il prestito si trova nella fase *Accordato – In essere*;
- il primo ritardo nei pagamenti (2 rata) visibile risale al mese di luglio 2023;
- il numero massimo di rate impagate è pari a 4, mentre il peggior stato segnalato è a sofferenza, in corrispondenza del mese di ultimo aggiornamento (ottobre 2023).

Nel caso di specie, l'intermediario rappresenta di aver inviato il preavviso di segnalazione in data 3 luglio 2023 tramite SMS all'utenza telefonica intestata alla ricorrente, con il seguente tenore letterale: *"Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti del finanziamento n. ***834, altrimenti, decorsi 15 giorni, i Suoi ritardi saranno registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata. Per chiarimenti contatti la Filiale di riferimento"*.

A supporto di quanto affermato, ha prodotto in atti una schermata – rilasciata in data 4 luglio 2023 dalla società che ha curato l'invio del suddetto messaggio – all'interno della quale nel campo "[...] *data di accettazione*" è indicata la data 3 luglio 2023, ore 10:01:17 e nel campo "[...] *data di recapito al cliente*" è presente la dicitura "sì" ed è indicata la data 3 luglio 2023, ore 10:01:29. Si rileva, altresì, che il numero di telefono indicato nella schermata corrisponde a quello indicato nel contratto.

Secondo l'orientamento dei Collegi, tale schermata di consegna dell'SMS al cliente è idonea a provare la ricezione del preavviso, in quanto risulta valorizzato il campo "*notifica/recapito al cliente*".

Il Collegio osserva che la ricorrente non nega di aver ricevuto i messaggi, ma contesta la modalità con cui è pervenuto il preavviso di segnalazione.

Sull'idoneità della modalità di preavviso tramite SMS, l'intermediario richiama l'Allegato 1 al Codice di Condotta per i SIC, adottato con provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019, nella medesima parte più sopra trascritta.

Al riguardo, si fa presente che l'art. 19 delle condizioni generali di contratto prevede tra le modalità comunicative gli SMS e tale clausola ha formato oggetto di approvazione espressa da parte della ricorrente.

Quanto alla tempestività del preavviso, il Collegio rileva che risulta osservato il termine di 15 giorni ex art. 5, comma 6, del Codice di Condotta. Difatti, dalla documentazione in atti, si evince che il preavviso è stato recapitato il 3 luglio 2023, mentre la segnalazione più risalente risulta riferibile al mese di luglio 2023 (2 rate), per la quale – secondo quanto rappresentato dall'intermediario – la visibilità risulta decorsa dal 9 agosto 2023.

In merito ai SIC CTC ed Experian, per i quali non sono in atti le visure, l'intermediario dichiara comunque che gli insoluti sono risultati visibili da luglio 2023.

Pertanto, il Collegio ritiene che la richiesta di cancellazione della ricorrente relativa al contratto n. ***834 non possa trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario provveda alla cancellazione delle segnalazioni contestate relativamente al contratto n. *173.**

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