

**COLLEGIO DI COORDINAMENTO - DEC. 11676/21 – PRES. LAPERTOSA – REL. LUCCHINI GUASTALLA**

**Servizi di pagamento – conto corrente bancario – contestazione operazioni – termine - natura decadenziale – fattispecie (cod. civ., art. 2969; d.lgs. n. 11/2010, artt. 9, 10 e 11).**

Il termine di 13 mesi previsto dall'articolo 9 del d.lgs. n. 11/2010 ha natura di termine di decadenza, tale per cui, in assenza della richiesta di rettifica e/o di una contestazione del cliente del sistema bancario entro 13 mesi dal compimento dell'operazione inesatta o non autorizzata, è preclusa al medesimo la possibilità di contestarla e di ottenerne il rimborso in un tempo successivo alla inutile scadenza di detto termine. L'inutile scadenza del suddetto termine non può essere rilevata d'ufficio, ma deve formare oggetto di espressa eccezione di parte **(MDC)**

**FATTO**

Il ricorrente avanti al Collegio di Milano ha affermato che:

x in data 18/05/2018 decedeva l'intestatario del rapporto di conto corrente n. \*\*953, detenuto presso l'intermediario resistente; x il predetto conto a tale data presentava un saldo creditore di € 136.658,08; x tra gli eredi del *de cuius* figurava anche la propria madre anche lei poi deceduta il

21/10/2019;

x successivamente alla data del decesso, gli eredi dell'intestatario del conto, dopo aver acquisito gli estratti conto del rapporto, si avvedevano della presenza di movimentazioni bancarie in uscita sospette ed effettuate in tempo immediatamente successivo al decesso, mediante operazioni di prelievo effettuate con l'utilizzazione del bancomat associato al conto;



x

in data 20/06/2019 veniva inoltrato all'intermediario un primo reclamo con il quale veniva chiesto il rimborso a favore degli eredi della somma di € 10.142,45;

x con riscontro negativo l'intermediario affermava l'avvenuto rilascio da parte degli eredi, in sede di prelievo del saldo del conto del *de cuius*, di lettera di manleva da future contestazioni;

x acquisita la lettera di manleva, con un nuovo reclamo dell'8/09/2020 venivano lamentati ulteriori movimenti sospetti effettuati sul rapporto di conto corrente nel periodo tra maggio 2018 e giugno 2018, richiedendo il rimborso di ulteriori €

5.500,00; x l'intermediario negava nuovamente il rimborso in ragione della corretta

digitazione del PIN; x in ragione di ciò, il 16/10/2020, veniva esperito infruttuoso e ulteriore reclamo contenente la definitiva richiesta di rimborso dell'importo complessivo di €

7.560,00; x in ogni caso, contrariamente a quanto affermato dall'intermediario, la lettera sottoscritta dagli eredi in data 13/06/2019, in sede di prelievo del saldo del conto, non risultava affatto contenere una manleva generalizzata ed omnicomprensiva sull'operato della banca, ma era espressamente ancorata all'operazione di

prelievo e alla ripartizione dell'attivo di conto corrente;

x l'intermediario non aveva adottato nessuna misura di tutela del correntista e/o di allerta di prevenzione delle frodi; x le operazioni di prelievo bancomat sconosciute, effettuate nei mesi di maggio- giugno- luglio 2018 (sino al blocco della carta avvenuto in data 4/07/2018), spesso esaurivano il *plafond* giornaliero e anche mensile dello strumento di pagamento; x tali prelievi, tutti avvenuti dopo il decesso del titolare del conto, cagionavano un danno per i suoi aventi causa,



x

concretizzatosi nell'indebita distrazione dall'asse ereditario della ragguardevole somma di € 7.560,00, comprensivi di € 60,00 per commissioni (€ 2,00 sui 30 prelievi effettuati);

per un caso analogo il Collegio di Coordinamento con la decisione n. 27252/18, aveva ritenuto di concludere in senso favorevole al cliente accertando la negligenza della banca per effetto dell'omesso blocco della carta di debito. Parte ricorrente – esperita senza successo la fase del reclamo – ha quindi chiesto il rimborso della somma di € 7.560,00, oltre interessi dal dovuto al saldo.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, ha precisato che:

x preliminarmente ha provveduto al blocco dello strumento di pagamento in data 4/07/2018, non avendo avuto contezza immediata del decesso del titolare della carta bancomat, collegata al conto corrente intestato allo stesso; ed infatti, il ricorrente non avrebbe dimostrato di aver informato l'intermediario del decesso dell'intestatario del rapporto già in data 6/06/2018;

x il rimborso richiesto include tutte le operazioni di prelievo transitate sul conto del *de cuius* dal 18/05/2018, data del decesso, fino a luglio 2018 e in ogni caso n. 24 delle n. 30 operazioni contestate risultano disposte prima del 6/06/2018;

x non risulta inoltre presentata alcuna denuncia di furto/smarrimento del bancomat da parte del titolare o degli aventi causa, rispettivamente in data antecedente o successiva al decesso; x solo un erede, dei sette, presentava reclamo chiedendo il rimborso delle somme a distanza di oltre un anno e successivamente tale reclamo veniva reiterato dal figlio di questa (il ricorrente) a distanza di un ulteriore anno; x la carta Bancomat era dotata di microchip e tutte le operazioni risultavano correttamente autenticate ed effettuate con l'immediata digitazione del PIN, elemento che faceva



x

desumere che il codice fosse conservato congiuntamente alla carta, denotando una negligenza di custodia da parte del titolare;

x la mera circostanza dell'esecuzione di prelievi entro il limite giornaliero nonché mensile del *plafond* di spesa, non solo era previsto contrattualmente, ma, in assenza di indicatori di frode o di altri elementi ostativi, la banca non poteva astenersi o inibire la regolare operatività sul rapporto;

in data 9/05/2019 gli eredi venivano resi edotti del saldo del conto alla data del decesso e della diminuzione dello stesso al momento dell'estinzione dello stesso; ciò nonostante gli eredi non avevano sollevato alcuna rimostranza e avevano per contro manlevato l'intermediario alla data del ritiro delle somme avvenuto il 13/06/2019.

L'intermediario, pertanto, ha chiesto il rigetto del ricorso perché infondato.

Parte ricorrente, in sede di repliche, ha affermato che:

- x a dimostrazione della corretta digitazione del PIN, l'intermediario ha allegato documentazione priva di pregio, essendo state prodotte mere stringhe di codici e numeri, non validati, e non aventi data certa e presumibilmente frutto di una mera esportazione di dati immagazzinati nelle apparecchiature ATM e peraltro non univocamente riconducibili agli sportelli effettivamente utilizzati per le operazioni;
- x nessun indizio è stato fornito sull'effettivo titolo di responsabilità del correntista riguardo alla supposta negligente conservazione della carta e del codice PIN;
- x le deduzioni di controparte, infine, non risultano accettabili data la presenza degli inequivocabili indicatori di anomalia delle operazioni.

L'intermediario, in sede di controrepliche, ha ulteriormente precisato che:



x

x sarebbe palese l'insussistenza probatoria e l'assenza di fondamento giuridico della domanda di restituzione della somma di € 7.560,00;

x gli eredi, infatti, sono stati gravemente negligenti in quanto non hanno informato tempestivamente l'istituto di credito del decesso del titolare della carta;

x le evidenze informatiche prodotte sono state in analoghe occasioni ritenute valide dallo stesso ABF.

Poiché nel caso di specie alcune delle operazioni oggetto di controversia erano state contestate a distanza di oltre 13 mesi dall'addebito delle medesime e preso atto di un contrasto interpretativo tra i Collegi ABF in merito all'interpretazione del disposto di cui all'art. 9 del d.lgs. n. 11/2010, il Collegio di Milano ha rilevato l'opportunità di rimettere al

Collegio di Coordinamento l'esame della questione.



## DIRITTO

La controversia sottoposta ora all'esame del Collegio di Coordinamento ha ad oggetto il rimborso di somme indebitamente sottratte a seguito di disposizioni fraudolentemente impartite.

In particolare, il ricorrente, in qualità di unico erede di uno dei sette eredi del *de cuius*, intestatario del conto corrente qui in controversia, chiede la restituzione della somma corrispondente a n. 30 prelievi ATM da € 250,00 ciascuno e così per un totale di € 7.500,00, effettuati in 15 giorni pressoché consecutivi (dal 24/05/2018 al 03/07/2018) per un totale di 2 prelievi al giorno. Tali importi sono stati imputati a debito del conto corrente caduto in successione anche se effettuati dopo il decesso del titolare con uso della carta Bancomat intestata al *de cuius* stesso.

In proposito parte ricorrente lamenta principalmente che, nel caso di specie, l'intermediario non avrebbe provveduto al blocco dello strumento di pagamento, consentendo l'esecuzione dei prelievi nonostante il ripetuto esaurimento del *plafond* di spesa giornaliero oltre che mensile.

Deve preliminarmente rilevarsi che, nel caso che ne occupa, manca in atti qualsiasi evidenza della comunicazione del decesso in data anteriore all'esecuzione delle operazioni contestate.

