

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) SARZANA DI S. IPPOLITO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE FULVIO SARZANA DI S. IPPOLITO

Seduta del 19/12/2022

FATTO

Il ricorrente si rivolge all'ABF, dopo aver invano proposto reclamo, per chiedere la restituzione della somma di euro 39.202,00, corrispondente all'importo di una serie di operazioni di trasferimento fondi e prelievo ATM disconosciute a seguito di furto/smarrimento dello strumento di pagamento.

Nel ricorso la ricorrente afferma di aver subito il furto del portafoglio custodito all'interno della borsa in data 20.06.2021. Il furto sarebbe avvenuto sul posto di lavoro.

Nel portafoglio era custodita, tra le altre, una carta emessa dall'intermediario.

La ricorrente si avvedeva del furto solo nella serata del giorno seguente.

Il 22.06.2021 si recava quindi presso un ufficio dell'intermediario e apprendeva che la carta era stata impiegata per operazioni di prelievo/trasferimento fondi presso vari sportelli e ATM della resistente ad opera di terzi, per complessivi € 54.703,00.

Proprio mentre si trovava presso tale ufficio la ricorrente apprendeva peraltro che, presso altra filiale dell'intermediario, i malfattori stavano cercando di porre in essere una ulteriore



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

operazione di trasferimento fondi (di € 15.500,00) che veniva bloccata dall'operatore di sportello.

Nonostante il rapido intervento delle forze dell'ordine in loco, i malviventi riuscivano a dileguarsi.

Disconosciute le operazioni e sporto reclamo, l'intermediario negava ogni rimborso, affermando la regolarità delle transazioni.

La ricorrente contesta all'intermediario di aver consentito, tramite il proprio personale, la realizzazione di un gran numero di operazioni

(i) estranee alla normale operatività della cliente,

(ii) senza che fosse diligentemente accertata la reale identità dell'esecutore,

(iii) senza curarsi del fatto che le transazioni erano poste in essere da soggetto residente fuori regione e non censito o noto presso gli uffici utilizzati e

(iv) probabilmente, anche grazie all'uso di documenti falsi e firma apocrifa, (v) in violazione della normativa antiriciclaggio.

Parte ricorrente afferma che con provvedimento del 16.02.2022 la Procura della Repubblica ha disposto l'archiviazione del procedimento penale avviato per ricettazione e truffa a carico di ignoti, non essendo stato possibile accertare l'identità dei malfattori.

Parte ricorrente invoca quindi la responsabilità contrattuale dell'intermediario e, dato atto che quest'ultimo ha riaccreditato al ricorrente l'importo di € 15.501,00, chiede il rimborso del residuo importo, che quantifica in € 39.202,00.

DIRITTO

Il ricorso è fondato.

Le operazioni contestate sono state effettuate il 21 e 22 giugno 2021 sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Parte ricorrente afferma di aver subito, il 20.06.2021, il furto del portafoglio contenente – tra le altre – una carta rilasciata dall'intermediario.

Afferma di essersi accorta del furto nella serata del giorno seguente e di essersi recata presso ufficio dell'intermediario il 22.01.2022, al fine di sbrigare le pratiche previste in caso di furto/smarrimento.

In quella occasione avrebbe appreso dagli operatori di sportello che i malfattori stavano tentando di porre in essere una ulteriore transazione presso altra filiale, la quale veniva bloccata dall'operatore.

Venivano quindi allertate le forze dell'ordine, le quali raggiungevano il luogo del misfatto quando i malviventi si erano già dileguati.

Precisa che, a seguito di tali eventi, è stato aperto un procedimento penale presso la procura della Repubblica, archiviato in quanto non è stato possibile risalire all'identità dei malviventi.

A seguito del furto i malviventi hanno posto in essere operazioni di trasferimento fondi/prelievo tramite gli sportelli e gli ATM della resistente, per complessivi € 54.703,00. A seguito dei riaccrediti effettuati dall'intermediario, parte ricorrente chiede il rimborso di € 39.202,00.

Parte ricorrente afferma che a seguito del furto sono state poste in essere operazioni per € 54.703,00. Allega però una lista movimenti da cui risultano addebiti per il minor importo di € 54.103,00. Parte ricorrente produce inoltre evidenza di rimborsi pari a € 15.501,00.

Tenuto conto delle sole movimentazioni documentate dal ricorrente, l'importo residuo – al netto dei rimborsi di cui sopra – è pari a 38.602,00 (e non a € 39.202,00, importo invece richiesto dal ricorrente).

L'intermediario non ha depositato le controdeduzioni e, pertanto, non ha fornito indicazioni in merito al processo di autenticazione delle stesse.

In simili ipotesi il Collegio, ritenendo non provata l'autenticazione delle operazioni, accoglie il ricorso.

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, in tali ipotesi, il ricorso deve essere accolto integralmente *“posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente”*.

In adesione a tale principio, in tali casi, il Collegio di Roma è solito accogliere integralmente il ricorso (Collegio di Roma, decisione n. 11814/2021: “(...) Il Collegio osserva che l'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Osserva inoltre che, nei casi in cui l'intermediario non fornisca prova dell'autenticazione delle operazioni contestate, l'orientamento condiviso dei Collegi dell'ABF è che si abbia l'accoglimento integrale del ricorso perché la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (...).”

Il Collegio, nel caso di specie, non intende discostarsi dall'orientamento sin qui adottato ed il ricorso deve quindi essere integralmente accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 39.202,00.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA