

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Cristiana Maria Schena | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 11 maggio 2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

In data 4 settembre 2009, il legale della ricorrente ha inoltrato un reclamo all'intermediario, lamentando un disservizio relativo ad un rapporto di conto corrente che avrebbe comportato "una grave violazione della privacy" della propria assistita.

In particolare, sul conto intestato alla cliente risultava attivo un servizio di "SMS Alert", relativo ai prelievi superiori a un certo importo, effettuati tramite la tessera Bancomat. Tali messaggi, però, sarebbero stati ricevuti da persona diversa dalla correntista, la quale avrebbe contattato la stessa per avvertirla dell'anomalia, sostenendo altresì di aver avuto accesso al nominativo tramite il numero verde dell'intermediario.

La cliente, rivolgendosi alla propria filiale, veniva a conoscenza della circostanza che l'anagrafica relativa al suo conto risultava errata, in quanto era stato inserito un numero di cellulare diverso dal proprio. Nella circostanza, veniva anche negato che fossero state fornite informazioni in merito alla titolarità del conto in discorso.

La ricorrente contesta all'intermediario le seguenti violazioni: a) disservizio legato all'inserimento nell'anagrafica di un numero di cellulare errato; b) violazione della privacy

della cliente, atteso che la persona terza a cui pervenivano erroneamente i messaggi, era in possesso del nominativo della cliente.

Il legale della cliente ha pertanto richiesto di conoscere le motivazioni relative all'occorso e il responsabile.

In data 13 ottobre, la banca ha fornito riscontro al reclamo, segnalando che: A) il numero verde attivo prevede, nel caso di segnalazione da parte di terzi di eventuali anomalie, che l'operatore prenda in carico la segnalazione, senza fornire ulteriori informazioni; B) nel caso di specie, tale procedura risulta essere stata seguita e le dovute rettifiche risultano essere state effettuate in data 28.8.2009.

Alla luce di quanto sopra, la banca dichiara di non ravvisare nel proprio operato alcun presupposto di un'eventuale ascrivibilità di responsabilità.

Alla fase di reclamo ha fatto seguito, tra le parti, ulteriore corrispondenza nella quale, rispettivamente, il legale contesta la mancata assunzione di responsabilità dell'intermediario e la circostanza che non venga reso noto "il responsabile" dell'inserimento del numero errato nell'anagrafica (note del 15.10.2009), e la banca ribadisce l'infondatezza delle contestazioni (note del 4.11.2009 e del 7.1.2010).

Con il ricorso presentato tramite il proprio legale la ricorrente ha chiesto all'ABF: 1) di conoscere "chi, come e quando, con quale autorizzazione e con quale chiave di accesso, ha inserito nella pagina anagrafica della correntista" il numero telefonico errato; 2) di conoscere "quali e quante comunicazioni sono pervenute al numero sbagliato" e "chi e come avrebbe comunicato" il nome della propria assistita; 3) di dichiarare l'inadempimento dell'intermediario per le violazioni di cui sopra e per non aver fornite le relative informazioni; 4) il risarcimento del danno per inadempimento e violazione degli obblighi di riservatezza.

In data 18.3.2010, l'intermediario ha fatto pervenire le proprie controdeduzioni in cui conferma integralmente quanto già comunicato al legale della ricorrente, in relazione ad una presunta violazione della privacy. In particolare, fa presente che: a) il testo standard dei messaggi del servizio di "SMS Alert" non contiene dati personali che possano permettere ad un soggetto terzo di risalire all'identità del titolare del conto; b) viene esclusa qualsiasi violazione della riservatezza da parte degli operatori del numero verde, in quanto la prassi operativa adottata consiste nel prendere in carico la segnalazione del

soggetto terzo che comunica il disservizio “senza fornire alcun altra informazione riservata”, che possa aver leso la privacy della cliente.

La banca comunica, come richiesto dal legale, che sono stati inviati n. 6 sms all’utenza errata, relativi solo ad operazioni cosiddette “rilevanti” pari a € 750,00 e a rischio frode.

In merito alla richiesta di fornire i nominativi dei dipendenti che hanno effettuato l’inserimento dell’utenza nell’anagrafica, la banca, per ragioni di riservatezza, resta a disposizione dell’AG per tale richiesta, non ritenendo il legale legittimato ad acquisire tali dati.

Viene infine evidenziato che, come da stessa ammissione del legale, “il soggetto terzo che ha ricevuto erroneamente gli Sms Alert risulterebbe essere conoscente [della cliente] pertanto non avendo la Banca fornito alcuna informazione/elemento per poter risalire all’identità di quest’ultima”, solo tale legame avrebbe portato la parte a individuare la ricorrente.

Infine, viene precisato che in data 28.8.2009 è stata effettuata la rettifica relativa all’utenza telefonica.

Alla luce di quanto sopra, l’intermediario ha chiesto che l’Arbitro respinga la domanda del ricorrente perché infondata.

In data 23.3.2010, tramite posta elettronica, sono state inviate al legale del ricorrente le controdeduzioni dell’intermediario.

DIRITTO

Da quanto esposto in narrativa emerge che l’intermediario è stato indubbiamente negligente nelle attività attinenti alla prestazione del servizio di “SMS Alert”, che era stato pattuito con la cliente. In termini giuridici si deve dire che l’inadempimento è certo ed è parimenti certa la responsabilità dell’intermediario ex art. 1218 c.c. non profilandosi alcuna impossibilità di eseguire esattamente la prestazione dovuta.

E’ però pacifico che l’errore è stato corretto e quindi non sussiste alcun interesse a chiedere l’adempimento in forma specifica, che infatti non è stato chiesto.

La ricorrente ha invece chiesto di conoscere il nominativo dell’operatore che ha trascritto erroneamente il numero di telefono portatile. Si tratta tuttavia di domanda non



corrispondente e non correlata all'adempimento in forma specifica né al risarcimento del danno in forma pecuniaria. Essa non può essere quindi presa in considerazione.

La ricorrente ha altresì domandato all'ABF, sia pure in forma generica, il risarcimento del danno da inadempimento e per lesione della privacy.

Sulla sussistenza dell'inadempimento oggettivamente considerato non possono esservi dubbi. Il risarcimento però è dovuto se vi è stato un evento dannoso. Nel caso di specie non sembra essersi verificato alcun evento dannoso. Secondo l'insegnamento giurisprudenziale cui l'ABF si adegua, deve escludersi la configurabilità di un danno non patrimoniale in re ipsa - ossia di un danno automaticamente e necessariamente insito nell'accertamento della violazione di una regola di condotta vincolante ex contractu- (Cass. civ., sez. III, 13-6-2008, n. 15986; Cass. civ., sez. I, 1-12-2008, n. 28501). Né la ricorrente fornisce alcun elemento fattuale dell'esistenza e dell'ammontare del danno che allega di aver subito. Da quanto esposto sembra emergere che l'erroneo invio di "SMS Alert" a persona diversa non era accompagnato da alcuna indicazione che permettesse di identificare chi aveva effettivamente effettuato il prelievo. Ciò è credibile perché conforme alle modalità con cui funziona normalmente un sistema di "SMS Alert", né sono state allegare anomalie del sistema stesso.

Da ciò discende che in effetti nessuna lesione della privacy si è verificata e pertanto anche la generica domanda risarcitoria esposta dalla ricorrente non può essere accolta.

Ben diversa sarebbe ovviamente stata la conclusione del Collegio se si fosse verificato un evento di danno vero e proprio come ad esempio, prelievi non autorizzati e non comunicati alla cliente. Ma ciò, fortunatamente, non è accaduto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO