

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore GIOVANNI AFFERNI

Seduta del 28/05/2024

### FATTO

Il cliente nel ricorso afferma che:

- in data 28/02/20, stipulava con parte resistente un prestito personale tramite firma digitale;
- con successivo reclamo, rilevava la mancanza della forma scritta in ordine al rapporto contrattuale in oggetto, richiedendo l'accertamento della nullità del contratto e la condanna della banca alla restituzione delle somme indebitamente percepite;
- in ogni caso devono ritenersi nulle, per difetto di pattuizione in forma scritta, le clausole relative alla determinazione degli interessi e/o quella relativa all'indicazione del TAEG;
- nello specifico, la Firma Elettronica Qualificata (in breve "FEQ") apposta a sigla del contratto di finanziamento risulta "non verificata".
- sul punto, le Condizioni del Servizio dello stesso ente certificatore prevedevano esplicitamente che il processo di validazione della firma richiedesse (tra le altre) una fase di verifica propedeutica al perfezionamento del contratto;
- anche la normativa in materia prevede espressamente che il suddetto processo di verifica debba intendersi come necessaria fase di conferma dell'autenticità e integrità della documentazione sottoscritta.

In conclusione parte ricorrente chiede il rimborso delle somme pagate in eccedenza.

Nelle controdeduzioni l'intermediario rappresenta quanto segue:

- in data 28/02/2020 il ricorrente sottoscriveva il contratto di prestito personale n. \*\*\*868, per un importo finanziato di € 23.000,00, oltre interessi convenzionali pattuiti ed oneri accessori, da rimborsare in n. 84 rate mensili da € 369,50, con un TAN dell'8,95% e un TAEG del 9,32%;
- il contratto di finanziamento – tutt'ora in fase di esecuzione - veniva regolarmente sottoscritto dal cliente mediante firma digitale, previa debita sottoscrizione della "richiesta di attivazione del servizio di firma digitale" e accettazione delle relative condizioni, avvenuta contestualmente al perfezionamento del mutuo;
- la procedura seguita dall'ente certificatore (I\*\*\*C\*\*\*) consentiva al cliente di far arrivare sull'utenza mobile personale una ONE TIME PASSWORD (OTP), necessaria per la sottoscrizione del contratto di finanziamento mediante firma digitale;
- tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale visualizzata e firmata dal ricorrente, veniva al medesimo inviata tramite separata comunicazione;
- con la sottoscrizione del contratto di finanziamento in questione, il ricorrente dichiarava espressamente, *"di aver ricevuto copia completa della richiesta di finanziamento, compilata in ogni sua parte e il documento "Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori" e di "ben conoscere le condizioni generali del presente contratto che [accettava] integralmente senza riserva alcuna"*;
- tutto quanto sopra esposto, la banca puntualizza come sia stata correttamente applicata la normativa vigente in punto di trasparenza contrattuale e di informativa preliminare al cliente, e come siano state accettate espressamente le clausole contrattuali relative all'applicazione di un piano di ammortamento c.d. alla francese (con rata costante), del TAN fisso, degli interessi corrispettivi e del TAEG, ivi inclusa la possibilità per il cliente di conoscere in qualsiasi momento la ripartizione di ciascuna rata tra quota capitale e quota interessi.

In conclusione, l'Intermediario chiede che il ricorso venga rigettato in quanto infondato.

## DIRITTO

Parte ricorrente chiede (i) di accertare e dichiarare la nullità del contratto, per mancanza della forma scritta (in quanto contesta che la Firma Elettronica Avanzata apposta risulterebbe "Non Verificata"), ai sensi dell'art. 117, commi 3 e 4 Tub, nonché la nullità della clausola relativa al TAEG ai sensi degli artt. 125-bis e 117 comma 7 Tub e, infine, della clausola relativa alla determinazione degli interessi; (ii) la restituzione delle somme versate in eccedenza e la riconversione del debito residuo; (iii) in ogni caso, rilascio della copia del contratto di finanziamento, dotata di firma elettronica qualificata, ai sensi del Regolamento UE 910/2014.

Il cliente deduce il difetto di forma scritta *ad substantiam* previsto dall'art. 117 TUB, rilevando che le Firme Elettroniche Qualificate (di seguito, "FEQ") apposte a sigla del contratto di finanziamento risultino non conformi ai requisiti legali e/o regolamentari previsti in materia, non essendo state "verificate".

Tuttavia si rileva che, al di là dei moduli contrattuali (con la presenza di un punto interrogativo in corrispondenza della firma digitale apposta), non ha prodotto alcuna documentazione a supporto di quanto affermato.

In ogni caso, più specificatamente, parte ricorrente parrebbe contestare che dall'utilizzo dello stesso software fornito dall'ente certificatore si rilevarebbe l'impossibilità di effettuare



il processo di verifica delle firme elettroniche, pure richiesto dalla normativa in materia ai fini del controllo dell'autenticità e integrità del documento sottoscritto.

A tal riguardo l'intermediario eccepisce l'infondatezza della censura mossa, specificando come il cliente abbia in realtà regolarmente sottoscritto lo stesso mediante firma digitale ottenuta tramite ente certificatore, regolarmente iscritto all'apposito albo previsto dall'art. 29 del Codice dell'Amministrazione digitale, secondo un processo idoneo all'emissione di validi certificati per la firma digitale.

Sulla validità della firma elettronica avanzata si osserva quanto segue.

La resistente rimarca come il contratto di finanziamento in esame sia stato validamente sottoscritto dal cliente attraverso il servizio I\*\*\*C\*\*\*, con processo di firma digitale one shot (OTP).

Dopo la richiesta di rilascio certificato di firma digitale, e previa lettura e accettazione delle condizioni di servizi di I\*\*\*C\*\*\* su tablet PC (nonché della documentazione precontrattuale e contrattuale relativa al finanziamento), il ricorrente riceveva sul recapito di cellulare personale una ONE TIME PASSWORD (OTP), necessaria per la stipula del contratto di finanziamento mediante firma digitale.

Si rileva che la casella dedicata alla firma digitale (anch'essa apposta in data 28/02/2020, in occasione della stipula del contratto di finanziamento) riporta però la dicitura "*signature not verified*":

Sempre secondo quanto riportato dalla resistente, dopo aver ricevuto la conferma dell'avvenuto buon esito della procedura mediante notifica sul Tablet PC, I\*\*\*C\*\*\* invierebbe al cliente una separata comunicazione con in allegato tutti i documenti firmati digitalmente.

La richiesta di prestito sottoscritta digitalmente verrebbe infine sottoposta alla valutazione della banca, che darebbe avvio al rapporto contrattuale ed erogherebbe la provvista, archiviando la documentazione contrattuale secondo le procedure dell'autorità di certificazione.

Quanto, invece, al processo di verifica della validità della firma mediante software Gosign della stessa società I\*\*\*C\*\*\*, l'intermediario produce apposita documentazione, da cui la firma digitale apposta dal cliente in data 28/02/20 risulta regolarmente "verificata".

La Banca ha altresì prodotto evidenza del buon esito della verifica di validità della firma digitale apposta dal cliente nel 2020, effettuata recentemente in data 15.03.24, utilizzando proprio lo stesso software (GoSign) cui il cliente fa riferimento nelle memorie difensive.

Dunque, con riferimento all'asserito difetto di forma scritta, si richiama l'art. 20 co. 1-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, il quale dispone che il documento informatico su cui è "apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore" ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 del codice civile e soddisfa il requisito della forma scritta.

Questo Collegio ha recentemente disposto il rigetto di tre ricorsi ricadenti sulla medesima questione e pure presentati nei confronti del medesimo Intermediario (cfr. Collegio di Milano, decisioni nn. 0004179 e 0004181 del 05/04/2024 e decisione n. 0004709 del 19/04/2024).

Si evidenzia che il cliente, in sede di ricorso, ha reiterato la richiesta di consegna di una copia del contratto del finanziamento (già avanzata in sede di reclamo), che sia dotata di regolare firma elettronica qualificata. Sul punto - nel fare presente che la domanda del cliente non è chiara - si rileva che lo stesso ha dato atto dell'avvenuta consegna in suo favore della copia del contratto (sottoscritto in digitale nei termini sopra riportati), che il medesimo ha poi versato in atti unitamente al ricorso.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA