Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA CIPRIANI

Seduta del 12/01/2026

FATTO

A. Il ricorrente si rivolge all'Arbitro illustrando che, in data 4.11.2024, ha ricevuto dalla convenuta due comunicazioni di decadenza dal beneficio del termine in riferimento a due contratti di finanziamento per un importo, rispettivamente, di € 352,46 e € 2.240,46. Con mail 19.11.24 e successiva pec 25.11.24, il ricorrente ha fatto presente al servizio clienti dell'intermediario di non aver mai stipulato i contratti di finanziamento in questione e ha contestato ogni addebito a suo carico. Dopo aver ricevuto un'ulteriore comunicazione di decadenza dal beneficio del termine in riferimento a un ulteriore contratto di finanziamento, il ricorrente ha inoltrato, in data 2.01.2025, formale diffida con la quale ha contestato ogni richiesta di pagamento, adducendo di non aver mai stipulato alcun finanziamento e/o prestito personale con la convenuta, e richiedendo copia della documentazione contrattuale asseritamente sottoscritta e relativa ai contratti di finanziamento. Con il riscontro dell'intermediario, il ricorrente ha appreso dell'esistenza di tre contratti di finanziamento stipulati a suo nome con la convenuta per l'acquisto di telefoni cellulari e altri accessori, sottoscritti presso un punto vendita sito in provincia di Milano. Conseguentemente, egli ha presentato una denuncia presso le autorità competenti e ha trasmesso all'intermediario un disconoscimento della documentazione contrattuale con diffida a inviare ulteriori comunicazioni e richiesta di provvedere alla cancellazione di eventuali segnalazioni in banche dati creditizie. Ad avviso del ricorrente, i contratti di finanziamento in questione sono nulli e in ogni caso a lui non riconducibili, anche perché stipulati presso un esercente ubicato in un comune diverso e molto distante da quello della sua residenza. Pertanto, il ricorrente chiede di "accertare l'inesistenza, nullità e la non riconducibilità" a sé dei contratti di finanziamento n. ***302/PF; n. ***192/PF e n. ***145/PF, con conseguente inesistenza della pretesa debitoria da parte della convenuta, nonché "ordinare

all'intermediario resistente la cancellazione di qualsivoglia segnalazione a sofferenza eventualmente effettuata a carico del ricorrente".
B. Costituitosi, l'intermediario precisa che i contratti disconosciuti sono validi e risultano regolarmente sottoscritti dal ricorrente. In particolare, il ricorrente risulta aver regolarmente sottoscritto i contratti in questione mediante firma elettronica qualificata, in conformità con il Regolamento Europeo eIDAS. A riprova, l'intermediario allega copia dei contratti e dei relativi certificati emessi dall'ente certificatore della firma elettronica. Conseguentemente, la circostanza addotta dal ricorrente, secondo cui il luogo ove è ubicato il negozio di sottoscrizione è diverso rispetto a quello di residenza del cliente, non è sufficiente a dimostrare l'estraneità di quest'ultimo rispetto alla. Inoltre, gli indirizzi email presenti nei contratti di finanziamento sono stati indicati dal cliente in fase di sottoscrizione, al pari dei numeri di telefono utilizzati per la firma, i quali erano a diretta disposizione del cliente nel momento della sottoscrizione. Pertanto, l'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.
C. In sede di repliche, il ricorrente evidenzia che l'intermediario non fornisce alcun elemento dal quale si possa desumere quale sia stata la procedura adottata per identificare correttamente il cliente e prevenire l'utilizzo fraudolento della propria identità, limitandosi ad affermare che i contratti in questione sono stati sottoscritti attraverso un dispositivo di firma elettronica certificata rilasciato da una società competente; tuttavia, ritiene che tale circostanza non sia dirimente perché il dispositivo di firma può essere stato creato, fraudolentemente, a insaputa del ricorrente.

DIRITTO

1. La controversia concerne l'accertamento della inesistenza, nullità e, in ogni caso, della non riconducibilità al ricorrente di tre contratti di finanziamento erogati dall'intermediario convenuto.
2. Il ricorrente lamenta di non aver mai stipulato i finanziamenti oggetto del ricorso e disconosce la firma digitale apposta in calce ai tre contratti.
Con riguardo alla falsità delle firme apposte al contratto, il Collegio – in linea con il consolidato orientamento dei Collegi territoriali (Collegio di Bari, decisione n. 607/25; Collegio di Torino, decisione n. 7218/2024; Collegio di Roma, decisioni nn. 2020/2023 e 5541/2022; Collegio di Milano, decisione n. 13884/2021) - rileva che l'Arbitro non può pronunciarsi sulla falsità di una firma quando si tratti di affermare in via costitutiva l'insussistenza del rapporto contrattuale fra le parti che deriverebbe dalla non autenticità della sottoscrizione dello stesso; invero, l'accertamento chiesto dal ricorrente potrebbe considerarsi funzionalmente consentito solo in via incidentale, al fine di valutare circostanze che possano contribuire ad accertare il grado di diligenza dell'intermediario nell'ambito di un giudizio sulla legittimità della sua condotta (Collegio di Bari, decisione n. 6778/2025).
Ciò premesso, il Collegio osserva che risultano depositati agli atti:

1) i contratti di prestito finalizzato intestati al ricorrente, nei quali quest'ultimo è identificato tramite documento d'identità;
2) il modulo contenente la richiesta di rilascio della certificazione della firma digitale, sottoscritto in data 25/03/2024 alle ore 14:14 dal cliente, consegnato all'ente certificatore che ha curato il processo di inserimento della firma sul contratto;
3) il modulo contenente la richiesta di rilascio della certificazione della firma digitale, sottoscritto in data 26/03/2024 alle ore 13:04 dal cliente, consegnato all'ente certificatore che ha curato il processo di inserimento della firma sul contratto;
4) il modulo contenente la richiesta di rilascio della certificazione della firma digitale, sottoscritto in data 26/03/2024 alle ore 12:03 dal cliente, consegnato all'ente certificatore che ha curato il processo di inserimento della firma sul contratto.

Quanto al rilievo giuridico della firma digitale, ai sensi dell'art. 20, comma 1-bis, d.lgs. n. 82/2005, il documento informatico firmato digitalmente soddisfa il requisito della forma scritta *ad substantiam* e ha l'efficacia della scrittura privata ex art. 2702 c.c. Il successivo comma 1-ter, chiarisce che "l'utilizzo del

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria", con la conseguenza che grava sulla parte che alleghi di non aver apposto la firma digitale l'onere di fornire la prova che altri, a sua insaputa e contro la sua volontà, abbiano abusivamente utilizzato il dispositivo per l'apposizione della sua firma digitale (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 610/25).
Nel caso in esame, il ricorrente si è limitato a dedurre che i tre indirizzi mail indicati erano differenti da quelli in suo possesso nonché a sottolineare la distanza geografica fra il luogo di residenza e quello di sottoscrizione dei contratti. Tali elementi, tuttavia, non risultano sufficienti a superare la presunzione di autenticità della firma posta dall'art. 20, comma 1-ter, d.lgs. n. 82/2005. Per pervenire al superamento della predetta presunzione, sarebbero necessari approfondimenti istruttori che sono preclusi all'Arbitro e che il ricorrente, se riterrà, dovrà perseguire in altra sede.
Alla luce delle considerazioni svolte, il ricorso non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE