



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale Presidente
[Estensore]

Avv. Bruno De Carolis Membro designato dalla Banca d'Italia

Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio Membro designato dalla Banca d'Italia

Prof. Avv. Saverio Ruperto Membro designato dal Conciliatore
Bancario e Finanziario per le
controversie in cui sia parte un
consumatore

Dott.ssa Daniela Primicerio Membro designato dal C.N.C.U.

IL CASO.it

nella seduta del 22/12/2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

FATTO

Con ricorso n. 478900 del 21 giugno 2010, il ricorrente, rappresentato da un legale, espone di avere prenotato, in data 10 maggio 2010, «tramite il servizio di internet banking il pagamento di n° 1 modello F24 per un importo di 3.508,76 euro», come da nota di presa in carico emessa dalla banca il 10 maggio 2010, alle ore 15:15.

Resosi conto che l'intermediario aveva addebitato un importo doppio rispetto a quello dovuto, inviava e-mail di reclamo del 21 maggio 2010, per segnalare che «Nei documenti che mi avete inviato on line riscontro 1 nota di presa in carico il 10 maggio (giusto) e due pagamenti F24 (sbagliato)».

Replicava l'istituto di credito con e-mail del 31 maggio 2010, rappresentando che «il recupero della somma doppiamente addebitata, dovrà essere formalizzato



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controverse

direttamente dall'utente presso l'Agenzia delle Entrate in quanto, una volta confermata l'operazione F24 tramite dispositivo O-Key, come indicato sul sito, la stessa non è revocabile e gli importi vengono definitivamente trasmessi al beneficiario».

Con e-mail dello stesso giorno, il cliente contestava il riscontro offerto dalla banca, negando di avere autorizzato, tramite il detto dispositivo elettronico, due operazioni e riconoscendo solo quella del 10 maggio 2010, ore 15:15, alla quale si riferisce l'unica nota di presa in carico fornita dalla banca.

Seguiva ulteriore riscontro dell'intermediario il 17 giugno 2010, dove si evidenziava che *«l'operazione in questione è stata inserita e confermata tramite dispositivo O-key, autonomamente dall'utente, due volte ed in due distinti orari (ore 9,51 e ore 15,15), determinando quindi correttamente il doppio addebito da lei rilevato».*

Alla luce di quanto precede, il cliente ricorre a questo ABF domandando la restituzione della somma di euro 3.508,76 e relative spese.

Controdeduce la banca con nota del 24 agosto 2010, rilevando, anche in questa sede, che *«Dalle verifiche svolte in proposito, emergeva al contrario come»* il ricorrente *«avesse in realtà disposto il pagamento di delega di tale importo in due successive e distinte circostanze nella giornata del 14.5.2010, e segnatamente alle ore 9,51 e alle ore 15,15 [...]; inserendo in entrambe le occasioni lo specifico "codice dispositivo" prodotto una tantum dall'apparecchiatura "O-Key" fornita alla clientela titolare di tali servizi».* Evidenzia, inoltre, la negligenza del cliente, il quale, in luogo di verificare il buon esito del primo ordine sulla base delle informazioni e delle istruzioni messe a disposizione dallo stesso intermediario, ha dato corso a un nuovo ordine di pagamento. Pertanto, la banca resistente conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La risoluzione della presente controversia passa attraverso la verifica della imputabilità del doppio pagamento del modello F24 contestato dal cliente.

L'esame non può che prendere le mosse dal d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, emanato al fine di dare attuazione alla direttiva 2007/64/CE, relativa ai *«servizi di pagamento nel mercato interno»*. L'art. 5 di esso stabilisce, al primo comma, che



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

«Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata». Aggiunge il secondo comma che «Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento».

Osserva il Collegio che, al fine del pagamento del modello F24 per mezzo del sistema di *home banking* dell'intermediario resistente, le istruzioni pubblicate sul sito internet della banca specificano che «Una volta confermato con l'inserimento del codice O-Key, il pagamento del modello F24 è irrevocabile». Ne deriva che, sulla base delle procedure relative a tale tipologia di pagamento, il consenso del cliente si esprime con l'inserimento del detto codice. Circostanza, quest'ultima, rispetto alla quale il Collegio ritiene che l'intermediario abbia offerto prova sufficiente mediante la produzione delle risultanze telematiche, che evidenziano il duplice ordine da parte del ricorrente: il primo alle ore 9:51 del 10 maggio 2010, e il secondo alle ore 15:15 dello stesso giorno.

Detto quanto precede sulla necessità e sulla presenza del consenso all'operazione contestata, la condotta complessiva tenuta dalla banca si presta alle seguenti censure.

La messa a disposizione della clientela del servizio di *home banking*, attesa la totale automatizzazione delle procedure di pagamento, impone all'intermediario una diligenza particolarmente qualificata. In questo senso, è dato di rilevare che, nel caso in esame, è mancato l'invio al cliente della nota di presa in carico del primo ordine di pagamento: nota, questa, che la banca avrebbe pur dovuto fornire sulla scorta di quanto previsto dalle stesse procedure in tema di pagamento di modelli F24. La condotta colposa della banca si sostanzia in ciò, che l'assenza di detto riscontro in occasione del primo ordine ha ingenerato nel cliente il dubbio legittimo circa l'effettiva ricezione da parte dell'istituto di credito, inducendolo a ripetere l'operazione, data l'incertezza circa il buon fine della prima.

Poiché dunque è da ritenere che la seconda operazione sia stata compiuta esclusivamente a causa del comportamento negligente della banca, e che il cliente non avrebbe autorizzato il secondo addebito se quest'ultima avesse dato puntuale riscontro al primo pagamento, insorge l'esigenza che il ricorrente sia posto nella stessa condizione in cui si sarebbe trovato se l'intermediario avesse



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dato tempestiva esecuzione ai suoi obblighi: pertanto, l'importo della seconda operazione deve essere riaccreditato al cliente, come se, in realtà, non fosse stato autorizzato, e quindi alla stessa stregua del principio di cui è fatta applicazione nell'art. 11, comma 1, del citato d.lgs. 11/10, dove è previsto che *«nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa immediatamente al pagatore l'importo dell'operazione medesima»* ovvero, se *«per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo»*.

Osserva peraltro il Collegio che, nel caso di specie, è fatto salvo il potere dell'intermediario di agire nei confronti dell'Agenzia delle entrate per la restituzione delle somme pagate con la seconda operazione, giacché, trattandosi nella specie di delegazione titolata, è possibile estendere all'azione di ripetizione d'indebito sotto il profilo della legittimazione attiva, il principio codificato nel comma 3 dell'art. 1271 c.c.

Per quanto precede, il Collegio, in accoglimento del ricorso, dichiara la banca tenuta a riaccreditare al cliente l'importo di euro 3.508,76, oltre valuta dal giorno dell'addebito.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

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 al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE