

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) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente agisce affinché venga accertata l'illegittimità delle segnalazioni effettuate nei SIC dall'intermediario convenuto e conseguentemente ne venga ordinata la cancellazione. Questi i fatti posti a fondamento della domanda e le argomentazioni svolte. Parte ricorrente afferma di non aver ricevuto il preavviso di registrazione dei dati personali in CR e di aver richiesto all'intermediario evidenza dell'avvenuto invio della comunicazione e della data in cui la contestata segnalazione sarebbe stata effettuata. Riferisce altresì di aver richiesto copia del contratto che ha dato origine alle segnalazioni e dell'estratto conto dei pagamenti, ma di non aver ricevuto nulla. Aggiunge che in data 24/07/2025, l'intermediario ha riferito di aver inviato un unico sms, senza allegare alcuna raccomandata o preavviso cartaceo, senza specificare per quale delle linee di credito sarebbe stato inviato l'sms e senza dimostrare né la spedizione né la ricezione di alcuna comunicazione. Nega, in ogni caso di aver mai ricevuto il citato sms anche perché in quel periodo si trovava all'estero e, avendo disabilitato il *roaming*, era impossibilitato a ricevere messaggi ed eccepisce che le citate comunicazioni risultano prive dei requisiti fondamentali di un preavviso che deve essere specifico, puntuale e contestualizzato, mancando ogni indicazione in merito alla scadenza della rata e riguardo alle conseguenze della mancata regolarizzazione. Dunque, secondo parte ricorrente, l'invio di una comunicazione così importante mediante sms non rispetta i parametri di diligenza qualificata dell'accorto banchiere.

Afferma, poi, che la rata sollecitata è stata pagata subito dopo il messaggio in questione: un preavviso cui segue il pagamento entro un termine di tolleranza di 15 giorni non può giustificare una segnalazione successiva di mesi. Infine, parte ricorrente contesta la violazione della normativa in materia di *privacy*.

L'intermediario contesta le argomentazioni svolte nel ricorso di cui chiede il rigetto prospettando, tra l'altro, quanto segue: (a) parte ricorrente ha stipulato in data 10/06/201 un contratto di carta di credito con un fido di € 3.000,00, dichiarando di aver preso atto dell'informativa in merito al trattamento dati e del Codice di condotta sui sistemi di informazioni creditizie, approvando contestualmente le condizioni generali del contratto, ivi incluso il previsto obbligo di comunicare per iscritto all'intermediario qualsiasi variazione dei dati forniti nel contratto; (b) a seguito dei reiterati ritardi nella restituzione mensile dell'importo finanziato, circostanza non contestata, l'intermediario inviava all'indirizzo fornito in data 30/08/2023, il preavviso di imminente segnalazione, in formato cartaceo; (c) in data 06/01/2025, il preavviso di imminente segnalazione veniva inoltrato anche tramite SMS all'utenza telefonica intestata al ricorrente, con chiara indicazione del rapporto di credito e della conseguente iscrizione nei SIC in caso di mancata immediata regolarizzazione dei pagamenti; (d) la segnalazione è stata resa visibile per la prima volta in data 12/03/2025; (e) in riscontro al reclamo ha inoltrato via pec a parte ricorrente copia della dichiarazione, da cui si evince l'avvenuto invio del preavviso di segnalazione presso le banche dati; (f) con la sottoscrizione del contratto parte ricorrente ha espressamente dichiarato di aver preso atto dell'informativa resa sul trattamento dei dati personali ivi inclusa la comunicazione dei dati ai sistemi di informazioni creditizie; (g) parte ricorrente era pertanto pienamente consapevole delle conseguenze derivanti dall'omissione del versamento in base al piano di ammortamento concordato; (h) ai sensi del Codice di Condotta l'invio dell'sms è considerato idoneo a garantire l'adempimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione ed è stata prevista dall'art. 20 delle condizioni generali, approvate specificamente; (i) il preavviso di segnalazione è stato inviato a parte ricorrente sia tramite posta cartacea che tramite sms all'utenza telefonica del cliente; (j) il Codice di condotta stabilisce una presunzione di conoscenza da parte del destinatario del preavviso inviato con una delle modalità indicato, salvo che il cliente provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione, cosa nella specie non avvenuta; (k) condizione di legittimità della segnalazione è che questa sia resa visibile ai partecipanti al SIC decorsi 15 giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato, non rilevando invece la data di segnalazione, intesa come contribuzione del primo ritardo da parte del partecipante al SIC; (l) nel caso del primo ritardo, in particolare, 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; (m) l'sms è mezzo idoneo di comunicazione e parte ricorrente non ha provato l'impossibilità di accedere alla propria utenza telefonica.

Parte ricorrente ha replicato per osservare quanto segue: (i) l'intermediario non ha fornito prova dell'assolvimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione: tra i documenti allegati non è presente alcuna comunicazione idonea a tal fine, né prova del reale invio dell'sms ovvero del fatto che il ricorrente abbia effettivamente letto la comunicazione; (ii) l'intermediario ha violato l'obbligo di correttezza, buona fede e cooperazione in quanto ha prodotto solo con le controdeduzioni il contratto e l'estratto conto; (iii) la segnalazione oggetto del contendere ha privato parte ricorrente della possibilità di richiedere qualsiasi linea di credito; (iv) la formula contrattuale di cui all'art. 19 relativa alle

comunicazioni è vaga nel prevedere la possibilità della notifica digitale e non precisa che la comunicazione sarà inviata esclusivamente al recapito telefonico indicato nell'anagrafica del contratto; (v) non ha mai ricevuto alcuna comunicazione via sms anche perché in quel periodo si trovava all'estero con disattivazione del *roaming*; (vi) in ogni caso, la rata sollecitata è stata pagata immediatamente dopo il sollecito della rata, circostanza confermata anche dall'andamento dei pagamenti riportato nei SIC.

L'intermediario ha replicato a sua volta per richiamare quanto dedotto con le controdeduzioni e per insistere nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via preliminare va osservato che parte ricorrente nel lamentare l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e CTC ed EXPERIAN, poiché effettuate in difetto del presupposto formale e sostanziale, ha lamentato anche un pregiudizio derivante dalle contestate segnalazioni, senza tuttavia formulare alcuna specifica domanda di risarcimento, per la quale si è riservata *"di agire nelle sedi giudiziarie competenti al fine di richiedere il risarcimento di tutti i danni patiti e patendi"*. Dunque, in questa sede si deve esaminare solo la questione della legittimità delle segnalazioni contestate, che traggono origine da un contratto di carta di credito sottoscritto il 10/06/2019. Ciò puntualizzato, dalle visure prodotte emerge quanto segue.

La visura in CRIF, aggiornata al 31/05/2025 e riferita ad un arco temporale di 24 mesi, ovvero 5/2025 – 06/2023, evidenzia che la prima segnalazione negativa risale al febbraio 2025, con indicazione di n. 1 rata non pagata e che il numero massimo di rate con ritardo è pari a 2. La visura in CTC, aggiornata al 30/04/2025 e riferita ad un arco temporale pari a 36 mesi, ovvero aprile 2025 – maggio 2022 la prima segnalazione negativa risale al mese di dicembre 2024 con indicazione di n. 1 rata non pagata con un numero massimo di rate con ritardo pari a 2. Infine, dalla visura Experian, aggiornata al 5/2025, riferita ad un arco temporale di 24 mesi, quindi relativa al periodo 5/2025 - 6/2023, risulta che la prima segnalazione negativa risale al febbraio 2025 con indicazione di rata non pagata, un numero massimo di rate con ritardo pari a 2. Nella visura Experian è espressamente indicata l'avvenuta regolarizzazione dei pagamenti.

Il preavviso di segnalazione è stato inviato, secondo le prospettazioni dell'intermediario, sia via sms che in formato cartaceo. Agli atti vi è una comunicazione in data 04/01/2025 inviata ad un indirizzo che coincide con quello indicato nel modulo del ricorso. Di tale comunicazione, tuttavia, non vi è prova dell'invio e della ricezione dell'avviso. Quanto all'invio tramite messaggio SMS, è agli atti una dichiarazione del 07/01/2025 della K*** SpA, società terza fornitrice del servizio di invio, che *"conserva su un proprio database giudiziario [...] i dati di traffico telefonico degli SMS inviati all'utenza per conto [dell'intermediario]"*. In tale dichiarazione è presente una tabella nella quale si riporta l'identificativo del messaggio, il numero di telefono cui lo stesso è stato inviato e che coincide con quello di parte ricorrente, il testo del messaggio (in cui compare specificatamente il numero della carta di credito i cui pagamenti erano in ritardo con il relativo importo) nonché la data di ricezione (06/01/2025). In particolare, per quanto concerne il contenuto del preavviso di segnalazione, l'SMS in esame contiene il seguente testo: *"Voglia regolarizzare immediatamente i pagamenti della sua carta 4163****9853 per*

*importo dovuto E. 298,00 oltre indennizzi per ritardi di pag.; altrimenti, decorsi 15 giorni, il Suo ritardo sarà registrato in CTC/CRFI/EXPERIAN come da privacy consegnata https** Info c/o Filiale di rif.”.*

