



## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

|                      |                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| (BO) TENELLA SILLANI | Presidente                                                |
| (BO) VELLA           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) PAGNI           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) MIRABELLI       | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BO) PETRELLI        | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore ELEONORA MIRABELLI

Seduta del 18/11/2025

## FATTO

La ricorrente è titolare di una carta prepagata dell'intermediario H\*\*\* con regolamento su un conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto (conto n. \*\*\*2042). In data 7/5/2025 alle ore 18:14 riceveva un messaggio da parte di una utenza di telefonia mobile con avviso di un tentativo di addebito sulla carta prepagata. Dopo aver tentato invano di collegarsi alla App della carta e di verificare se fosse possibile accedere al proprio conto con diversa modalità, tentava di interloquire con una chat avviata dal risponditore automatico, ma senza risolvere il dubbio circa l'operazione segnalata. Quindi contattava il numero indicato nel messaggio e seguiva le indicazioni dell'interlocutore, sedicente operatore dell'intermediario; riceveva dall'istituto H\*\* una mail riferita al tentativo di accesso alla App della carta da un altro dispositivo, corredata da un codice che forniva all'interlocutore. Dopo aver disinstallato la App, sempre su indicazione del sedicente operatore, la telefonata si interrompeva. Colta dal sospetto di essere stata vittima di una truffa provvedeva a bloccare lo strumento di pagamento sul sito dell'intermediario H\*\* ma nel frattempo erano già stati effettuati due addebiti non autorizzati di euro 490,00 ciascuno. In data 7/5/2025 la ricorrente inviava reclamo all'intermediario convenuto, seguito da ulteriori comunicazioni di richiesta di rimborso delle somme sottratte; a fronte del rifiuto opposto, si determinava alla proposizione del ricorso all'Arbitro.

Parte resistente eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso per carenza di legittimazione passiva in quanto afferma che il rapporto di cui è vertenza è stato oggetto di cessione all'intermediario H\*\* in data 14/6/2020. Da quella data l'istituto cessionario, infatti, avendo ricevuto autorizzazione ad operare come IMEL, utilizza la propria licenza e non più quella della odierna convenuta, per la apertura e la gestione finanziaria dei conti della propria clientela. Peraltro, la documentazione prodotta dalla ricorrente in ordine al disconoscimento ed al reclamo riporta il logo dell'intermediario H\*\* e non quello della resistente. A tal proposito, deduce in subordine un ulteriore motivo di inammissibilità del ricorso, rappresentato dalla carenza di preventivo reclamo, presupposto indefettibile per poter adire l'Arbitro. Argomenta poi che parte ricorrente pare attribuire la titolarità del rapporto contrattuale relativo al conto corrente all'odierna convenuta; sul punto afferma che anche le coordinate bancarie sono mutate a seguito della migrazione dei rapporti in capo alla società cessionaria. In conclusione, ribadisce le istanze di declaratoria di irricevibilità del ricorso di cui è causa e chiede dunque il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente insiste con le proprie istanze e rappresenta di aver inviato il modulo di contestazione in data 7/5/2025 seguendo le indicazioni presenti sul sito dell'intermediario H\*\* e di aver avuto risposta da parte dell'odierna convenuta in data 8/5/2025.

In sede di controrepliche, l'intermediario resistente ribadisce le eccezioni già spiegate ed evidenzia come la stessa ricorrente ammetta di aver seguito le istruzioni presenti sul sito dell'intermediario H\*\* per la denuncia della truffa e che tutte le interlocuzioni nel merito della pratica di disconoscimento si sono svolte con il medesimo intermediario, come attestano le comunicazioni in atti.

Precisa che la missiva dell'8/5/2025 riporta l'intestazione dell'odierna resistente in quanto, agendo in qualità di outsourcing, ha proceduto alla sola verifica delle operazioni disposte con la carta in questione, fornendo alla ricorrente gli elementi per presentare la denuncia. Parte convenuta afferma poi che la data del modulo di contestazione non è il 7/5/2025 bensì il 18/5/2025; il primo documento si riferirebbe solamente alle operazioni oggetto di contestazione e non alla presentazione della segnalazione. Inoltre, a conferma delle proprie argomentazioni, ricorda come la ricorrente abbia ricevuto riscontro al proprio reclamo dall'indirizzo e-mail "reclami@h\*\*.it"

## DIRITTO

La controversia concerne una vicenda di utilizzo non autorizzato di uno strumento di pagamento (artt. 9 ss. d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11) consistente in due addebiti di euro 490,00 ciascuno.

Preliminarmente, il Collegio è chiamato ad esaminare l'eccezione di difetto di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario convenuto, posto che all'epoca dell'esecuzione dei pagamenti contestati non intratteneva alcun rapporto contrattuale con la ricorrente, avendolo ceduto ad un intermediario terzo (un IMEL) a partire dal 14/06/2020.

Più precisamente, dal 14/06/2020, l'IMEL in questione è titolare di autonoma licenza per l'apertura e la gestione finanziaria dei conti di moneta elettronica dei propri clienti.

L'intermediario afferma di aver ceduto in blocco ex art. 58 TUB tutti i contratti attivi (tra i quali anche quello stipulato con la ricorrente) al predetto istituto. A sostegno di quanto affermato, l'intermediario

produce evidenza informatica dell'avvenuta chiusura del conto intestato alla ricorrente per la cessione del rapporto contrattuale nonché copia dell'avviso di cessione pubblicato in Gazzetta Ufficiale.

Dalla documentazione allegata, emerge chiaramente che l'IMEL sia subentrato all'intermediario convenuto nella titolarità del rapporto contrattuale oggetto di controversia.

Sul punto, si deve rammentare che l'avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale è prova della cessione nei confronti dei debitori ceduti agli effetti indicati dall'art. 1264 del codice civile (cfr. Collegio di Bari, decisione 6804/2024).

Pertanto, alla luce di tali considerazioni, il Collegio ritiene che l'eccezione di difetto di legittimazione passiva sollevata dall'intermediario convenuto sia fondata, con la conseguenza che la domanda della ricorrente non può trovare accoglimento.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.**

IL PRESIDENTE