



COLLEGIO DI TORINO – DEC. N. 11351/2022 – PRES. LUCCHINI GUASTALLA – REL. FERRANTE

Mutuo – estinzione per procura con firma digitale - rifiuto – responsabilità dell’intermediario – violazione regole correttezza e buona fede – concorso di colpa – fattispecie (cod. civ., artt. 1375 e 2702; l. n. 59/1997, art. 15; d.lgs. n. 82/2005, art. 20).

E’ responsabile della violazione dei principi di correttezza e buona fede l’intermediario che, pur in presenza di specifici profili di complessità, frapponga continui e ingiustificati ostacoli all’esecuzione “a distanza” di un atto. Occorre per altro verso che il cliente appronti per tempo quanto necessario alla formazione dell’atto. (MDC)

FATTO

La parte ricorrente, anche tramite il previo reclamo, ha rappresentato in sintesi quanto segue: di essere residente in Colombia e di aver incaricato uno studio notarile italiano di predisporre un testo di procura speciale a favore del padre, tale da conferire “i più ampi poteri al procuratore, per poter effettuare quanto necessario al buon esito del mandato (vendita immobiliare)” e “nulla escluso né eccettuato sì che mai gli si possa eccepire carenza o indeterminatezza di poteri”; di aver sottoscritto e fatto legalizzare, in data 5.02.2022, detta procura speciale presso il Consolato di riferimento; di aver trasmesso allo studio notarile il documento firmato, in originale, tramite corriere internazionale aereo; di aver tuttavia ricevuto l’opposizione dell’ufficio legale dell’intermediario, il quale ha ritenuto detta procura inidonea a consentire al procuratore di procedere all’estinzione del mutuo ipotecario in conseguenza alla vendita immobiliare; di aver richiesto alla banca, tramite lo studio notarile, di fornire un modello di procura speciale tale da soddisfare le necessità dell’istituto medesimo, ma di non aver ricevuto riscontro; a quel punto l’intermediario resistente non avrebbe consentito la sottoscrizione del documento di estinzione anticipata del mutuo tramite firma digitale; di aver pertanto dovuto procedere, tramite lo studio notarile, all’integrazione della procura speciale, con l’inserimento di un paragrafo appositamente dedicato al conferimento dei poteri relativi all’estinzione anticipata del mutuo e della polizza-incendio ad esso collegata; di aver sottoscritto la procura speciale integrata e di averla fatta legalizzare presso il Consolato di riferimento in data 12.02.2022; di aver richiesto alla banca di acquisire, in via anticipata tramite PEC, la procura scansionata in formato pdf, in attesa di ricevere l’originale trasmesso via corriere internazionale aereo; di aver formulato tale richiesta essendo l’atto notarile di vendita fissato improrogabilmente per il 17.02.2022 e non sussistendo i tempi tecnici di ricezione del “documento fisico”; di essersi visto opporre il nuovo rifiuto della banca di procedere in tal senso; di essere stato conseguentemente costretto a lasciare la Colombia con urgenza al fine di recarsi in Italia, così da poter sottoscrivere personalmente il documento di estinzione del mutuo e il successivo atto notarile ovvero, in alternativa, per il caso di vincoli di quarantena derivanti dall’emergenza epidemiologica, consegnare la procura di persona al proprio padre quale rappresentante designato; di contestare la condotta della banca, la quale ha tenuto un comportamento ostruzionistico, non ha doverosamente considerato i rischi derivanti dall’emergenza sanitaria e non ha colto l’opportunità di procedere in via digitale agli atti d’interesse.



In data 19.02.2022 parte ricorrente ha proposto reclamo nei confronti dell'intermediario resistente, il quale vi ha dato riscontro negativo.

Nelle controdeduzioni al ricorso, presentate a mezzo pec in data 2.05.2022, l'intermediario resistente ha eccepito in sintesi quanto segue: che la controversia in questione attiene alle vicende prodromiche all'estinzione di un contratto di mutuo sottoscritto nell'agosto del 2003 e di una polizza rischio incendio stipulata pochi giorni dopo; che in data 2.02.2022 parte ricorrente ha contattato via mail la banca, informandola della necessità di estinguere il mutuo in relazione alla vendita dell'immobile posto a garanzia e chiedendo informazioni sulla procedura da seguire, vivendo all'estero; che in data 3.02.2022 la medesima parte ricorrente ha riferito che l'atto notarile di vendita dell'immobile era stato fissato per il giorno 17.02.2022 ed ha segnalato di aver rilasciato procura speciale al padre, cointestatario del mutuo; che in data 7.02.2022, su richiesta dell'istituto, il cliente ha trasmesso copia della procura in questione, al fine di verificarne l'idoneità all'estinzione del mutuo con la sola presenza del padre; di aver rilevato, in data 8.02.2022, che la procura speciale in questione ricomprendeva esclusivamente i poteri relativi all'alienazione dell'immobile e non anche quelli riguardanti il compimento di operazioni bancarie, quale l'estinzione del mutuo ipotecario; che la circostanza è stata immediatamente comunicata a parte ricorrente, la quale è stata altresì informata della necessità di integrare la procura per il caso di sua assenza; che tra il 9.02.2022 e il 10.02.2022, intercorsi contatti con lo studio notarile di fiducia di parte ricorrente, la banca ha chiarito che l'integrazione della procura era funzionale alla specificazione dei poteri relativi all'estinzione del rapporto e, dunque, della volontà del conferente di estinguere il mutuo; che in data 10.02.2022 parte ricorrente ha richiesto se fosse possibile procedere alla sottoscrizione del documento di estinzione anticipata e alla trasmissione della relativa scansione via PEC; di aver rappresentato al cliente, in data 11.02.2022, l'impossibilità di procedere in tal senso, posto che "quando un soggetto si legittima tramite procura deve esibirne l'originale o la copia conforme. L'invio di una copia via posta elettronica certificata non ha alcun valore legale"; che in data 12.02.2022 il cliente ha comunicato che avrebbe provveduto a firmare la nuova procura presso il Consolato di riferimento, con specificazione dei poteri di estinzione del mutuo e dell'assicurazione rischio incendio; che il cliente ha altresì riferito che si sarebbe recato in Italia, temendo che la consegna tramite corriere potesse non essere sufficientemente celere; che in data 16.02.2022 parte ricorrente si è recata, unitamente al padre, presso la filiale dell'istituto al fine di provvedere alla sottoscrizione dell'apposita modulistica per procedere a quanto d'interesse; che in questa sede parte ricorrente non ha offerto alcuna prova del pregiudizio economico asseritamente patito; che parte ricorrente avrebbe potuto preventivamente verificare che la procura avesse i requisiti necessari per consentire il compimento di atti relativi ai rapporti bancari; di aver fornito chiare e tempestive indicazioni a parte ricorrente e al notaio di sua fiducia in merito ai requisiti e alle caratteristiche della procura necessaria; che in base agli accordi parte ricorrente non avrebbe dovuto presenziare all'atto di estinzione, il quale sarebbe dovuto avvenire in presenza del solo padre, munito di procura in originale integrata con il conferimento dei poteri afferenti ai rapporti bancari; che di propria iniziativa parte ricorrente ha deciso di non spedire l'originale della procura e di recarsi personalmente in Italia, riferendo di non volere – o potere (come indicato nel reclamo) – spostare la data dell'atto di vendita dell'immobile; che il viaggio di parte ricorrente in Italia non è stata diretta conseguenza dell'operato della banca; che quest'ultima ha già offerto di contribuire alle spese sostenute da parte ricorrente, proponendo un ristoro di Euro 850,00 rifiutato dal cliente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con note di replica presentate in data 20.05.2022 parte ricorrente ha precisato che la procura speciale originariamente stilata è stata definita sulla base delle specifiche necessità rappresentate dal conferente; che si è in particolare tenuto conto della residenza estera di quest'ultimo e delle sue difficoltà di affrontare un viaggio di ritorno in Italia, a causa dell'emergenza sanitaria; che l'ufficio legale della banca ha ritenuto non conforme la procura, pur rifiutandosi di fornire un modello conforme; che gli atti relativi all'estinzione del mutuo, inoltre, devono considerarsi collegati all'alienazione immobiliare, rispetto alla quale erano stati conferiti pieni poteri al procuratore; che il ritorno in Italia è stato sostanzialmente imposto dal timore che la trasmissione tramite corriere della seconda procura non si concludesse per tempo, tenuto conto che l'appuntamento presso la banca era stato fissato per il giorno 16.02.2022; che a monte, tuttavia, la necessità di tornare in Italia è derivata dai comportamenti ostruzionistici tenuti dalla banca, ed in particolare dall'aver negato la possibilità di utilizzare la firma digitale per la sottoscrizione degli atti relativi all'estinzione.

L'intermediario resistente ha controreplicato con nota del 6.06.2022, con la quale ha rilevato che un preventivo coinvolgimento le avrebbe consentito di fornire in tempo utile al notaio le indicazioni relative alla procura; che quest'ultima avrebbe dovuto conferire i poteri non solo relativi alla vendita dell'immobile, ma anche all'esecuzione di operazioni bancarie, estinzione di mutui, operazioni su rapporti bancari; che, laddove ciò fosse accaduto, la procura firmata dal ricorrente in data 5.02.2022 e pervenuta al notaio in originale in data 14.02.2022 sarebbe risultata idonea anche alle operazioni di estinzione del mutuo; che il danneggiato, ad ogni modo, avrebbe l'onere di fornire la prova di un concreto pregiudizio economico subito; che solo in sede di repliche parte ricorrente ha prodotto la documentazione a supporto delle proprie richieste e dalla documentazione versata in atti si evincerebbe che il viaggio di ritorno, a fronte di un arrivo in Italia in data 13.02.2022, è stato programmato per il giorno 26.02.2022; che tale circostanza non consente di dimostrare che il viaggio ha avuto esclusiva finalità di estinguere il mutuo; che l'istituto è comunque disponibile a contribuire alle spese di viaggio per Euro 850,00. Parte ricorrente ha domandato al Collegio (testualmente) "il rimborso di tutte le spese [sostenute] per portare a termine l'impegno legale, con mia presenza personale in Italia (Torino), attualmente valutabili in Euro 1.675,00".

L'intermediario resistente domanda di respingere il ricorso o (testualmente) di "considerare comunque congrua la proposta di rimborso già sottoposta il 21/02/2022 dalla nostra Banca".

DIRITTO

Parte ricorrente, residente all'estero (Colombia), ha rappresentato di essere comproprietaria, unitamente al padre, di un immobile sito in Italia e gravato da ipoteca a garanzia di un mutuo stipulato, da entrambi i comproprietari, con l'intermediario resistente. La controversia ha tratto origine dalla necessità dell'istante di procedere alla vendita dell'immobile e all'estinzione del mutuo ipotecario – oltre che dell'assicurazione rischio incendio ad esso collegato – senza recarsi in Italia.

Come risulta dalla documentazione versata in atti, in data 2.02.2022 parte ricorrente ha richiesto alla banca, tramite mail, informazioni circa la procedura per l'estinzione anticipata del mutuo, chiedendo in particolare di potervi procedere con firma digitale risiedendo e vivendo all'estero. Il successivo 3.02.2022, non avendo verosimilmente ricevuto risposta (di cui ad ogni modo non vi è evidenza in atti), si è nuovamente rivolta all'intermediario tramite mail con cui, richiamando un intercorso contatto telefonico, ha confermato la data dell'atto notarile di vendita, fissato per il 17.02.2022, e ha riferito che, essendo all'estero, avrebbe



conferito procura speciale al padre, comproprietario dell'immobile e cointestatario del mutuo.

L'istante riferisce di aver dunque incaricato uno studio notarile italiano di predisporre il testo della procura speciale da conferire al padre: tale procura è in atti e reca la data del 5.02.2022, allorché è stata sottoscritta da parte ricorrente e controfirmata dal Console della struttura diplomatica di riferimento; lo stesso giorno è stato apposto il visto per la legalizzazione della firma del conferente. Con tale procura parte ricorrente ha nominato procuratore speciale il proprio padre affinché – come ivi testualmente indicato – *“in suo nome, vece e luogo venda e trasferisca a chi e per il prezzo che riterrà opportuno i seguenti immobili [...]. A tal fine il nominato procuratore resta autorizzato ad intervenire nell'atto di vendita a stipularsi, sottoscriverlo, individuare con più precisi dati catastali, consistenza e coerenze gli immobili vendendi, anche inserendo planimetrie o facendo riferimento a planimetrie inserite in precedenti atti, far riferimento al regolamento di condominio ed imporne l'osservanza, prestare le garanzie di legge, stabilire la data del possesso, convenire il prezzo, esigerlo in tutto o in parte rilasciandone quietanza in uno con la rinuncia all'ipoteca legale, consentire volture e trascrizioni, convenire patti e condizioni, fare dichiarazioni ai sensi della Legge 28 febbraio 1985 numero 47 e successive modifiche e integrazioni. Fare insomma tutto ciò e quanto esso procuratore riterrà necessario, utile o anche solo opportuno al fine del buon esito del presente mandato, nulla escluso né eccettuato sì che mai gli si possa eccepire carenza o indeterminatezza di poteri. Il tutto con promessa di rato e valido e sotto gli obblighi di legge da esaurirsi in un unico contesto”*.

Con mail del 7.02.2022 l'intermediario ha richiesto a parte ricorrente copia della procura in questione, onde verificarne il contenuto e la riferibilità anche all'estinzione del mutuo; esaminato il testo, con mail dell'8.02.2022 la banca ha comunicato a parte ricorrente l'inidoneità della medesima ad estinguere il prestito, riferendosi alla sola vendita dell'immobile, ed ha comunicato la necessità di una procura *ad hoc*. Con mail in pari data, rappresentando l'imminenza del termine del 17.02.2022 fissato per il rogito e i tempi eccessivamente lunghi – considerato il coinvolgimento del Consolato – per la formalizzazione di una nuova procura, parte ricorrente ha comunicato di disporre della firma digitale: ha dunque chiesto di poter ricevere dalla banca, via PEC, l'atto da sottoscrivere, così da firmarlo digitalmente e ritrasmetterlo alla banca medesima corredato dei propri documenti identificativi. L'intermediario resistente si è opposto a tale richiesta: con mail del 9.02.2022 ha comunicato a parte ricorrente che *“non è possibile firmare digitalmente la disposizione di estinzione del mutuo. L'unico modo è procedere con procura”*.

Conseguentemente l'istante riferisce di aver incaricato lo studio notarile di fiducia di procedere all'integrazione della procura (integrazione di cui non vi è però evidenza in atti). A seguito di uno scambio di corrispondenza tra detto studio e la banca resistente (il primo chiedendo una bozza della procura ritenuta idonea, e la seconda replicando di non disporre di tali bozze), con mail del 10.02.2022 parte ricorrente ha chiesto all'intermediario di potergli trasmettere via PEC la scansione della nuova procura, integrata come da richiesta con l'espresso conferimento al procuratore del potere di estinguere il mutuo e i rapporti accessori. La banca ha respinto tale richiesta, riferendo in pari data a parte ricorrente che *“purtroppo la procura non può essere inviata via pec, ma occorre esibire l'originale o copia conforme della stessa”*.

A seguito di tale risposta, con mail dell'11.02.2022 l'istante ha comunicato alla parte resistente che, essendo prevista per il giorno seguente la formalizzazione della nuova procura presso il Consolato italiano di riferimento e temendo di non riuscire a far recapitare in tempo utile la stessa presso la banca, si era determinato a recarsi in Italia, sostenendone gli oneri, onde partecipare personalmente all'atto di estinzione del mutuo ovvero – in caso



di quarantena imposta dalle disposizioni di contenimento della pandemia da covid-19 – poter consegnare al padre la nuova procura, che lo stesso istante riferisce di aver sottoscritto e legalizzato in data 12.02.2022 presso la struttura diplomatica di riferimento.

Ritenendo di essere stato costretto ad affrontare il viaggio e i relativi oneri a causa della indisponibilità della banca, che ha rifiutato tutte le soluzioni proposte al fine di procedere all'estinzione del mutuo a “distanza”, parte ricorrente chiede il rimborso delle spese a tal fine affrontate.

Sebbene il testo della procura originariamente conferita da parte ricorrente al padre, comproprietario dell'immobile e cointestatario del mutuo, comprenda ampi poteri – in particolare là dove prevede di fare *“tutto ciò e quanto esso procuratore riterrà necessario, utile o anche solo opportuno al fine del buon esito del presente mandato, nulla escluso né eccettuato sì che mai gli si possa eccepire carenza o indeterminatezza di poteri”* – la stessa si riferisce in via esclusiva alla vendita dell'immobile, senza contenere alcun cenno all'estinzione del mutuo. E quest'ultimo atto non pare necessario o consequenziale – ai sensi dell'art. 1708 c.c. e della relativa applicazione giurisprudenziale – all'adempimento del mandato, ben potendo procedersi alla vendita di un immobile gravato da ipoteca. Pare dunque corretta la richiesta di parte resistente di procedere all'integrazione del testo della procura, onde espressamente contemplare, tra i poteri conferiti, anche quello relativo all'estinzione del mutuo ipotecario. Cionondimeno non pare giustificato il rifiuto della banca di agevolare il compimento delle operazioni a “distanza” – tanto più nel corso dell'emergenza sanitaria – attraverso l'utilizzo di modalità telematiche.

Ingiustificato è il rifiuto ad acquisire documentazione sottoscritta digitalmente: l'art. 20, comma 1 *bis*, D.lgs. 82/2005 (c.d. Codice dell'Amministrazione Digitale), prevede che *“il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile 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'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore”* e l'art. 2702 c.c., a sua volta, dispone che *“la scrittura privata fa piena prova, fino a querela di falso della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta, se colui contro il quale la scrittura è prodotta ne riconosce la sottoscrizione, ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta”*. Numerose sono le pronunce, specie nella giurisprudenza amministrativa, che confermano la valenza giuridica della firma digitale, sottolineando come l'apposizione della stessa alle dichiarazioni delle parti interessate soddisfi le esigenze di sicurezza e certezza dell'imputabilità ai dichiaranti (v., tra le più recenti, TAR Lazio nn. 2757/21 e 1595/21, che a sua volta richiama Cons. Stato n. 4676/13). Parte resistente avrebbe dovuto consentire a parte ricorrente di sottoscrivere digitalmente l'atto di estinzione del mutuo, come dalla medesima proposto.

Parimenti, non avrebbe potuto rifiutare la ricezione della nuova procura a mezzo PEC: come espressamente previsto dell'art. 15 Legge 59/1997, invero, *“gli atti, dati e documenti formati dalla pubblica amministrazione e dai privati con strumenti informatici o telematici, i contratti stipulati nelle medesime forme, nonché la loro archiviazione e trasmissione con strumenti informatici, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge”*.

A quanto sopra si aggiunga che i fatti oggetto di controversia sono avvenuti nel febbraio del 2022, e dunque durante lo stato di emergenza sanitaria per epidemia da Covid-19 (cessato il 31.03.2022), allorché in ogni settore è stato promosso il ricorso a strumenti telematici onde ridurre il più possibile le interazioni fisiche e così contribuire al contenimento del contagio. In tale prospettiva è intervenuta la stessa Banca d'Italia che, con Comunicazione del



3.04.2020 (“Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela”), ha invitato gli intermediari a privilegiare, nei rapporti con la clientela, tecniche di comunicazione a distanza.

Deve dunque essere censurata la condotta della banca resistente che, fraponendo continui ed ingiustificati ostacoli alla legittima richiesta di parte di ricorrente di stipulare gli atti a distanza senza dover affrontare lo spostamento dalla Colombia all’Italia, tanto più in una fase di emergenza sanitaria, ha pure violato i principi di buona fede e correttezza che ai sensi dell’art. 1375 c.c. devono presiedere l’esecuzione del contratto, imponendo alle parti una leale collaborazione.

Stante quanto sopra, l’intermediario resistente è dunque tenuto a risarcire i danni occorsi a parte ricorrente, ingiustificatamente costretta a recarsi in Italia e ad affrontare i relativi costi. Parte istante ha a tale titolo domandato un importo di Euro 1.675,00, documentando tuttavia spese per circa 1.360,00 Euro: a supporto della pretesa risarcitoria ha infatti versato in atti copia dei biglietti aerei per due voli intercontinentali (dalla Colombia all’Italia e ritorno) per complessivi Euro 1.049,41, le ricevute dei taxi per gli spostamenti da e per l’aeroporto attestanti una spesa di Euro 88,00, la ricevuta di Euro 15,00 del test Covid-19 (obbligatorio alla data del 16.02.2022 in cui è stato eseguito), la prenotazione dell’albergo per il pernottamento in data 25.02.2022 nel luogo di scalo del volo di ritorno in Colombia per 222,85 dollari.

Cionondimeno occorre dare atto di come, nel caso di specie, siano ravvisabili profili di negligenza anche in capo a parte ricorrente. Posto che il rogito per la vendita dell’immobile era stato fissato al 17.02.2022, l’istante avrebbe dovuto attivarsi con maggiore anticipo, vista la lontananza dal luogo in cui le operazioni dovevano essere compiute. La (prima) procura è stata infatti sottoscritta e formalizzata soltanto in data 5.02.2022, dunque con uno scarso margine temporale per affrontare eventuali imprevisti, tenuto conto della prevedibilità complessità delle relative incombenze.

Per tutto quanto sopra esposto, tanto la condotta dell’intermediario quanto quella dell’istante non vanno immuni da censure; va nel caso di specie ravvisato un concorso di colpa, non assorbente ma incidente, di parte ricorrente che induce questo Collegio ad accogliere parzialmente, nella misura di Euro 1.000,00, la richiesta di rimborso formulata dalla stessa.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.000,00 (...omissis...).