

N. R.G. 4171/2018



**TRIBUNALE ORDINARIO di FIRENZE**

03 Terza sezione CIVILE

VERBALE di trattazione scritta DELLA CAUSA n. r.g. **4171/2018**

tra

PARTE ATTRICE

e

**SPA**

PARTE CONVENUTA

Oggi **20 maggio 2022** alle ore 10,30 il giudice dott. Michela Biggi:

lette le note di trattazione scritta depositate dalle parti;

successivamente pronuncia sentenza *ex art. 281 sexies c.p.c.*.

Il Giudice

dott. Michela Biggi





**REPUBBLICA ITALIANA**  
**IN NOME DEL POPOLO ITALIANO**  
**TRIBUNALE ORDINARIO di FIRENZE**

03 Terza sezione CIVILE

Il Tribunale, nella persona del Giudice dott. Michela Biggi ha pronunciato *ex art. 281 sexies c.p.c.* la seguente

**SENTENZA**

nella causa civile di I Grado iscritta al n. r.g. **4171/2018** promossa da:

l'avv. , elettivamente domiciliato in Indirizzo Telematico presso il difensore avv. CINTI LEONARDO

, con il patrocinio dell'avv. CINTI LEONARDO, elettivamente domiciliato in Indirizzo Telematico presso il difensore avv. CINTI LEONARDO

PARTE ATTRICE

contro

con il patrocinio dell'avv. CROCIANI ELISABETTA e , con elezione di domicilio in PIAZZA FRATELLI ROSSELLI 1 58100 GROSSETO presso e nello studio dell'avv. CROCIANI ELISABETTA

PARTE CONVENUTA

**CONCLUSIONI**

Le parti hanno concluso come da rispettive note di p.c.



## MOTIVI DELLA DECISIONE

**In fatto e in diritto**

Con atto di citazione notificato in data 13.03.2018 i sig.ri convenivano in giudizio dinanzi al Tribunale di Firenze la società per sentirla condannare al pagamento in favore dei coniugi xxxdella somma complessiva di € 12.956,80 di cui € 48,80 per spese procedura OCF, come individuata in narrativa, o nella diversa maggiore o minore somma risultante di giustizia e da quantificarsi anche in via equitativa, nonché alla corresponsione degli interessi legali su tale somma maturati dal dì del dovuto al giorno del saldo effettivo. In ogni caso con vittoria di spese e compensi del presente giudizio. Si costituiva nel giudizio xxxspa contestando le richieste formulate dagli attori. Alla prima udienza di comparizione del 10.10.2018 le parti chiedevano la concessione di termini ex art. 183 c.p.c. La causa veniva istruita con l'ammissione delle prove per testi di parte attrice all'udienza del 29 maggio 2019, riservandosi all'esito la CTU. Alla successiva udienza del 18.07.2019 il G.I formulava proposta conciliativa ai sensi dell'art. 185 bis cpc. Gli attori accettavano la proposta, mentre la convenuta non accettava. Alla successiva udienza del 07.11.2019 il G.I. conferiva consulenza tecnica all'esperto informatico Stefano Rovida. Dopo alcuni rinvii d'ufficio dovuti alla emergenza pandemica da Covid 19, il CTU prestava giuramento all'udienza del 23.09.2020 e depositava la perizia in data 04.02.2021. Successivamente il G.I., ritenuta al causa matura per la sua decisione, fissava per la precisazione delle conclusioni e discussione orale ex art. 281 sexies cpc l'udienza del 15.12.2021, assegnando alle parti termine per note conclusive riepilogative al 01.12.2021. L'udienza veniva differita d'ufficio per i medesimi incombenti al giorno 20.05.2022 con termine alle parti per note conclusive riepilogative al 10.05.2022. Con decreto del...veniva disposta la modalità cartolare dell'udienza con termine per il deposito di sintetiche note di trattazione entro gg. 5 prima dell'udienza.

La domanda proposta dagli attori è risultata provata dunque viene accolta.

Alla luce della documentazione versata in atti è innanzitutto risultato accertato che: i coniugi xxxxx erano contitolari di un c/c xxxxx e che in data 17.07.2017 da tale conto veniva eseguito un bonifico verso l'estero dell'importo di € 12.908,00 in favore di tale Julio Herrera Flores, sconosciuto agli attori.

La disposizione è stata formalmente disconosciuta dagli attori e denunciata alle competenti autorità in data 18.07.2017. Risulta inoltre accertato che il reclamo presentato dal xxxxi veniva preso in carico da xxxxxx in data 17.07.2017 alle ore 07:06:17 ovvero in data antecedente rispetto all'esecuzione dell'operazione da parte della stessa convenuta xxxxx. Tali circostanze sono state confermate dal documento denominato "*inquiry movimenti*" prodotto atti ove risulta che il bonifico è stato lavorato da



xxxxin data 17.07.2017 alle ore 10:59:55.

Confermano quanto sopra anche le conclusioni della CTU ove appunto si conclude che *“con ragionevole certezza l’evento si è invece verificato alle ore 7,06 dello stesso giorno”*.

La relazione peritale ha poi accertato che *“il xxxxx da parte sua: - ha custodito gli strumenti di autenticazione, - ha provveduto con l’istallazione di un sistema antivirus a proteggere il PC come consigliato dalle “buone pratiche” di sicurezza e quindi non sembra aver evidenziato comportamenti negligenti”*.

Pertanto alla luce di quanto concluso nella relazione, nessun comportamento negligente risulta imputabile agli attori. Al contrario, i sistemi di protezione predisposti dalle xxxxx sono apparsi tali da non garantire una effettiva tutela e sicurezza del Cliente: difatti il CTU ha evidenziato alle pagine 17 e 18 della relazione finale che *“non è riscontrabile in atti alcun riferimento agli standard di verifica del comportamento dell’utente da parte del sistema di xxxxx al fine di verificare l’effettiva volontà dell’utente nell’effettuazione della transazione. Non è infatti dato di sapere se sia stato fatto un controllo sull’indirizzo IP5 dal quale sia stata effettuata la transazione (con il presupposto che non sia stata effettuata dal xxxxxxxx) o se lo stesso fosse solito effettuare bonifici a destinatari nuovi o se fosse abitudine fare bonifici all’estero o di importi di un certo rilievo. L’incremento del fattore sicurezza tramite l’analisi del comportamento (nota come come “behavior-based security” o “behavior analisys”) è sempre più essenziale al fine di poter identificare attività illecite, anche non note, verificandone lo scostamento dalla consuetudine delle operazioni svolte.”*

La CTU ha dunque accertato che il sistema di protezione adottato da xxxxx a tutela dei propri clienti era obsoleto, non adeguato agli standard di sicurezza disponibili in quel momento, dunque inaffidabile. Tanto basta per ritenere che il prelievo oggetto di verifica si è verificato in modo fraudolento e che la verifica di tale illecito è attribuibile alla negligenza di xxxxxxx per non aver la stessa adottato le sufficienti misure di sicurezza necessarie a prevenire il verificarsi dell’illecito.

Ne consegue il diritto degli attori ad essere tenuti indenni dalle conseguenze dannose dell’illecito subito.

La giurisprudenza sia di merito che di legittimità è costante nel ritenere che l’istituto bancario debba adempiere a tutte le obbligazioni assunte nei confronti dei propri clienti, con la diligenza qualificata dell’*‘accorto banchiere’*.

Pertanto anche la banca xxxxxxxspa deve rispondere dei rischi tipici della sua sfera professionale, non avendo essa provveduto, nel caso di specie, all’adozione di mezzi idonei per consentire l’eliminazione di detti rischi (in tale senso, v.. ex multis, Cass. civ. Sez. I, 03.02.2017, n. 2950; Cass. Civ.



n. 13777/2007; Trib. Padova Sez. II, 22.03.2017; Tribunale di Firenze, Sez. III civ. del 20.05.2014; Tribunale di Palermo, Sez. II, Sentenza 11 giugno 2011, n. 2904).

La sottrazione delle credenziali avvenuta nel caso di specie rientra certamente nel rischio professionale dell'erogatore dei servizi di pagamento. Perdi più è risultato dalla perizia espletata che xxxx Italiane non avesse attivato il presidio aggiuntivo dell' "sms alert" o "mail alert", che la convenuta stessa ha confermato di non aver predisposto.

Sul punto il CTU ha evidenziato che *"L'invio della notifica dell'operazione effettuata tramite SMS o e-mail sarebbe auspicabile al fine di introdurre un ulteriore e diverso strumento di verifica/notifica utile per poter eventualmente bloccare una transazione non desiderata."*

Dal canto suo xxxxxxxx non ha offerto alcun supporto probatorio delle tesi sostenute a difesa della propria condotta omissiva. Si è difatti limitata ad asserire senza provarlo che i propri sistemi di sicurezza erano adeguati alla protezione dei dati informatici dei clienti.

Invero, nel caso disconoscimento di operazioni di pagamenti avvenuti on line, come nel caso di specie, il Decreto Legislativo 27.01.2010 n. 11 (che ha attuato la direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno) si prevede che il prestatore dei servizi al fine di andare esente dall'obbligo di rimborso è tenuto a dimostrare che i dispositivi personalizzati di utilizzo non siano accessibili da parte di terzi e che l'operazione sia stata commessa con dolo o colpa da parte dell'utente.

E' altresì risultato dagli accertamenti effettuati dal consulente d'ufficio che il sistema di autenticazione del servizio xxxxxxxx oltre alla mancanza di multifattorialità, non presentava neanche l'obbligo periodico di cambio della password: ciò ha indubitabilmente esposto il Cliente a potenziali violazioni della sicurezza del sistema.

La convenuta non ha in ogni caso fornito prova che l'operazione abusiva di pagamento sul conto del cliente sia stata determinata da comportamento incauto del Cliente.

Mentre il consulente di ufficio ha accertato che il xxxxx ha da sempre operato nel settore informatico e telematico, con strumenti dotati dei migliori sistemi di protezione e controllati periodicamente dal settore tecnico dell'azienda xxxxx srl con cui collabora.

Devono in ogni caso ritenersi implicitamente disattesi tutti gli argomenti, le tesi ed i rilievi che seppur non espressamente esaminati siano comunque incompatibili con la decisione adottata e con le diverse osservazioni in cui essa si articola.



Le spese processuali, liquidate in dispositivo ai sensi del D.M. n. 55/2014, seguono la soccombenza. Si precisa che per il calcolo delle stesse si è seguito il parametro medio della scaglione di riferimento (da euro 5.201,00 a euro 26.000,00), in ragione dell'attività espletata nelle singole fasi del giudizio.

### PQM

Il Tribunale di Firenze, definitivamente pronunciando,

**accoglie** la domanda, e, conseguentemente, condanna xxxxxx spa, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, alla corresponsione in favore degli attori della complessiva somma di € 12.956,80, oltre interessi legali dal dì del dovuto al saldo effettivo.

**condanna** inoltre la convenuta soccombente alla rifusione delle spese di lite delle parti attrici che vengono liquidate in complessivi euro 264,00 per anticipazioni, euro 4.835,00 per compensi, oltre spese generali 15%, IVA e CPA come per legge;

**pone** definitivamente a carico di parte soccombente le spese della CTU, già liquidate con separato decreto nel corso del giudizio.

Sentenza resa *ex* articolo 281 *sexies* c.p.c - a seguito di trattazione scritta *ex* art. 83 co. 7 lett. h) D.L. n. 18/20 conv. con modific. nella L. 27/20 - pubblicata mediante lettura alle ore 16,30 ed allegazione al presente verbale. Verbale chiuso alle ore 16,30.

Firenze, 20 maggio 2022

Il Giudice  
dott. Michela Biggi

