

**Tribunale di Firenze**

**Sezione III Civile**

**Sentenza 20 maggio 2014**

N. R.G. 110237/2011

TRIBUNALE ORDINARIO di FIRENZE

Terza sezione CIVILE

VERBALE DELLA CAUSA

tra

A. Z.

PARTE ATTRICE

e

POSTE ITALIANE SPA

PARTE CONVENUTA

Oggi 20 maggio 2014 ad ore innanzi al dott. Alessandro Ghelardini, sono comparsi:

l'avv. VENTURA FRANCESCA per A. Z.

l'avv. IMPROTA FABIOLA per POSTE ITALIANE SPA

Il Giudice invita le parti alla discussione..

I procuratori delle parti discutono la causa riportandosi agli atti e rinunciano a presenziare alla lettura della sentenza allontanandosi.

Il Giudice all'esito della Camera di Consiglio pronuncia ai sensi dell'art. 281 sexies c.p.c. la seguente

**SENTENZA**

dandone lettura.

REPUBBLICA ITALIANA

IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Parte attrice chiede la condanna di POSTEITALIANE SPA a riaccreditare in suo favore l'importo di € 5.810,00 oltre interessi legali e rivalutazione monetaria.

Afferma di essere titolare di conto bancoposta online e di aver constatato, a seguito del rientro da un viaggio, l'addebito non autorizzato in data 2.2.2010 di un'operazione di postagiuro, eseguita in forza di disposizione via INTERNET, a favore di tale A. V., soggetto che afferma essere a lei sconosciuto e con cui non ha avuto alcun rapporto. Aggiunge di aver immediatamente contestato l'operazione a POSTEITALIANE, la quale le aveva segnalato l'operazione, in quanto "sospetta", e di aver sporto denuncia per frode informatica a carico di ignoti in data 5.2.2010. Precisa di non aver mai fornito ad estranei le proprie credenziali riservate per l'accesso al servizio né di aver mai indicato le stesse nei propri messaggi su INTERNET. Deduce l'inadempimento di POSTEITALIANE agli obblighi a lei facenti carico, quale operatore professionale, in relazione al dovere di predisporre le necessarie misure di sicurezza idonee ad impedire l'indebito prelievo sui conti del cliente; afferma altresì la violazione da parte della medesima della normativa sulla sicurezza dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/03) ed invoca altresì la responsabilità extracontrattuale ai sensi dell'art. 2050 c.c.;

evidenza che pochi mesi dopo il fatto, ed in ritardo rispetto a quanto effettuato dagli operatori bancari, la convenuta inviava un TOKEN con password per un più sicuro accesso ad INTERNET per le operazioni dispositive.

POSTEITALIANE resiste alla pretesa, di cui contesta la fondatezza. Evidenza che l'operazione in questione è stata eseguita ritualmente mediante utilizzo delle credenziali segrete inviate alla cliente ed ignote agli stessi operatori postali; contesta di aver considerato sospetta l'operazione; afferma gli elevati standard di sicurezza dei propri sistemi informatici, peraltro certificati a norma di legge; evidenzia la probabilità che nella fattispecie parte attrice abbia, sia pure in buona fede, comunicato tramite internet a terzi le proprie credenziali rispondendo a messaggi di posta elettronica truffaldini, ovvero che la stessa abbia reso possibile la sottrazione di tali dati mediante accesso ad INTERNET in difetto di adeguata ed aggiornata protezione antivirus del suo computer con conseguente pericolo di immissione nel suo sistema di apposito virus idoneo a carpire le chiavi di accesso al servizio di home banking; richiama le disposizioni generali in materia di servizio di BANCO POSTA ON LINE (art. 1 co. 8, secondo cui "POSTE ITALIANE non è responsabile per la perdita, alterazione o diffusione di informazioni, trasmesse attraverso il servizio BPOL, che si siano verificate per cause ad essa non imputabili").

.....

La causa è stata istruita documentalmente ed a mezzo CTU informatica per l'accertamento dell'eventuale appropriazione da parte di terzi delle credenziali per l'accesso al servizio di home banking e degli standard di sicurezza rispetto alle frodi informatiche della convenuta.

.....

1) La responsabilità della banca nel servizio di home banking – la normativa applicabile

Va premesso in punto di diritto che, trattandosi di operazione di postagiuro avvenuta il 2.2.2010 ad essa non è applicabile il disposto di cui al D. Lgs. N. 11/2010, con cui è stata data attuazione nel nostro ordinamento alla Direttiva n. 2007/64/CE, contenente disciplina dei servizi di pagamento nel mercato interno.

Tale atto normativo prevede infatti che, salvi i casi di dolo o colpa grave, il cliente in caso di uso indebito dello strumento di pagamento conseguente a furto o smarrimento e per i pagamenti eseguiti prima dell'invio della comunicazione all'intermediario di tali eventi, non può subire una perdita complessiva superiore a 150 euro (art. 12, 3 comma).

Tale disposizione, avente l'evidente finalità di riversare sugli operatori bancari e professionali la maggior parte del rischio inerente all'uso illegittimo dei mezzi di pagamento, è peraltro entrata in vigore il 1.3.2010, e quindi è successiva all'operazione contestata.

D'altra parte è noto che "le disposizioni delle direttive comunitarie inattuata non hanno efficacia diretta nei rapporti tra privati (c.d. efficacia orizzontale), essendo detta efficacia limitata, per le direttive comunitarie sufficientemente precise ed incondizionate, ai rapporti tra autorità dello Stato inadempiente e i soggetti privati (c.d. efficacia verticale)" (Cass. Sez. I, Sentenza n. 19771 del 14/09/2009; Sez. I, n. 23937/06).

Il punto non merita particolare approfondimento anche perché la parte attrice nei propri scritti difensivi non pone la suddetta normativa a fondamento della sua pretesa.

Ciò posto, ritiene il Tribunale che la fattispecie in esame debba essere inquadrata giuridicamente alla luce della normativa generale in materia di obbligazioni.

POSTEITALIANE, come qualsiasi altro operatore bancario, nei rapporti contrattuali con il cliente "risponde secondo le regole del mandato" (art. 1856 c.c.) e la diligenza cui è tenuta va valutata con particolare rigore; come afferma la giurisprudenza della S.C. "la diligenza del buon banchiere deve essere qualificata dal maggior grado di prudenza e attenzione che la connotazione professionale dell'agente consente e richiede" (cfr. di recente, fra le altre, Cass., sez. I civile, 24 settembre 2009, n. 20543). In particolare, con specifico riferimento all'utilizzazione di servizi e strumenti, con funzione di pagamento o altra, che si avvalgono di mezzi meccanici o elettronici, la Corte di Cassazione ha stabilito che: "non può essere omessa (...) la verifica dell'adozione da parte dell'istituto bancario delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio (...); infatti, la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere" (cfr. Cass., sez. I civile, 12 giugno 2007 n. 13777).

Così individuato il contenuto dell'obbligazione alla quale è tenuto l'istituto di credito occorre rammentare che, vertendosi in tema di responsabilità contrattuale, grava su di esso l'onere di fornire la prova del proprio adempimento, in conformità al principio di vicinanza della prova affermato con la notissima sentenza delle Sezioni Unite n.13533 del 30 ottobre 2001.

Si aggiunga che nella valutazione della condotta delle parti in relazione ai rischi conseguenti a tale particolarità di gestione del rapporto contrattuale bancario, la posizione di POSTEITALIANE, ed in generale dell'ente che eroga il servizio, deve essere considerata in maniera diversa da quella dei clienti, non avendo quest'ultimi, di regola, le conoscenze tecniche e le possibilità economiche di adottare sistemi di sicurezza informatica che possano scongiurare l'abusivo furto delle credenziali di accesso da parte di terzi non autorizzati. D'altra parte l'impresa bancaria, al momento in cui decide di mettere sul mercato tale particolare forma di servizio, è all'opposto senz'altro in grado di valutare l'affidabilità e sicurezza del sistema e di prendere le necessarie contromisure.

La stessa richiamata disciplina di cui alla direttiva 1997/64/CE è chiaramente ispirata al principio del "rischio di impresa".

Secondo tale impostazione è ragionevole far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente "pericolose", che interessano un'ampia moltitudine di consumatori, sull'impresa, in quanto quest'ultima, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di erogazione dei servizi, è in grado di riversare sull'utenza il costo di assicurazione dei rischi medesimi.

La "ratio", in sostanza, è quella di "spalmare" sulla moltitudine degli utilizzatori il rischio dell'impiego fraudolento delle nuove tecnologie in materia di mezzi di pagamento, al fine di incrementare la fiducia del pubblico verso tali strumenti ed aumentarne la diffusione, in quanto strumenti atti a facilitare le transazioni commerciali.

Tutto ciò nell'interesse generale del sistema economico (imprese, banche e consumatori).

2) Il postagiato non autorizzato. La prova della diligenza della banca

E' pacifico che parte attrice era titolare di conto corrente bancoposta con facoltà di utilizzo della modalità home banking.

Come è noto trattasi di servizio che consente al cliente, previo collegamento ad INTERNET da propria postazione e mediante l'utilizzo di credenziali segrete idonee alla sua univoca identificazione, di accedere al proprio conto per finalità consultive (es. visura dell'estratto conto) ovvero dispositive (ordini di postagiato, bonifici ecc.).

Nella fattispecie è poi documentale che in data 2.2.2000 sia stata data dalla convenuta esecuzione ad un ordine di postagiato (operazione assimilabile a quella di bonifico a favore di altro cliente poste italiane) per € 5.800,00, con corrispondente addebito sul conto dell'attrice, a favore di tale A. V..

POSTEITALIANE non ha poi specificamente contestato che l'operazione non sia riferibile alla parte attrice, bensì a soggetto non identificato, mediante uso delle credenziali segrete di accesso della prima.

Richiamati i principi di diritto di cui sopra, è da escludere che la POSTEITALIANE abbia fornito idonea prova di aver diligentemente assolto agli obblighi a lei facenti carico.

La stessa si è infatti nella sostanza limitata ad evidenziare che l'operazione è stata eseguita previo esperimento della procedura di identificazione del cliente prevista contrattualmente, e quindi previo uso delle credenziali segrete assegnate alla attrice, adombrando che con ogni probabilità la stessa aveva mal custodito i codici, ovvero anche inconsapevolmente comunicato a terzi malintenzionati i medesimi. Circa la affidabilità e sicurezza del sistema POSTEITALIANE ha quindi fatto riferimento alle certificazioni conseguite.

Invero, ritiene il Tribunale che la istruttoria espletata non abbia adeguatamente riscontrato le deduzioni di parte convenuta.

Quanto alla custodia dei codici segreti va infatti rilevato che nessuna prova è stata fornita od offerta circa la circostanza che la Z. abbia comunicato a terzi i medesimi.

Nessun riscontro in particolare ha avuto, all'esito della CTU informatica espletata, la circostanza secondo cui la attrice, rispondendo ad alcune mail frodatriche, avrebbe comunicato le credenziali a malintenzionati (cd. phishing).

Di scarsissimo rilievo è poi la circostanza, che invece il CTU evidenzia al fine di rilevare un comportamento imprudente della attrice, che la Z. detenesse i codici segreti direttamente in un file del proprio computer.

Invero, il contratto da essa stipulato non evidenziava la pericolosità di tale condotta, per l'esistenza di virus informatici idonei a carpire il contenuto del computer, né emerge che la attrice fosse consapevole di tale circostanza.

E' evidente che al fine di valutare la imprudenza di certi comportamenti deve aversi riguardo non al bagaglio di conoscenze tecniche degli esperti informatici, quale il CTU, bensì all'utente medio di un servizio, quello di home banking, che sostanzialmente è rivolto alla generalità dei consumatori.

Sotto tale profilo il comportamento della attrice non pare invece connotato da particolare imprudenza o negligenza, non essendo certo patrimonio comune quello secondo cui l'utilizzo di INTERNET potrebbe veicolare nel computer virus idonei alla lettura di tali codici.

Sul punto è sufficiente rilevare che parte attrice non era stata avvisata della pericolosità di tale condotta da parte della convenuta.

Parimenti insufficiente, al fine di dimostrare il livello di sicurezza del sistema informatico di POSTEITALIANE il riferimento alle certificazioni conseguite.

Invero, pur non dubitandosi della correttezza di tali certificazioni, e della serietà degli standard internazionali citati, appare decisivo il rilievo che POSTEITALIANE non ha contestato che in epoca immediatamente successiva all'evento oggetto di causa la stessa ha implementato il livello di sicurezza del sistema, fornendo ai propri clienti un TOKEN per la generazione di codici da impiegarsi per l'effettuazione di operazioni dispositive on line, così allineando le proprie tecnologie a quelle già da tempo in uso nel sistema bancario. Si osserva che il ritardo nell'utilizzo di tale accorgimento ben può aver avuto efficienza causale rispetto alla problematica oggetto di causa.

In ogni caso era onere di POSTEITALIANE fornire la prova della sostanziale equipollenza del precedente sistema di identificazione del cliente rispetto a quello successivamente adottato.

Tale prova, invece, al di là del citato riferimento alle certificazioni conseguite, non è stata né fornita né offerta.

Si aggiunga che la convenuta non ha fornito la prova di aver adottato sistemi di sicurezza aggiuntivi, quali il servizio di "sms-alert", che prevede l'invio di un messaggio sul telefono cellulare del titolare del conto in caso di disposizioni di pagamento od uso di carte di credito, così da consentire l'immediato controllo da parte del cliente della propria operatività sul conto, e quindi la revoca della operazione, disposta per errore o in modo fraudolento.

Alla luce delle superiori considerazioni POSTEITALIANE va condannata a riaccreditare all'attrice la somma di euro 5.810,00 pari all'ammontare del bonifico disposto illecitamente.

Trattandosi di debito di valore su tale importo è dovuta la rivalutazione monetaria ISTAT dalla data di esecuzione dell'operazione (2.2.2010), ad oggi al fine di neutralizzare la perdita del potere di acquisto della moneta.

Sugli importi annualmente rivalutati sono poi dovuti gli interessi legali sino al saldo.

Come è stato condivisibilmente affermato "Per i debiti di valore - fra i quali è compreso anche quello di risarcimento del danno per inadempimento contrattuale di obbligazioni non pecuniarie - va riconosciuto il cumulo della rivalutazione monetaria e degli interessi legali, l'una e gli altri assolvendo a funzioni diverse, giacché la prima mira a ripristinare la situazione patrimoniale del danneggiato ponendolo nella condizione in cui si sarebbe trovato se l'inadempimento non si fosse verificato, mentre i secondi hanno natura compensativa; ne' consegue che le due misure sono giuridicamente compatibili e che, pertanto, sulla somma risultante dalla rivalutazione debbono essere corrisposti gli interessi, il cui calcolo va effettuato con riferimento ai singoli momenti in relazione ai quali la somma s'incrementa nominalmente, in base agli indici prescelti di rivalutazione monetaria ovvero ad un indice medio". (Cass. Sez. 2, Sentenza n. 9517 del 01/07/2002; Massime precedenti Conformi: N. 5845 del 1997; N. 11937 del 1997).

Spese del giudizio

Le spese seguono la soccombenza e vanno liquidate come da dispositivo, avuto riguardo al valore della causa, ed all'attività defensionale espletata.

Le spese di CTU per la stessa ragione restano a carico della parte convenuta.

**P.Q.M.**

**Visto l'art. 281 sexies c.p.c.**

**Il Tribunale di Firenze, III Sez. Civile, definitivamente decidendo, ogni altra e contraria istanza disattesa:**

**1) CONDANNA POSTE ITALIANE SPA, in persona del legale rappresentante pro tempore, a riaccreditare sul c/c di parte attrice l'importo di € 5.810,00, oltre interessi e rivalutazione monetaria come indicato in motivazione;**

**2) CONDANNA** la convenuta a rimborsare a parte attrice le spese di lite, che si liquidano in difetto di notula ex DM n. 55/14 in € 200,00 per esborsi, ed € 3.500,00 per compensi di avvocato, oltre rimborso 15% I.V.A. e C.P.A. come per legge;

**3) PONE** le spese di CTU, liquidate come in atti, definitivamente a carico di parte convenuta.

Il Giudice

Dott. Alessandro GHELARDINI