

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver appreso solo nel mese di febbraio 2025 della propria presunta sottoscrizione di un leasing, scoprendo la sussistenza di una richiesta di garanzia a proprio nome, avanzata senza il proprio consenso.

Faceva presente di aver inviato una comunicazione all'intermediario in data 19/03/2025, in riscontro alla quale gli veniva riferito di un riconoscimento che sarebbe stato effettuato dallo stesso via InfoCert, il quale non era mai stato dimostrato dalla banca, nonostante reiterate richieste.

Ritenendosi totalmente estraneo alla vicenda, chiedeva la rimozione del proprio nominativo da ogni contratto nonché da ogni banca dati creditizia, oltre alla cessazione di ogni di ogni comunicazione o sollecito relativo alla contestata posizione di garante.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario ricostruiva la vicenda precisando che, in data 05/07/2022, il ricorrente si fosse costituito fideiussore, in favore di una società, obbligata principale, per l'adempimento di qualsiasi obbligazione derivante da un contratto di locazione finanziaria stipulato in data 05/07/2022.

In forza di tale contratto l'intermediario acquistava, su indicazione della società garantita, un autoveicolo, che concedeva in locazione alla società stessa, dietro impegno al pagamento di 68 rate mensili, ovvero un anticipo di € 18.488,22 e di 67 canoni mensili di € 1.265,10 più IVA; veniva attribuito un prezzo di opzione di acquisto del bene pari ad € 924,41 più IVA.

Il cliente sottoscriveva la fideiussione con firma digitale, garantendo quanto dovuto all'intermediario fino alla concorrenza massima di € 105.147,05 oltre interessi, spese e somme accessorie; la firma digitale veniva raccolta in data 06/07/2022 con modalità "LiveID" da un agente incaricato alla registrazione

dall'intermediario attraverso apposita convenzione sottoscritta con l'Ente certificatore. Dal verbale di avvenuta identificazione, l'agente incaricato dichiarava di aver preso visione e confrontato le evidenze fotografiche con un valido documento di riconoscimento esibito in presenza da parte del soggetto identificato e di aver eseguito il riconoscimento del ricorrente con carta d'identità emessa il 15/12/2015, con scadenza 09/05/2026.

Il contratto di locazione finanziaria veniva risolto in data 15/02/2024 per inadempimento con recupero del bene oggetto del contratto, dopo numerosi solleciti di pagamento inviati alla società e ai garanti. L'intermediario, dunque, affermava di essere attualmente creditore della somma di € 23.381,15 nei confronti della società garantita e dei fideiussori, che erano stati sollecitati al pagamento delle somme dovute.

Ciò premesso, eccepiva in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso con riferimento alla domanda di cancellazione del nominativo del ricorrente dalle banche dati creditizie, in quanto non preceduto da un preventivo reclamo; faceva ad ogni modo presente che il cliente non risultasse attualmente segnalato. Nel merito, sottolineava che la procedura di riconoscimento InfoCert fosse avvenuta regolarmente, da parte di un soggetto autorizzato ed abilitato; soggiungeva, al riguardo, che l'indicazione nel verbale di riconoscimento di un numero telefonico non riconducibile al cliente non fosse sufficiente a dimostrare l'estraneità del ricorrente all'apposizione della firma digitale, non avendo dimostrato tale affermazione e potendo lo stesso essere intestatario di più di un'utenza telefonica.

Precisava che la carta d'identità cartacea indicata nel verbale fosse valida al momento del riconoscimento e che l'ottenimento della carta d'identità elettronica in data 16/06/2025 non fosse sufficiente ad accertare la sua estraneità alla sottoscrizione della fideiussione, non essendo dimostrato che la carta d'identità cartacea fosse stata distrutta.

Affermava di non poter produrre la registrazione della videochiamata di riconoscimento, in quanto il riconoscimento non avveniva *"de visu"*, ma tramite esibizione da remoto del documento d'identità del firmatario e successivo invio dei codici di verifica sul numero di telefono indicato nel modulo di attivazione del servizio di firma digitale.

Evidenziava che il metodo di identificazione *"Live ID"* utilizzato fosse conforme alle normative europee eIDAS e che le firme digitali apposte alla fideiussione sono valide e riconducibili al cliente.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale rilevava che la documentazione presentata dalla banca a supporto del presunto riconoscimento fosse la stessa già utilizzata nell'ambito di un diverso contratto di leasing stipulato in data 05/11/2020, il quale peraltro riportava inoltre il numero di telefono a lui effettivamente intestato, diverso rispetto a quello utilizzato nella procedura contestata. Ribadiva che il riconoscimento fosse avvenuto in data 06/07/2025 sulla base di una carta d'identità cartacea già ritirata e invalidata in data 16/06/2025, con il rilascio della Carta d'Identità Elettronica e che la procedura InfoCert fosse avvenuta tramite invio di codici a un numero di telefono non a lui intestato e riconducibile.

Soggiungeva che le comunicazioni relative al contratto di leasing non fossero mai state recapitate al suo indirizzo personale, ma inviate all'indirizzo aziendale della società, con cui non collabora né detiene una partecipazione dal mese di luglio 2022.

Riteneva che la mancata notifica personale avesse compromesso il suo diritto di opposizione tempestiva e che il verbale prodotto non costituisse prova oggettiva e imparziale, essendo redatta da un soggetto incaricato dalla stessa banca; osservava, da ultimo, che – in assenza di registrazione video – il riconoscimento digitale risulta privo di garanzia e non opponibile ai sensi dell'art. 2702 c.c.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale rappresentava che la documentazione allegata a supporto della validità della procedura di riconoscimento riportasse la data del 06/07/2022, rendendo impossibile un utilizzo improprio di documentazione afferente a un contratto del 2020.

Ribadiva che l'*iter* per il riconoscimento del soggetto firmatario fosse avvenuto correttamente, in quanto la carta d'identità esibita al momento del riconoscimento era valida e non era onere dell'agente incaricato indagare sull'esistenza di altro documento d'identità riferito al firmatario.

Sottolineava che la non riconducibilità in capo a sé dell'utenza telefonica non fosse stata dimostrata dal cliente.

Ripeteva che non esistesse alcuna videochiamata registrata, dal momento che il riconoscimento avveniva tramite esibizione da remoto del documento di identità del firmatario e successivo invio dei codici di verifica sul numero di telefono indicato nel modulo di richiesta di attivazione della firma digitale.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento della invalidità della fideiussione che risulta dallo stesso sottoscritta in favore di una società terza, con il conseguente diritto alla rimozione del proprio nominativo da ogni posizione connessa al contratto del quale sarebbe garante; alla cancellazione da ogni banca dati creditizia nella quale dovesse risultare segnalato e alla cessazione immediata di ogni comunicazione e sollecito a proprio carico, relativamente a tale posizione.

In relazione ad essa l'intermediario resistente ha eccepito l'inammissibilità del ricorso, in quanto la domanda di cancellazione di eventuali segnalazioni in banche dati creditizie ivi spiegata non sarebbe stata proposta in sede di reclamo; l'eccezione è fondata e merita accoglimento.

Come noto, le Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento stabiliscono espressamente che *“Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo. Il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo”* (cfr. Sez. VI, par. 1).

Nel caso di specie, il reclamo contiene una richiesta di chiarimenti in ordine ad alcune questioni pure contenute nel ricorso; quest'ultimo, dal canto suo, presenta le medesime contestazioni contenute nel reclamo (eccetto quella relativa alla violazione degli obblighi di trasparenza e di informazione presentata per la prima volta nell'atto introduttivo del procedimento) sebbene poi formuli delle richieste differenti e non contenute in quest'ultimo.

Per quanto – nell'interpretare il concetto di “medesima questione” (cfr. Coll. Coord., dec. n. 7716/2017) – l'indirizzo ermeneutico dei Collegi abbia privilegiato una concezione non formalistica, deve pur sempre rilevarsi che debba sussistere tra il ricorso e il preventivo reclamo un rapporto di “tendenziale identità” o di “congruità sostanziale” che nel caso di specie non sembrano sussistenti (cfr. da ultimo, Coll. Milano, dec. n. 330/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE