

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 24/04/2026

FATTO

Con ricorso del 30.9.2025, parte attrice lamenta di aver subito una truffa e un furto di identità a marzo 2024. In particolare, ignoti hanno inoltrato una richiesta di erogazione di un prestito con cessione del quinto della pensione a nome della ricorrente, che ne è venuta a conoscenza solo casualmente a seguito di un riscontro presso l'INPS, per un ammanco sull'importo mensile della pensione. Ad aprile 2024 ha inviato una diffida all'intermediario, chiedendo l'annullamento del finanziamento e il 16.4.2024 ha sporto denuncia. A seguito della segnalazione, l'intermediario ha sospeso il piano di ammortamento con effetto solo dal mese di luglio 2024. La prima rata di maggio pari ad € 832,00 [in realtà, tale importo è pari a due rate: maggio e giugno] risulta trattenuta dall'intermediario in spregio a tutte le norme di correttezza e buona fede, considerando che già dal 18.3.2024 (tramite *call center*) e poi con *pec* del

18.4.2024 e, ancora, con *pec* del 23.4.2024, la ricorrente aveva diffidato l'intermediario ad «annullare immediatamente qualunque richiesta pervenuta a nome della [ricorrente], desistendo da qualunque richiesta di cessione del quinto». Chiede la restituzione delle somme illegittimamente trattenute pari a € 832,00 e la cancellazione del nominativo in "CRI".

In sede di controdeduzioni, l'intermediario riferisce che il 18.04.2024 è stato informato via *pec* che la ricorrente era stata vittima di truffa telematica da parte di ignoti, poiché erano state violate le sue credenziali SPID ed erano stati utilizzati i suoi documenti d'identità per richiedere un finanziamento dietro cessione del quinto della pensione. Alla luce di tale avvenimento, il 23.4.2024 l'intermediario ha sporto a sua volta denuncia-querela per tali fatti e, subentrati ulteriori fatti nuovi, ha integrato la denuncia il 21.6.2024. L'intermediario, ricevuta la notizia della possibile truffa, ha offerto pronta collaborazione per la sospensione (non interruzione) del piano di ammortamento del finanziamento, dimostrando così l'intenzione di non voler proseguire nell'addebito di rate eventualmente non dovute. L'istituto di credito precisa di aver posto in essere tutte le procedure di verifica dell'identità richieste dalla normativa vigente al momento della stipula del contratto di finanziamento ma la frode, evidentemente, è stata perpetrata con modalità particolarmente sofisticate, tali da ingannare la diligenza dell'operatore professionale medio.

Per quel che riguarda poi il nodo della mancata restituzione delle rate (due rate di € 416,00 cadauna) ha reputato prudente mantenere la somma in uno stato per così dire "sospeso" in attesa di un quadro investigativo più chiaro, anche a fini di una corretta contabilizzazione dell'operazione. Infatti, il mancato immediato rimborso non è derivato da una volontà di trattenere illegittimamente la somma, bensì da un atteggiamento di prudenza dettato dalla complessità della vicenda e dalla necessità di coordinare le proprie azioni con gli sviluppi dell'indagine penale.

In sede di repliche, la ricorrente richiama i fatti oggetto di un diverso ricorso (sempre in ABF, contro altro intermediario, in cui chiede il rimborso di un'operazione disconosciuta eseguita a seguito di presunta *sim swap fraud*. Riferisce di aver subito una frode sofisticata, che ha registrato i seguenti passaggi: (i) un ignoto si è presentato presso il gestore telefonico dichiarando di aver perso il cellulare; (ii) l'operatore telefonico, contravvenendo alle regole, ha consegnato una nuova SIM attribuendo i dati della ricorrente, in assenza di un documento di identità cartaceo; (iii) a nome della ricorrente ignoti hanno deviato anche la pensione Inps su un conto aperto appositamente presso un terzo intermediario e hanno acceso vari prestiti; (iv) in particolare, presso l'intermediario resistente è stato stipulato un finanziamento con cessione del quinto della pensione per circa € 49.920,00. Contesta il comportamento "attendista" dell'intermediario resistente e chiede la restituzione della somma addebitata.

In relazione alle rispettive argomentazioni, la ricorrente chiede all'Arbitro «il recupero della somma trattenuta indebitamente sulla mia pensione INPS ammontante alla somma di € 832,00 e la cancellazione del mio nome presente in CRI, come comunicatomi dalla mia banca attuale». Dal canto suo, l'intermediario chiede che il Collegio «voglia, *contrariis reiectis*, respingere le odierne domande avversarie per le ragioni sopra esposte».

DIRITTO

1. La ricorrente sostiene di essere stata vittima di truffa telematica a marzo 2024, poiché ignoti avrebbero “violato” le sue credenziali SPID e avrebbero usato i suoi documenti d’identità per richiedere presso l’intermediario un finanziamento dietro cessione del quinto della pensione. L’istante ha sporto denuncia ad aprile 2024 e ha avvisato l’intermediario della questione, chiedendo “l’annullamento” del finanziamento. L’intermediario il 23.4.2024 ha a sua volta sporto denuncia-querela per tali fatti, integrata a giugno 2024.

In proposito, l’intermediario afferma di aver posto in essere tutte le procedure di verifica dell’identità richieste dalla normativa vigente al momento della stipula del contratto di finanziamento; per contro, la ricorrente sostiene di aver subito un furto di identità (anche digitale) e quindi contesta che il contratto sia a sé riferibile. La ricorrente sembrerebbe evocare le circostanze relative a un’ipotesi di *SIM swap fraud* (come nel menzionato ricorso proposto nei confronti di un altro intermediario) anche se le dinamiche truffaldine circa il furto di identità digitale non sono circostanziate. La questione sollevata, pertanto, consiste nella correttezza (o meno) della stipula del contratto di finanziamento. Sul punto, l’intermediario afferma di aver posto in essere tutte le procedure di verifica dell’identità richieste dalla normativa vigente al momento della stipula del contratto di finanziamento.

2. Poiché dalla documentazione depositata non era chiaro né se la somma di tale finanziamento era stata o meno erogata né con quali modalità fosse stato concluso, il Collegio ha disposto apposita istanza istruttoria, chiedendo alle parti di produrre documentazione comprovante il procedimento di conclusione del contratto, ivi compresi i fattori di autenticazione della firma digitale, nonché documentazione comprovante l’adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela. Le parti hanno riscontrato la richiesta. La ricorrente insiste sulla circostanza di non aver mai stipulato il finanziamento e di essere vittima di frode, *rectius* di *sim swap fraud*. Tuttavia, il numero su cui è stato recapitato l’OTP per la firma digitale del contratto non coincide con il recapito della ricorrente *951 (di cui avrebbe denunciato la *sim swap fraud*): pertanto, una eventuale *sim swap fraud* sarebbe risultata irrilevante.

Dal canto suo, l’intermediario ha prodotto copia del modulo per l’identificazione e l’adeguata verifica della clientela e copia dell’*audit log*, da cui emerge che il contratto è stato concluso tramite firma elettronica certificata, mediante ricezione di un *sms* con OTP sul numero *415. L’art. 19 del d.lgs. n. 231/2007, richiamando l’art. 64 del d.lgs. n. 82/2005, prevede che l’obbligo di identificazione si considera assolto, anche senza la presenza fisica, per i clienti in possesso di un’identità digitale, con livello di garanzia almeno significativo. L’art. 20 comma 1-*bis* del codice dell’amministrazione digitale 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 c.c. e soddisfa il requisito della forma scritta». Del resto, la validità della firma elettronica qualificata ai fini della forma scritta *ad substantiam* è stata ribadita da Cass. civ., sez. II, 24.7.2023, n. 22012, secondo cui «la sottoscrizione costituita dalla firma del dichiarante, cioè dal nome e cognome scritti di suo pugno o quantomeno da una sigla caratteristica e identificabile, ovvero, in caso di documento informatico, dalla firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, rappresenta l’espressione grafica della paternità e impegnatività della dichiarazione che la precede, la quale in mancanza non comporta la conclusione definitiva di un negozio giuridico allorché

la forma scritta sia richiesta *ad substantiam*. Pertanto, una *e-mail* che contenga espressioni generiche di consenso (nella specie: accettiamo la proposta ... Resto in attesa di un suo cenno), ma sia priva della firma elettronica avanzata, qualificata o digitale dei promittenti, non integra l'atto scritto richiesto dagli artt. 1350 e 1351 c.c.».

3. Lo stesso art. 20 c.a.d. al comma 1-*ter* precisa che «l'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria». Si realizza, pertanto, un'inversione dell'onere della prova, in quanto compete a chi opera il disconoscimento della sottoscrizione smentire di averla effettuata provando di non aver apposto la firma digitale: Trib. di Roma, sentenza n. 1127 del 23.1.2017).

Va rammentato che, in materia di disconoscimento di firma autografa, l'Arbitro ritiene di non potersi pronunciare 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. Tale accertamento risulta funzionalmente consentito solamente in via incidentale, al fine di valutare circostanze che possano contribuire a giudicare della più o meno diligente condotta dell'intermediario ai fini della legittimità del suo operato.

Proprio in questa logica, al Collegio spetta valutare se il comportamento della ricorrente sia riuscito a dimostrare la propria estraneità della stesura della firma digitale, dimostrando che essa non è stata dalla stessa apposta.

Sotto questo aspetto, rilevanti appaiono le decisioni secondo le quali, per il disconoscimento di una firma digitale, occorre fornire specifiche prove. Ad esempio, secondo Trib. Palermo, sentenza n. 15743/2024, il disposto dell'art. 20, comma 1-*ter* c.a.d. impone che, a differenza di quanto avviene con il disconoscimento delle scritture private ex art. 214 c.p.c., in caso di contestazione della firma digitale opera un'inversione dell'onere probatorio, per cui «colui che intende disconoscere la propria firma digitale ha l'onere di provare che il dispositivo di firma non gli appartiene ovvero che tale dispositivo è stato utilizzato non da lui, e contro la sua volontà». Nel caso specifico ha ritenuto che gli oppositori non avessero assolto tale onere probatorio, limitandosi a contestazioni generiche senza fornire elementi idonei a dimostrare l'utilizzo abusivo del dispositivo di firma digitale. La mera asserzione di non aver mai rilasciato la firma digitale è stata ritenuta insufficiente a superare la presunzione legale, anche perché risultavano elementi probatori in senso contrario dai quali si evinceva che essi avevano dato parziale esecuzione ai contratti che contestavano. Nello stesso senso cfr. Tribunale di Termini Imerese, sentenza n. 53/2021. Più precisamente, la giurisprudenza e la disciplina della firma digitale richiedono un regime probatorio più rigoroso, dovendosi affrontare la questione del disconoscimento di tale firma attraverso due diversi strumenti processuali, la querela di falso e il disconoscimento nell'ambito di un giudizio ordinario o di opposizione.

L'art. 32 c.a.d. stabilisce che «il titolare del certificato di firma è tenuto ad assicurare la custodia del dispositivo di firma o degli strumenti di autenticazione informatica per l'utilizzo del dispositivo di firma da remoto, e ad adottare tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno ad altri; è altresì tenuto ad utilizzare personalmente il dispositivo di firma». A questa stregua, si pone la questione se sia sufficiente la prova che le credenziali siano state utilizzate da altri, oppure non sia anche

necessario dimostrare, oltre al fatto che ciò sarebbe avvenuto contro la volontà del titolare, che questi abbia custodito con diligenza le credenziali e che la perdita del relativo controllo non gli è imputabile. A tal proposito, si richiama una sentenza della Corte d'appello di Milano (App. Milano, 16.12.2021), in cui una società titolare di una firma digitale aveva disconosciuto la firma apposta su un contratto autonomo di garanzia. In particolare, la società: a) non aveva contestato la riferibilità della firma digitale alla società, ma aveva addotto un abusivo utilizzo della stessa ad opera di colui (lo studio del commercialista) che era depositario della relativa strumentazione; b) per dimostrare l'asserito abusivo utilizzo, aveva fatto riferimento, in particolare, a una denuncia-querela da lei sporta in sede penale, ed a quanto ivi narrato. Orbene, per quanto qui interessa, la Corte d'appello ha affermato che la presentazione della querela non risulta idonea «a superare la presunzione di riferibilità del contenuto del documento in capo al titolare della firma elettronica»; dato che «alcun elemento probatorio può essere desunto da un atto di parte, ove chi lo redige fornisce la propria versione dei fatti».

4. Alla luce delle considerazioni fin qui svolte e della normativa richiamata e pur rispettando i menzionati limiti che l'Arbitro incontra in tema di giudizio di disconoscimento della sottoscrizione, il Collegio ritiene che non possa dirsi dimostrata l'estraneità della ricorrente all'avvenuta firma digitale sul finanziamento che la coinvolge e quindi non possa approdarsi al disconoscimento dello stesso, come richiesto dalla ricorrente medesima.

Fattispecie analoga alla presente è quella di cui alla decisione n. 11967/2022, che questo Collegio ha così deciso: «quanto al contratto di finanziamento, alla luce della documentazione in atti, si evince che lo stesso è stato sottoscritto digitalmente dal cliente; tale attività non risulta sia stata posta in essere da remoto, ad opera di un terzo. Inoltre, dalle tracciate informatiche, si evince che l'apposizione della firma digitale è stata validata con inserimento del PIN (fattore di conoscenza) e di una OTP generata all'esito di notifica *push* ricevuta dal *device* del cliente (fattore di possesso); il contratto di finanziamento disconosciuto è stato sottoscritto il medesimo giorno del bonifico fraudolento, mediante firma digitale; non è noto se la somma sia stata effettivamente erogata. Con riguardo al disconoscimento della firma digitale, occorre considerare che l'art. 20, comma 1-*bis*, C.A.D. (d.lgs. n. 82/2005), dispone quanto segue: "1-*bis*. Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 c.c. quando vi 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, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'art. 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore". Precisa, inoltre, che "l'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare di firma elettronica, salvo che questi dia prova contraria". In virtù del ricordato quadro normativo, secondo il Collegio di Bologna, decisione n. 806/2023, ne deriva che il documento informatico ha l'efficacia della scrittura privata ex art. 2702 c.c. quanto alla riferibilità al suo autore apparente ove sia stato sottoscritto, per quanto d'interesse, mediante firma digitale non disconosciuta o legalmente considerata riconosciuta; il documento informatico sottoscritto con firma digitale (non autenticata ex art. 25, comma 1, C.A.D.) può formare oggetto di disconoscimento ad opera dell'apparente sottoscrittore; ai sensi dell'art. 20, comma 1-*ter*, C.A.D. grava sulla parte che disconosce la firma digitale fornire la prova che la firma non sia a lui

riconducibile. Ebbene, in base alla suddetta normativa, si realizza un'inversione dell'onere della prova in quanto chi opera il disconoscimento della sottoscrizione ha l'onere di provare di non aver apposto la firma digitale (cfr. Trib. di Roma, sentenza n. 1127/2017). A tal proposito, si richiama una recente sentenza della Corte d'appello di Milano (App. Milano, 16.12.2021), la quale ha affermato che la presentazione della querela non risulta idonea "a superare la presunzione di riferibilità del contenuto del documento in capo al titolare della firma elettronica"; dato che "alcun elemento probatorio può essere desunto da un atto di parte, ove chi lo redige fornisce la propria versione dei fatti". Ciò premesso, parte ricorrente non risulta aver assolto siffatto onere probatorio. Pertanto, il ricorso deve essere respinto».

5. La ricorrente afferma di essere stata segnalata come cattivo pagatore, ma non chiarisce in quale banca dati sia stata segnalata né produce visure né l'intermediario si è espresso sulla circostanza. In casi analoghi i Collegi hanno ritenuto non assolto l'onere della prova e rigettato la domanda. Sul punto cfr. la decisione del Collegio di Bari n. 13217/2020: «con riguardo, invece, alla richiesta di cancellazione immediata della segnalazione in Crif, il Collegio rileva come dalla documentazione in atti non risulta in alcun modo provata l'esistenza della contestata segnalazione, non essendo stata prodotta dalla ricorrente alcuna visura che dimostri l'esistenza dell'iscrizione in suo danno. Eppure, l'onere di provare l'effettiva esistenza della segnalazione contestata grava sul cliente ex art. 2697 c.c. (in termini cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 7917/2019; Collegio di Palermo, decisione n. 26881/2019). Pertanto, in difetto assoluto di prova circa l'esistenza della segnalazione pregiudizievole, la domanda di cancellazione non può essere accolta».

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE