

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) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABIO CESARE

Seduta del 03/09/2026

FATTO

La ricorrente afferma di aver scoperto di essere stata segnalata negativamente nei sistemi di informazioni creditizie CRIF, CTC ed Experian, in relazione a un contratto di finanziamento n. *963 del 23/08/2022 e a un contratto di carta di credito n. *660 del 02/01/2017. Contesta le segnalazioni sotto il profilo formale, non avendo ricevuto il preavviso di segnalazione specifico, preciso e puntuale previsto dalla normativa di settore, qualificabile come atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c. Rileva che l'intermediario non ha dimostrato l'elezione di domicilio digitale nell'area riservata, né che siano stati eseguiti accessi a tale area, né la data di prima iscrizione nei SIC o di visibilità agli altri partecipanti. Contesta le segnalazioni anche sotto il profilo sostanziale, non avendo l'intermediario prodotto, nonostante la richiesta formulata già in sede di reclamo, il contratto e l'estratto conto a supporto degli inadempimenti posti a fondamento delle segnalazioni. Lamenta infine la violazione dell'obbligo di correttezza e buona fede. Presentava reclamo, riscontrato negativamente. Chiede la cancellazione delle segnalazioni contestate.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che la ricorrente ha sottoscritto il 23/08/2022 il contratto di prestito personale n. *963, per € 33.318,20 in 84 rate mensili, e il 02/01/2017 il contratto di carta di credito n. *660, per un credito di € 2.500,00. Afferma che le condizioni generali, agli artt. 4 e 20 da essa specificamente accettati, impongono alla cliente di comunicare le variazioni dei propri dati e prevedono la validità liberatoria delle comunicazioni inviate all'ultimo domicilio noto. Rappresenta che, a fronte dei ritardi nei pagamenti, ha inviato il preavviso di segnalazione sia in forma cartacea (il 04/04/2023 per il finanziamento e il 04/05/2023 per la carta di credito) sia tramite sms, recapitato rispettivamente il 05/04/2023 e il 05/05/2023 all'utenza telefonica della ricorrente, modalità prevista come idonea dal Codice di Condotta e concordata contrattualmente con la cliente. Afferma di aver riscontrato, mediante interrogazione dei SIC, il rispetto dei termini di visibilità previsti dall'Allegato 2, § 7, lett. b), del Codice

di Condotta, e precisa che dall'estratto conto di entrambi i rapporti risultano diversi insoluti. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda la legittimità delle segnalazioni effettuate dall'intermediario nei confronti della ricorrente in CRIF, CTC ed Experian, in relazione al contratto di finanziamento n. *963 e al contratto di carta di credito n. *660, sotto il profilo sia del presupposto formale del preavviso di segnalazione, sia del presupposto sostanziale dell'effettivo inadempimento.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, una segnalazione di tipo negativo in SIC è legittima solo se preceduta da regolare preavviso, qualificabile come atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c. ai sensi dell'art. 4, comma 7, del codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, adottato con provvedimento del Garante del 16 novembre 2014, n. 8: l'intermediario deve pertanto provare l'effettiva ricezione della comunicazione (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 26/10/2017; Collegio di Milano, decisione n. 21585 del 14/10/2021).

I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili agli altri partecipanti solo decorsi almeno 15 giorni dalla spedizione del preavviso e grava sull'intermediario l'onere di provare il momento esatto in cui la segnalazione è divenuta visibile (Allegato 2, comma 7, del Codice di Condotta e orientamento condiviso dei Collegi ABF).

Quanto al finanziamento n. *963, l'intermediario non ha fornito prova dell'invio né della ricezione del preavviso cartaceo del 4/04/2023, non avendo indicato il vettore utilizzato.

Ha tuttavia dimostrato la consegna, in data 5/04/2023, di un sms all'utenza telefonica comunicata dalla ricorrente in sede contrattuale, recante contenuto sufficientemente specifico quanto all'invito a regolarizzare i pagamenti entro 15 giorni, alla conseguenza dell'iscrizione nei SIC e al numero del finanziamento, in conformità agli standard richiesti in tema di contenuto della comunicazione di preavviso (Collegio di Roma, decisioni n. 8062/2024, n. 7906/2024, n. 6961/2024, n. 4840/2024 e n. 1308/2023; Collegio di Milano, decisione n. 11459/2022).

Tale modalità di consegna, prevista dal Codice di Condotta (Allegato 1) e specificamente accettata dalla ricorrente in sede contrattuale, si presume conosciuta dal destinatario, salvo che questi provi, senza propria colpa, l'impossibilità di averne notizia: la ricorrente si è limitata ad affermare di trovarsi in Moldavia con il roaming disattivato, senza fornire alcun elemento a supporto. Simile circostanza, come già ritenuto dal Collegio di Milano in un caso analogo (decisione n. 2347/2026), non è idonea a superare la presunzione di conoscenza derivante dalla prova di consegna offerta dall'operatore di messaggistica. Il presupposto formale del preavviso deve pertanto ritenersi assolto per il finanziamento n. *963, con decorrenza del termine di 15 giorni dal 05/04/2023.

Quanto alla tempestività rispetto alla visibilità della segnalazione relativa al finanziamento n. *963, l'intermediario ha documentato che, per la banca dati CRIF, la prima segnalazione è divenuta visibile agli altri partecipanti l'8/5/2023, ossia 33 giorni dopo la spedizione del preavviso: il termine minimo di 15 giorni risulta pertanto ampiamente rispettato e la segnalazione in CRIF relativa al finanziamento n. *963 deve ritenersi legittima.

Diversa conclusione si impone per CTC, sempre con riferimento al finanziamento n. *963. L'intermediario si limita a collocare la visibilità della prima segnalazione genericamente nel mese di aprile 2023, senza indicare il giorno esatto e non fornisce quindi la prova che siano trascorsi almeno 15 giorni dalla spedizione del preavviso del 05/04/2023, come richiesto dall'orientamento condiviso dei Collegi ABF. Tale carenza probatoria è tanto più rilevante in quanto la visura prodotta dalla ricorrente colloca il primo dato negativo già al mese di marzo 2023, precedente al preavviso. In assenza della prova, che grava sull'intermediario, del rispetto del termine di 15 giorni, la segnalazione in CTC relativa al finanziamento n. *963 deve ritenersi illegittima e va cancellata.

Le medesime considerazioni valgono, a maggior ragione, per Experian, limitatamente al medesimo finanziamento n. *963: risulta l'incertezza sulla data di visibilità della prima segnalazione, collocabile alternativamente nel mese di aprile 2023 o all'8/05/2023, senza che l'intermediario abbia fornito una prova univoca sul punto. Anche in questo caso l'intermediario non fornisce la prova del rispetto del termine di 15 giorni dalla spedizione del preavviso, sicché la segnalazione in Experian relativa al finanziamento n. *963 deve parimenti ritenersi illegittima e va cancellata.

Quanto al contratto di carta di credito n. *660, l'intermediario non ha fornito prova dell'invio né della ricezione del preavviso cartaceo del 04/05/2023, ma ha dimostrato la consegna, in data 05/05/2023, del preavviso tramite sms, con le medesime caratteristiche di idoneità già esaminate per il finanziamento n. *963: il presupposto formale del preavviso deve pertanto ritenersi assolto anche per tale contratto, con decorrenza del termine di 15 giorni dal 05/05/2023. Quanto alla visibilità della segnalazione, l'intermediario ha fornito prova puntuale del riscontro effettuato sulle banche dati CRIF e CTC, da cui risulta che la segnalazione è divenuta visibile a partire dal mese di giugno 2023, con margine ampiamente superiore al termine minimo di 15 giorni rispetto alla ricezione del preavviso: il presupposto formale deve pertanto ritenersi soddisfatto per queste due banche dati. Con riferimento a Experian, l'intermediario si limita ad affermare che le medesime risultanze sono applicabili anche a tale banca dati, senza tuttavia fornire un autonomo riscontro documentale relativo alla sua interrogazione: si tratta di una mera estensione per analogia, non di una prova specifica del momento di visibilità. In assenza di prova puntuale, che grava sull'intermediario, anche la segnalazione in Experian relativa al contratto di carta di credito n. *660 deve ritenersi illegittima e va cancellata.

Quanto al presupposto sostanziale, contrariamente a quanto sostenuto dalla ricorrente, l'intermediario ha prodotto l'estratto conto relativo a entrambi i rapporti, dal quale risultano diversi insoluti, confermando l'effettivo inadempimento posto a fondamento delle segnalazioni.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso deve essere parzialmente accolto, con disposizione all'intermediario di cancellare le segnalazioni relative al finanziamento n. *963 nelle banche dati CTC ed Experian, nonché la segnalazione relativa al contratto di carta di credito n. *660 in Experian per il periodo indicato nel dispositivo in ragione delle specifiche interne dei singoli sistemi di informazione creditizia coinvolti.

Restano legittime la segnalazione in CRIF per il finanziamento n. *963 e le segnalazioni in CRIF e CTC per il contratto di carta di credito n. *660.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione delle contestate segnalazioni: con riferimento al rapporto **963, in Experian e CTC quelle per il mese di marzo e aprile 2023; con riferimento al rapporto **660 in Experian quella del mese di aprile 2023.

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