In merito alla idoneità di tale SMS a valere come preavviso di segnalazione, va in primo luogo osservato che il Codice di Condotta per i SIC (adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019) consente l'utilizzo di forme di messaggistica istantanea fruibili anche tramite *device* che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso sempre che tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato. Nel caso di specie l'art. 15 del contratto di finanziamento, rubricato *“Come comunicare con [l'intermediario]”*, stabilisce che *“[o]ve non escluso dal contratto o dalla legge, le comunicazioni di [intermediario] possono essere effettuate [...] tramite tecniche di comunicazioni a distanza (ivi compreso telegramma, fax, e-mail, SMS, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'Area clienti del Sito Internet (home banking o analogo servizio)”*. E sempre secondo il sopracitato Codice di Condotta il preavviso inviato tramite SMS *“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”*. Alla luce di tali elementi, ritiene il Collegio che la specificità degli elementi forniti nella citata dichiarazione, unita alla sussistenza di una valida disposizione contrattuale che consente l'utilizzo dell'SMS come metodo di invio del preavviso nel rispetto della normativa privacy, sia idonea a provare invio e data di ricezione. E' sì vero che parte ricorrente afferma di non aver ricevuto il messaggio in questione perché, in quel momento, si trovava all'estero e aveva disattivato il *roaming*; tuttavia, non ha prodotto alcuna evidenza in merito, sicché vale il principio sopra ricordato di presunzione di conoscenza.

Residua, quanto al requisito formale, il tema della tempestività del preavviso. Come si è visto sopra, la prima segnalazione in CTC risale al mese di dicembre 2024, quelle in CRIF e in Experian risale al febbraio 2025, a fronte di un SMS ricevuto in data 06/01/2025. Afferma, in proposito, l'intermediario di aver interpellato i SIC circa la data di visibilità della segnalazione negativa relativa al primo ritardo così apprendendo che gli insoluti sono stati resi visibili a partire da marzo 2025, ma sostegno di ciò nulla produce. Ne consegue che l'SMS risulta tempestivo solo rispetto alla prima segnalazione in CRIF (febbraio 2025) ed Experian (febbraio 2025).

Parte ricorrente contesta che le segnalazioni disposte dall'intermediario siano illegittime anche sotto il profilo sostanziale, avendo effettuato immediatamente il pagamento della rata sollecitata. Ora, dalla documentazione prodotta risulta che il 23 gennaio 2025 è stato effettuato un bonifico che è ragionevole imputare alla rata cui si riferisce il primo ritardo. Sempre dalla documentazione prodotta risulta che il successivo bonifico è stato effettuato ad aprile 2025, mentre non compare alcun pagamento per i mesi di febbraio e marzo 2025. Né parte ricorrente ha fornito ulteriori elementi probatori in proposito. Tutto ciò a fronte di una disposizione contrattuale secondo cui il rimborso delle rate deve avvenire entro il giorno 15 del mese successivo a quello di emissione dell'estratto conto (cfr. art. 9) e che attribuisce all'intermediario la facoltà di dichiarare il cliente decaduto dal beneficio del termine ovvero risolto il contratto in caso di ritardato o mancato pagamento di una o più rate (cfr. art. 11).

Dunque, tenuto conto che (a) il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti e che è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile (cfr., tra le altre, Collegio di Torino, decisione n. 5585/ 2025); (b) ai sensi dell'art. 4 comma 6 dell'Allegato A.5 del Codice di condotta dei SIC: *“6. I dati relativi al primo*

ritardo nei pagamenti in un rapporto di credito [con un consumatore] sono utilizzati e resi accessibili agli altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini: ... b) nei sistemi di informazioni creditizie di tipo positivo e negativo: 1. ... decorsi sessanta giorni dall'aggiornamento mensile di cui al successivo comma 8, oppure in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, oppure quando il ritardo si riferisce ad una delle due ultime scadenze di pagamento. Nel secondo caso i dati sono resi accessibili dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata; ..."; (c) la rata di gennaio pare essere stata saldata in data 23/01/2025, a fronte di un preavviso ricevuto il 06/01/2025; le segnalazioni oggetto del contendere paiono essere illegittime sino al gennaio 2025 e vanno pertanto cancellate. Il preavviso inviato non inficia, invece, quelle successive in linea con il principio di diritto enunciato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 4632/2023: "La comunicazione contenente il preavviso di segnalazione nei SIC, pervenuta successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, rende legittime le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione da parte dell'interessato, attesa la funzione del preavviso. Resta ferma l'illegittimità delle segnalazioni precedenti al preavviso, che vanno quindi cancellate". A completamento del quadro va anche ricordato che il contratto, oltre a fornire tutte le informazioni correlate ai presupposti (ivi incluso il ritardo dei pagamenti) per le eventuali informazioni ai SIC e a recepire il consenso per il trattamento dei dati in sede di sottoscrizione, specificava, ovviamente, gli effetti delle eventuali segnalazioni anche in termini di maggiore difficoltà di ottenere in futuro ulteriori crediti. E' principio consolidato in materia che il termine sofferenza assume un diverso significato nei SIC rispetto a quello proprio della iscrizione nella Centrale dei Rischi, presupponendo l'appostazione a sofferenza nella banca dati privata soltanto il dato oggettivo di una serie ripetuta di inadempimenti ovvero il passaggio al legale, non essendo, invece, necessario che l'intermediario, prima di procedere alla segnalazione a sofferenza in un SIC, valuti la complessiva situazione finanziaria del debitore.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in CTC fino a gennaio 2025.

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