

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 13/05/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue.

- Le segnalazioni in CRIF e CTC effettuate nei confronti del ricorrente relativamente a un prestito personale sono illegittime, in quanto la prima segnalazione non è stata preceduta da idoneo preavviso, come previsto dal Codice SIC.
 - Sul punto, in fase di reclamo, l'intermediario ha dichiarato di aver messo a disposizione il preavviso nell'area personale online del ricorrente, sostenendo che il 15/09/2023, il cliente è stato avvisato dell'avvenuta pubblicazione del relativo documento a mezzo SMS sulla sua utenza telefonica.
 - Invero, controparte non prova l'esistenza dell'area personale, né che il ricorrente vi abbia mai acceduto o che abbia letto la comunicazione di preavviso in questione. Infine, non dimostra di aver inviato il messaggio SMS e non ne documenta il contenuto.
- Il ricorrente nega di avere mai effettuato accesso all'area riservata e di aver ricevuto e letto la comunicazione in questione o il citato SMS.
- In ogni caso, il preavviso prodotto dall'intermediario nella fase di reclamo è generico e privo dei requisiti minimi necessari per la sua efficacia.
 - Oltre alla carenza del requisito formale, le segnalazioni devono reputarsi altresì illegittime sul piano sostanziale, perché «i ritardi non esistono così come rappresentati da controparte».

• Infine, il comportamento dell'intermediario è contrario alla diligenza del bonus argentarius, cui è tenuto ai sensi dell'art. 1176, comma 2, c.c., nonché al generale dovere di buona fede e solidarietà vigente tra consociati, in forza del quale ciascuno è obbligato a proteggere la sfera giuridica dei soggetti con cui entra in contatto nei limiti di un apprezzabile sacrificio del proprio interesse.

Tanto premesso, la ricorrente domanda la cancellazione delle segnalazioni in CRIF e CTC.

Con le controdeduzioni l'intermediario eccepisce quanto segue.

• A maggio 2022 il ricorrente ha stipulato un prestito personale con l'intermediario resistente.

• Il pagamento delle rate ha avuto un andamento irregolare, fino a interrompersi del tutto nel corso del 2023.

• Il preavviso di segnalazione degli inadempimenti nei SIC è stato pubblicato nella Area Clienti del ricorrente il 15/09/2023.

• In pari data, la banca ha trasmesso al ricorrente un apposito SMS alert, consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto, per avvisarlo dell'avvenuta pubblicazione del documento di preavviso nella sua Area Clienti.

• Il ricorrente ha accettato che tutta la documentazione relativa al rapporto fosse trasmessa tramite l'area personale (art. 8 condizioni generali di contratto).

• La comunicazione di preavviso, dal linguaggio semplice e privo di tecnicismi, contiene tutti i requisiti necessari per rendere consapevole il cliente dell'imminente segnalazione nelle banche dati, assolvendo alla funzione di informare l'inadempiente della specifica e imminente segnalazione che sta per prodursi sul suo conto, in modo da consentirgli di attivarsi per prevenire il possibile pregiudizio.

Tanto premesso, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Con le repliche, oltre a ribadire quanto già dedotto, il ricorrente sostiene l'insufficienza del contenuto dell'SMS prodotto dall'intermediario, che non attrae l'attenzione sull'importanza del messaggio, come invece richiesto dai Collegi ABF (Collegio di Roma, decisione n 13182/2024).

Continua a contestare di aver mai acceduto all'area riservata e a negare la stessa esistenza di tale area.

Nelle controrepliche il resistente sottolinea quanto segue.

• La pubblicazione del preavviso nell'area riservata, alla quale il cliente era iscritto con la mail indicata in contratto, è provata dai log prodotti con le controdeduzioni, con tracciatura dell'attività.

La circostanza secondo la quale il ricorrente non avrebbe mai effettuato l'accesso all'area riservata, è confutata da un'e-mail relativa a un alert di accesso, prodotta con le controdeduzioni, che conferma proprio uno degli avvenuti login.

• Dalle evidenze relative all'SMS emerge la prova della ricezione del messaggio. Si tratta di un estratto informatico ritenuto più volte valido ai fini probatori dal Collegio.

DIRITTO

1.- La parte ricorrente contesta la validità delle segnalazioni effettuate dal resistente in CRIF e CTC in relazione a un prestito personale, perché eseguite in mancanza del preavviso di prima segnalazione e in relazione a ritardi inesistenti. Chiede, pertanto, la cancellazione delle dette segnalazioni.

2.- Più precisamente, il ricorrente è stato segnalato in CTC e CRIF a partire dal settembre 2023, direttamente per il mancato pagamento di 9 o più rate, maturate e non pagate nel corso dei mesi precedenti.

Parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni per difetto di preavviso e la conseguente violazione dell'art. 5, comma 6, Nuovo Codice SIC.

L'intermediario si difende affermando di aver messo a disposizione il preavviso di segnalazione nell'area personale del ricorrente il 15/09/2023 e di aver contestualmente dato avviso del caricamento di questo documento tramite un SMS.

3.- Ai sensi dell'Allegato 1 al nuovo Codice di Deontologia e Buona condotta nei SIC, il preavviso si presume conosciuto da parte del destinatario, quando il documento recante tale informativa sia messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio) a condizione che questa modalità di invio sia previamente concordata con il cliente e il caricamento nell'area riservata sia accompagnato da un messaggio sms, istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata.

Il fatto che il cliente abbia effettivo accesso all'area riservata può essere dimostrato dall'intermediario, ad esempio, attestando che via abbia acceduto in passato.

Quanto al contenuto dell'SMS di notifica, secondo questo Collegio, il testo del messaggio deve recare specifici riferimenti all'importanza della comunicazione o al caricamento della documentazione relativa al preavviso di segnalazione (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 8062/2024, n. 7906/2024, n. 6961/2024, n. 4840/2024 e n. 1308/23; nonché Collegio di Milano, decisione n. 11459/22).

4.- Dall'esame istruttorio, nel caso di specie, è emerso quanto segue.

4.1.- Il contratto prevede la possibilità di inviare il preavviso di segnalazione nei SIC tramite area riservata.

4.2.- L'intermediario documenta il caricamento del preavviso nell'area riservata il 15/09/2023.

4.3.- A riprova del fatto che il ricorrente aveva effettivo accesso all'area personale, l'intermediario produce un log, da cui emerge l'invio di OTP necessari ad accedere al portale al numero del ricorrente in data 13/07/2023 e 17/09/2023 (quest'ultimo accesso è successivo di due giorni all'invio del preavviso).

4.4.- Quanto all>alert SMS relativo al caricamento del preavviso nell'area personale, l'intermediario ne documenta la ricezione sul numero di telefono del ricorrente il 15/09/2023.

4.5.- Con riguardo infine al contenuto dell>alert, dallo stesso log prodotto dall'intermediario emerge che esso non faceva riferimento né all'importanza della comunicazione né alla sua natura di preavviso di segnalazione, come invece richiesto da questo Collegio ai fini della validità dell>alert (cfr. supra Collegio di Roma, decisioni n. 8062/2024, n. 7906/2024, n. 6961/2024, n. 4840/2024 e n. 1308/23; nonché Collegio di Milano, decisione n. 11459/22).

Infatti, nel testo del messaggio è indicato soltanto che "È stato pubblicato un nuovo documento in Area Clienti. Vai nel dettaglio della tua pratica n. ***** e ...".

La carenza di un idoneo alert circa il caricamento del preavviso nell'area personale comporta quindi la carenza del presupposto formale della segnalazione.

4.6.- Oltre a contestarne la ricezione, la parte ricorrente afferma che i preavvisi in questione sarebbero eccessivamente generici.

Si ricorda che il recente orientamento condiviso tra i Collegi territoriali ABF è nel senso che il preavviso debba essere considerato legittimo quando il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e conseguentemente di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione ovvero nel caso in cui il preavviso richiami precedenti comunicazioni trasmesse al cliente dalle quali siano desumibili riferimenti al rapporto oggetto di segnalazione e alla relativa morosità. Sempre secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi non è pertanto ritenuto valido un preavviso in cui non sia riportata l'indicazione del rapporto e/o del debito a cui si riferisce e questi non siano ricavabili nemmeno per relationem tramite il rinvio a precedenti avvisi o lettere di messa in mora. Nel caso di specie, il preavviso reca il numero del finanziamento.

5.- Nel ricorso si contesta anche genericamente la sussistenza del requisito sostanziale delle segnalazioni, affermando: «i ritardi non esistono così come rappresentati da controparte». Questa doglianza non è stata ulteriormente precisata.

L'intermediario resistente ha prodotto gli estratti conto del rapporto, che confermano l'andamento del rapporto dichiarato nei SIC.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle segnalazioni contestate e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE