



## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PROTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CAPPIELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) PETRILLO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - CHIARA PETRILLO

Seduta del 26/04/2018

### FATTO

Con ricorso del 12.7.2017 i ricorrenti chiedevano il rimborso di € 94.550,00 fraudolentemente sottratti loro da due conti correnti in essere presso l'intermediario resistente attraverso operazioni di bonifico per via telematica verso conti di terzi, lamentando la negligenza dell'intermediario che non avrebbe attivato il servizio di sms alert, né inviato gli estratti conto cartacei, e che avrebbe consentito l'effettuazione di bonifici verso conti diversi da quello espressamente autorizzato. Rilevavano, inoltre, i ricorrenti di non aver mai ricevuto ed utilizzato i codici dispositivi e le password per l'utilizzazione dei conti attraverso i canali telematici.

L'intermediario depositava le proprie controdeduzioni eccependo innanzitutto l'incompetenza *ratione temporis* dell'Arbitro poiché la domanda è relativa a rapporti negoziali sorti anteriormente al 2009 ed affermando di non poter verificare l'identità di chi accede ai propri sistemi, se non attraverso l'autenticazione del cliente nell'area riservata attraverso le credenziali rilasciate all'apertura, che determina nella banca un legittimo affidamento e che l'attivazione del servizio di sms alert non era stata richiesta dal cliente, e che sulla base del contratto gli estratti conto erano messi a disposizione in formato elettronico.



## DIRITTO

1. In via preliminare deve essere rigettata l'eccezione proposta dall'intermediario di incompetenza *ratione temporis* di questo Arbitro. È pacifico, infatti, che i clienti non lamentano un vizio genetico dei rapporti, ma l'illegittimità del comportamento dell'intermediario in relazione a molteplici operazioni non autorizzate poste in essere dopo il 1.1.2009 e quindi comportamenti rientranti nella sfera di competenza dell'Arbitro.

2. Nel merito, la controversia verte sulla legittimità del comportamento dell'intermediario in relazione alle predette operazioni non autorizzate.

3. Trattandosi di operazioni poste in essere anteriormente al 1 marzo 2010 il quadro normativo di riferimento è rappresentato dalle disposizioni codicistiche in tema di diligenza nell'adempimento (art. 1176 c.c.), esecuzione di buona fede del contratto (art. 1375 c.c.), diligenza del mandatario (art. 1710 c.c.) ed esecuzione di incarichi (art. 1856 c.c.).

4. Alla luce di tali norme, ed in specie dell'art. 1176, comma 2, c.c. – il quale esige una diligenza qualificata in capo al *bonus argentarius* - è possibile affermare che l'intermediario si è reso inadempiente anche ai più elementari obblighi sul medesimo incumbenti, non risultando che esso abbia provveduto a consegnare le credenziali e le password agli effettivi titolari dei conti, non avendo il medesimo intermediario attivato il servizio di sms alert e soprattutto avendo contravvenuto alle precise indicazioni dei ricorrenti, i quali avevano autorizzato, in data 27.10.2004, le operazioni in uscita esclusivamente verso un conto corrente a costoro intestato presso altro intermediario.

In particolare, infatti, tale vincolo ai bonifici in uscita era sufficiente a garantire ai ricorrenti che le somme non potessero essere dirottate su conti intestati a terzi, cosicché l'inadempimento da parte della banca mandataria a tale precisa indicazione dei clienti è da solo sufficiente ad affermare l'integrale sua responsabilità per la sottrazione delle somme lamentata dai ricorrenti.

## PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario restituisca alla parte ricorrente l'importo di euro 94.550,00.**

**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 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