

**REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE ORDINARIO di MILANO
SESTA CIVILE**

Il Tribunale, nella persona del Giudice dott.ssa Rossella Filippi, ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa civile di I Grado iscritta al n. R.G. n. xxxx/2020 promossa da:

CORRENTISTA (C.F: omissis), nata a omissis, difeso ed assistito dall'Avv. omissis (CF omissis) PEC omissis presso lo studio del quale in omissis, elegge domicilio

PARTE ATTRICE

SOCIETA'(C.F. omissis) con sede omissis – in persona del legale rappresentante pro tempore – ed elettivamente domiciliata a omissis n. 4, presso lo studio dell'Avv. omissis (Foro di Milano, c.f. omissis), dell'Avvocatura interna della Società – che la rappresenta e difende

PARTE CONVENUTA

CONCLUSIONI

Parte attrice

Piaccia all'Ill.mo Giudice adito, ogni contraria istanza, eccezione e conclusione disattesa:

IN VIA PRINCIPALE E NEL MERITO:

- accertare e dichiarare la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale della convenuta per i motivi sopra esposti, e per l'effetto
- condannare le SOCIETA' al risarcimento del danno patrimoniale subito dall'attrice pari ad € 15.753,00, o nel maggiore o minore danno accertato in corso di causa, oltre rivalutazione dell'importo e interessi legali dalla domanda al saldo effettivo;
- condannare le SOCIETA' al risarcimento danno non patrimoniale quantificato in € 1.000,00 per l'attrice danneggiata o nella diversa misura che riterrà l'Ill.mo Giudice adito, secondo equità e giustizia.

IN VIA ISTRUTTORIA: disporre la nomina di CTU affinché letti gli atti di causa, esperiti gli accertamenti ritenuti necessari, provveda a descrivere il CTU i sistemi di controllo e sicurezza in vigore presso l'istituto di credito convenuto all'epoca dei fatti, in particolare indicando se gli stessi fossero conformi agli standard di sicurezza più avanzati del momento; descriva inoltre se siano ravvisabili deficit di sicurezza nel sistema informatico utilizzato per l'accesso dall'odierna attrice ed infine indichi, ove possibile, le modalità con cui sono state attuate le operazioni fraudolente da parte di terzi oggetto della presente causa.

Con vittoria di spese, diritti ed onorari del presente giudizio. Salvo ogni altro diritto.

Parte convenuta

Voglia codesto Ill.mo Tribunale di Milano adito, contrariis reiectis, così giudicare:

in via principale: respingere le domande tutte avanzate dalla parte ricorrente nei confronti di SOCIETA' in quanto inammissibili, improponibili e comunque infondate in fatto e diritto e conseguentemente dichiarare e accertare l'esclusiva responsabilità di parte attrice nella causazione del danno lamentato; - in via subordinata: nella denegata ipotesi in cui si dovesse ravvisare colpa nella condotta dell'esponente SOCIETA' in relazione ai fatti per cui è causa, accertato e dichiarato il concorso del fatto colposo e la preminente gravità della colpa della stessa parte ricorrente e/o la preminente importanza delle conseguenze derivatene, a mente dell'art. 1227, mandare assolta la concludente, per l'intero o nella percentuale che sarà ritenuta di giustizia. Con ogni salvezza istruttoria ex art. 183 c.p.c. Ci si oppone, fin d'ora, alle istanze istruttorie formulate da parte attrice in quanto inammissibili, irrilevanti, inconferenti e/o superate da produzioni documentali; si richiede di essere ammessi a prova contraria sui fatti di cui ai mezzi ex adverso richiesti ed eventualmente ammessi e ci si riserva di ulteriormente controdedurre in merito.

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Con atto di citazione ritualmente notificato **CORRENTISTA** conveniva in giudizio **SOCIETA'** esponendo che in data 12/03/2020 come titolare del conto n.xxxx, riceveva un messaggio sms alle ore 15:09 da parte di "info poste", dall'attrice già conosciuto per precedenti comunicazioni ricevute da

Rivista di informazione giuridica, registrata al Tribunale di Napoli al numero 12 del 05/03/2012

Registro affari amministrativi numero 8231/11

Direttore Responsabile Avv. Antonio De Simone – Direttore Scientifico Avv. Walter Giacomo Caturano

Copyright © 2012 - Ex Parte Creditoris - ISSN 2385-1376

SOCIETA', ove gli veniva comunicata la sospensione dei servizi finanziari; che immediatamente riceveva telefonata da un soggetto qualificatosi come operatore di SOCIETA', il quale comunicava la sospensione del conto corrente per sicurezza e la necessità di procedere insieme allo sblocco del conto; che a tal fine, l'attrice avrebbe dovuto comunicare all'operatore il codice numerico che sarebbe giunto sul telefono dell'attrice; che l'attrice, stante la genuinità della comunicazione ricevuta tramite sms dall'identico numero dal quale riceveva sempre e periodicamente aggiornamenti e informazioni sulla sicurezza da parte di SOCIETA', provvedeva a fornire i codici ricevuti per messaggio; che in data 13.03.2020, verso le 18.00, dopo essersi attenuta alle indicazioni rese dall'operatore di Poste, provava ad entrare nell'applicazione smartphone di Poste, al fine di verificare lo sblocco del conto e, in tale occasione, riceveva comunicazione che richiedeva se volesse impostare tale numero quale dispositivo principale per effettuare operazioni, insospettata dalla richiesta ricevuta tramite app, l'attrice contattava il servizio telefonico di SOCIETA', dal quale scopriva che il proprio conto era stato oggetto di più operazioni fraudolente, per l'importo di 15.753 euro circa e verificava la sussistenza di n. 18 addebiti avvenuti tra il 12 e il 13 marzo dalla stessa sconosciuti, che tali disposizioni sono avvenute grazie anche alla richiesta di rimborso di Buoni Postali dematerializzati da internet avvenuti sempre tra il 12/13 marzo 2020, effettuati anch'essi da ignoti; che tali operazioni non venivano autorizzate dall'attrice, la quale provvedeva a disconoscerle tutte. L'attrice allegava che in data 13/03/2020 si recava presso gli uffici della Questura di Milano in Via Fatebenefratelli n. 11, per denunciare una frode occorsa in suo danno; che in data 14/03/2020 veniva inviato un reclamo presso SOCIETA', mediante il quale disconosceva le operazioni citate, chiedendo il rimborso delle somme sottratte fraudolentemente, come si evinceva già dalla denuncia; che il 16/03/2020 l'attrice, per il tramite di una associazione a tutela dei consumatori, inviava ulteriore reclamo a mezzo pec, contestando le inadempienze della convenuta e chiedendo il rimborso delle somme indebitamente sottratte; che in assenza di alcun riscontro da SOCIETA' l'attrice provvedeva, quindi, ad esperire domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione, ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, nei confronti di SOCIETA', ma il mediatore rilevava e constatava l'impossibilità di esperire il tentativo di mediazione della controversia per mancata adesione dell'odierna convenuta. L'attrice allegava che la convenuta, non impedendo a terzi di introdursi illecitamente nel sistema, ha cagionato un danno all'odierna attrice, quale titolare del trattamento dei dati personali; che l'attività bancaria, in quanto attività riservata, deve sottostare al canone di diligenza previsto dall'art. 1176, comma 2, c.c. (c.d. "diligenza dell'accorto banchiere") pena il risarcimento dei danni secondo i normali canoni della responsabilità contrattuale. L'attrice deduceva che le operazioni risultavano essere assolutamente non in linea con un'operatività "fisiologica", e pertanto, tali operazioni non potevano che risultare "anomale", per frequenza e per tipologia e che di ciò avrebbe dovuto avvedersi l'intermediario; che gli indicatori di anomalia e gli schemi e modelli di comportamenti anomali costituiscono gli strumenti di ausilio previsti dal d.lgs. 231/2007 per la rilevazione delle operazioni sospette. L'attrice allegava ancora che l'attività del smishing si configurava come un illecito trattamento di dati personali ed in base al disposto dell'art. 15 del Codice sulla Privacy, «chiunque cagioni un danno per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento ai sensi dell'art. 2050 del codice civile»; che la condotta tenuta dalla convenuta rilevava anche sotto il profilo della responsabilità extracontrattuale. La CORRENTISTA aggiungeva che l'inadempimento di parte convenuta le aveva cagionato, oltre al provato e indiscutibile danno patrimoniale, corrispondente ad una perdita economica pari ad € 15.753,00, un danno morale che per equità si determinava in € 1.000,00. L'attrice concludeva per accertare e dichiarare la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale della convenuta per i motivi sopra esposti, e per l'effetto condannare le SOCIETA' al risarcimento del danno patrimoniale subito dall'attrice pari ad € 15.753,00, o nel maggiore o minore danno accertato in corso di causa, oltre rivalutazione dell'importo e interessi legali dalla domanda al saldo effettivo; condannare le SOCIETA' al risarcimento danno non patrimoniale quantificato in € 1.000,00 per l'attrice danneggiata o nella diversa misura che riterrà secondo equità e giustizia.

Si costituiva SOCIETA' che eccepeva che la stessa attrice aveva confermato che "provvedeva a fornire i codici ricevuti per messaggio"; che nessuna responsabilità poteva essere imputata a Poste che aveva correttamente seguito alle operazioni per cui è causa a seguito dell'ordine impartito da chi ha eseguito l'accesso e utilizzato il codiceID; che sola la dovuta diligenza da parte della CORRENTISTA avrebbe potuto impedito alla medesima di cadere nella trappola dei truffatori; che il messaggio ricevuto presentava elementi anomali notando prima facie che il messaggio appariva sgrammaticato, privo di segni di punteggiatura e alquanto ambiguo; che anomala era altresì la telefonata ricevuta in quanto

Rivista di informazione giuridica, registrata al Tribunale di Napoli al numero 12 del 05/03/2012

Registro affari amministrativi numero 8231/11

Direttore Responsabile Avv. Antonio De Simone – Direttore Scientifico Avv. Walter Giacomo Caturano

Copyright © 2012 - Ex Parte Creditoris - ISSN 2385-1376

nessun operatore chiede telefonicamente ai propri clienti di fornire i codici di accesso del proprio conto che devono necessariamente rimanere segreti. La convenuta allegava che l'individuazione del correntista e la riferibilità allo stesso degli ordini impartiti mediante il servizio online avvengono esclusivamente mediante gli strumenti operativi all'uopo predisposti e che costituiscono la chiave d'accesso al servizio stesso; che ai sensi dell'art. 7, comma 5, sez. b) delle condizioni contrattuali del conto e rubricato "modalità dell'uso della carta" è previsto che

"Poste Italiane è autorizzata a dare esecuzione a tutte le disposizioni ricevute al momento dell'utilizzo della Carta attraverso la digitazione del PIN o attraverso le altre modalità di identificazione previste dal successivo art. 9..... A tutela della sicurezza dei propri pagamenti, il Correntista non dovrà comunicare mai a terzi i dati della carta, i codici personali, il PIN e/o le altre Credenziali di sicurezza personalizzate"; che una delle modalità di identificazioni attivate dalla CORRENTISTA era il c.d. "Codice PosteID" che consente di impartite e autorizzare le operazioni di pagamento direttamente da "App" (applicazione dal proprio smartphone); che per la fruizione del servizio di home banking, una volta avuto accesso al proprio conto on-line, il cliente compila personalmente gli spazi relativi all'operazione che vuole eseguire (ad es., per un bonifico, immette nome e cognome del beneficiario, codice IBAN del relativo conto corrente, importo da trasferire, causale dell'operazione) è quindi il cliente stesso che, materialmente, effettua l'operazione online (bonifico/postagiù/ricarica carta prepagata OMISSIS/vaglia ecc.), che viene poi eseguita dalla procedura telematica; che una volta inseriti la user ID e la password per accedere al proprio conto e, al momento della conferma dell'operazione ordinata, il Codice ID, il sistema medesimo, correttamente riconosciuto il cliente, provvede ad eseguire gli ordini impartiti; che Poste, una volta accertata la regolare identificazione del cliente, non può far altro che eseguire le operazione dispositive richieste che, de guisa, divengono irrevocabili, l'utilizzo delle corrette chiavi di accesso è valso a far riconoscere il soggetto come cliente di Poste ed a porre in capo alla stessa il dovere contrattualmente stabilito di eseguire le operazioni disposte, senza che fosse in alcun modo tecnicamente possibile per Poste verificare ulteriormente se gli ordini provenissero effettivamente dalla sig.ra CORRENTISTA o da un terzo soggetto; che le operazioni sconosciute altro non sono che un atto di esecuzione del contratto di mandato intercorrente tra le odierne parti; tali operazioni rientrano appieno tra gli atti tipici che SOCIETA', nella sua qualità di mandatario. La convenuta allegava che l'attrice, aveva con imprudenza e scarsa diligenza, comunicato le credenziali di accesso a terzi soggetti, violato gli obblighi contrattuali relativi alla disattivazione del Codice ID; che l'istante aveva decisamente concorso a causare il danno con un suo comportamento incauto, consistito nella comunicazione delle proprie chiavi di accesso che esclusivamente deteneva e che ha indubbiamente favorito la sottrazione delle somme oggi richieste alla Società convenuta, dovendosi perciò applicare alla specie il disposto dell'art. 1227, comma 2, c.c., ai sensi del quale "il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza"; che il comportamento dell'attrice, con tutta evidenza, è stato di una gravità tale da integrare, sul piano causale, un fatto autonomo, sufficiente da solo a cagionare l'evento dannoso, rispetto al quale nessuna azione/omissione che si volesse attribuire a Poste potrebbe essere considerata, sul piano eziologico, neppure come concausa dell'evento. La convenuta nelle denegata e non creduta ipotesi che non dovesse essere accertare l'esclusiva responsabilità della CORRENTISTA, non potrà che ritenere innegabile che il comportamento della medesima abbia indubbiamente inciso sullo sviluppo causale degli eventi, rilevando ai fini dell'applicazione dell'art. 1227, comma 1, c.c.; che SOCIETA' da lungo tempo era impegnata nell'attività di contrasto del fenomeno del phishing, attuando campagne informative per diffonderne la conoscenza mediante mezzi quali i più comuni mass-media, l'affissione di avvisi negli uffici postali e nel proprio sito web, consigli, istruzioni ed avvertimenti sono stati altresì ribaditi con le "Regole per la sicurezza" indicate nelle "Istruzioni operative per l'utilizzo del servizio Bancoposta online" - cui fa espresso rinvio il secondo comma dell'art. 2, sezione VI delle citate condizioni di contratto - che Poste mette a disposizione di tutti gli utenti del suo sito, ivi comodamente consultabili e "scaricabili"; che Poste, durante il periodo in cui si sono svolti i fatti allegati a fondamento della domanda, aveva predisposto un sistema di sicurezza per l'esercizio dell'internet banking conforme alle normative internazionali. La convenuta concludeva in via principale: per respingere le domande tutte avanzate dalla parte ricorrente nei confronti di SOCIETA' in quanto inammissibili, improponibili e comunque infondate in fatto e diritto e conseguentemente dichiarare e accertare l'esclusiva responsabilità di parte attrice nella causazione del danno lamentato; in via subordinata: nella denegata ipotesi in cui si dovesse ravvisare colpa nella condotta dell'esponente SOCIETA' in relazione ai fatti

Rivista di informazione giuridica, registrata al Tribunale di Napoli al numero 12 del 05/03/2012

Registro affari amministrativi numero 8231/11

Direttore Responsabile Avv. Antonio De Simone – Direttore Scientifico Avv. Walter Giacomo Caturano

Copyright © 2012 - Ex Parte Creditoris - ISSN 2385-1376

per cui è causa, accertato e dichiarato il concorso del fatto colposo e la preminente gravità della colpa della stessa parte ricorrente e/o la preminente importanza delle conseguenze derivatene, a mente dell'art. 1227, mandare assolta la concludente, per l'intero o nella percentuale che sarà ritenuta di giustizia.

Il giudice in prima udienza concedeva i termini ex art. 183 VI co. c.p.c.. La parti si scambiavano memorie, all'esito il Giudice ritenuta la causa matura per la decisione rinviava per la precisazione delle conclusioni al 6.6.2023 ed in quella udienza la causa veniva rimessa in decisione.

La domanda è fondata e va accolta.

Il presente giudizio concerne il fenomeno del phishing bancario una truffa telematica tesa a carpire i dati del correntista al fine di procedere a pagamenti non autorizzati, la normativa di riferimento è il D. Lgs. 11/2010 emanato in attuazione della Direttiva 2007/64 CE, successivamente modificato dal D. Lgs. 218/2017, in attuazione della Direttiva 2015/2366/UE, in vigore dal 13/01/2018 ed operativa dal 14/09/2019.

In particolare, all'art. 10, co. 1, stabilisce “Qualora l'(utente) di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.1-bis. Se l'operazione di pagamento è disposta mediante un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, questi ha l'onere di provare che, nell'ambito delle proprie competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti connessi al servizio di disposizione di ordine di pagamento prestato.2. Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente”.

Orbene in caso di truffa informatica cd. phishing incombe sul prestatore dei servizi di pagamento il duplice onere di provare di aver adottato tutte le misure di sicurezza necessarie per la protezione del cliente e l'inadempimento doloso o gravemente colposo del cliente medesimo (Cass. 13204/23). L'intermediario deve provare di aver adempiuto agli obblighi di custodia e salvaguardia delle somme dei clienti in quanto la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve valutarsi tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento, assumendo come parametro la figura dell'accorto banchiere (Cass., n. 806/16), in particolare “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).

L'intermediario alla luce delle esposte argomentazioni ha quindi l'onere di provare il corretto funzionamento delle misure di sicurezze e la frode, il dolo o colpa grave dell'utente. In relazione al primo punto si ritiene non assolto l'onere probatorio richiesto, in quanto SOCIETA' non ha provato le misure adatte a prevenire la truffa informatica, come eccepito dall'attrice non venivano depositati i file log utili al fine della verifica dei vari accessi, delle autenticazioni e del funzionamento delle misure di sicurezza attivate, altresì non è provato che il sistema di sicurezza di SOCIETA' abbia reagito non risultando inoltrato alcun alert alla correntista né in relazione alla richiesta di cambiamento del numero telefonico né in relazione alle operazioni effettuate alquanto sospette considerato che i bonifici venivano effettuati in un arco temporale molto ristretto di circa 24 ore e soprattutto quasi a prosciugamento del conto come allegato dall'attrice e non contestato dalla convenuta. Per le suddette osservazioni non risulta assolto l'onere probatorio che le operazioni siano ricondotte alla parte e che il sistema di sicurezza della convenuta abbia correttamente funzionato. Altresì non provata l'inadempimento del cliente in quanto in relazione all'esame della condotta dell'attrice, seppure è pacifico che abbia effettivamente comunicato il codice di accesso al truffatore, deve rilevarsi che il raggirato risulta sofisticato in quanto l' sms-esca veniva inoltrato dal mittente Info che come riferito dall'attrice era una provenienza conosciuta per

Rivista di informazione giuridica, registrata al Tribunale di Napoli al numero 12 del 05/03/2012

Registro affari amministrativi numero 8231/11

Direttore Responsabile Avv. Antonio De Simone – Direttore Scientifico Avv. Walter Giacomo Caturano

Copyright © 2012 - Ex Parte Creditoris - ISSN 2385-1376

le periodiche comunicazioni che le venivano inoltrate da Poste, il messaggio pertanto le risultava attendibile e la successiva telefonata nelle immediatezze del suddetto messaggio rendeva anche veritiero un problema relativo al suo account ed il rischio del blocco con pregiudizio della gestione del conto nell'immediato. Sul punto la convenuta si limitava ad allegare che il messaggio nel suo contenuto risultava sgrammaticato senza contestare alcuna difformità nella intestazione del mandante, pertanto non si ritiene che nel caso di specifico sia ravvisabile una "colpevole credulità" della parte la quale a seguito della ricezione di una comunicazione dal solito account dal quale riceveva solitamente le comunicazioni da parte di Poste provvedeva ad allertarsi per il blocco dell'utenza e seguiva le indicazioni ricevute da un soggetto che si dichiarava operatore di OMISSIS per la risoluzione della problematica. Orbene in assenza della prova sia della riconducibilità dell'operazione al cliente che della frode, del dolo o della colpa grave si rileva la responsabilità della convenuta per il danno subito dall'attrice e, pertanto, si condanna SOCIETA' a corrispondere la somma di € 15.753,00 oltre rivalutazione monetaria secondo gli indici ISTAT dei prezzi al consumo dalla data dal fatto ad oggi e gli interessi legali sulla somma rivalutata anno per anno dalla data del fatto al saldo. Si rigetta la richiesta del danno morale atteso che nessuna prova in merito veniva fornita dall'attrice. Le spese di lite seguono la soccombenza e sono liquidate come un dispositivo punto

P.Q.M.

Il Tribunale di Milano, definitivamente pronunciando, ogni altra istanza eccezione disattesa:

1. Condanna SOCIETA' a corrispondere a CORRENTISTA la somma di € 15.753,00 oltre rivalutazione monetaria secondo gli indici ISTAT dei prezzi al consumo dalla data dal fatto ad oggi e gli interessi legali sulla somma rivalutata anno per anno dalla data del fatto al saldo;
2. Condanna SOCIETA' a rifondere a parte attrice le spese di lite liquidate in € 5.077,00 oltre spese generali, oneri e accessori.

Milano, 23 ottobre 2023

Il Giudice
dott. Rossella Filippi