Il Collegio rileva inoltre che il primo reclamo all'intermediario è stato presentato dalla madre dell'odierno ricorrente, in data 20/06/2019, con riferimento alle operazioni bancomat effettuate dal 6/06/2018 al 3/07/2018 (n. 8 prelievi per complessivi € 2.000,00, oltre € 16,00 per commissioni). Con un secondo reclamo, datato 8/09/2020 l'odierno ricorrente ha contestato l'avvenuto addebito di ulteriori operazioni effettuate dal 24/05/2018 al 05/06/2018, chiedendone il rimborso (n. 22 prelievi per complessivi € 5.500,00 oltre commissioni per € 44,00).



Al riguardo deve rilevarsi che, ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. n. 11/2010, l'utilizzatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al prestatore di servizi di pagamento, secondo le modalità previste in contratto. La comunicazione deve in ogni caso essere fatta entro 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione.

Valorizzando tale termine, alcuni Collegi hanno respinto i ricorsi presentati oltre il predetto termine di 13 mesi, come nel caso di specie per la maggior parte delle operazioni contestate. (cfr. *ex multis*, Collegio di Napoli, decisione n. 13186/17 e Collegio di Roma, decisione n. 9063/16).

Infatti, nel caso di specie ricorre il superamento del suddetto termine con riferimento alle operazioni addebitate sul conto corrente del *de cuius* dal 24/05/2018 al 05/06/2018 (complessivi € 5.500,00 oltre commissioni per € 44,00) e chieste a rimborso dal ricorrente con reclamo dell'8/09/2020 – a distanza quindi di oltre 13 mesi dall'addebito delle stesse.

Residuerrebbe, peraltro, l'importo di € 2.000,00, oltre a € 16,00 per commissioni, relativamente alle operazioni addebitate sul conto corrente nel periodo dal 6/06/2018 al 3/07/2018, in merito alle quali è stato presentato all'intermediario un primo reclamo in data 20/06/2019.

Sulla predetta questione preliminare, il Collegio di Milano, diversamente dall'orientamento sopra ricordato, con la decisione n. 16606/2019 del 4/07/2019 ha statuito che: *"... non potendo trovare accoglimento l'eccezione dell'intermediario resistente il quale richiamando l'art. 9 del d.lgs. n. 11 del 2010 ritiene non rimborsabili gli addebiti antecedenti il termine di 13 mesi dalla data dell'addebito. Si deve infatti a tal fine rilevare che, secondo quanto risulta dalla disposizione normativa in parola, il suddetto termine opera unicamente con riguardo al "diritto ad ottenere la rettifica" dell'operazione di pagamento non autorizzata ma non preclude il diritto alla restituzione degli importi e, quindi, il diritto alla contestazione degli addebiti"*.



Sul tema è dunque evidente un contrasto interpretativo tra i Collegi ABF che questo Collegio di Coordinamento è oggi chiamato a risolvere.

Più precisamente, gli orientamenti sul punto possono individuarsi nella seguente alternativa.

Secondo una prima opinione il termine dei 13 mesi previsto dall'art. 9 del d.lgs. n.

11/2010, sarebbe un termine preclusivo al diritto del cliente alla restituzione di importi contestati – da intendersi quindi quale termine di decadenza, spirato inutilmente il quale al cliente sarebbe preclusa la possibilità di domandare la restituzione di importi erroneamente addebitati sul proprio conto corrente.

Secondo una diversa teoria, invece, il termine dei 13 mesi previsto dall'art. 9 del d.lgs.

n. 11/2010, rappresenterebbe un termine utile unicamente per ottenere una rettifica formale dell'operazione contestata, ma sicuramente non preclusivo del diritto del cliente alla restituzione di importi fondatamente contestati o illegittimamente addebitati.

Giova subito affermare che questo Collegio propende per la prima soluzione, ritenendo che il termine in questione abbia natura decadenziale. Ciò per le ragioni che verranno ora qui esposte.

Vi sono anzitutto stringenti argomentazioni di interpretazione sistematica che depongono in tal senso.

Come è noto, l'art. 9 del d.lgs. n. 11/2010 (*"Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite"*) statuisce che "L'utente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente

eseguita, ivi compresi i casi di cui all'articolo 25, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento secondo i termini e le modalità previste nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario (...)"





Tale norma va necessariamente coordinata con quanto prevede il successivo art. 11 (*“Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni di pagamento non autorizzate”*) del decreto legislativo n. 11/2010 ovvero che *“Fatto salvo l'articolo 9, nel caso in cui sia stata eseguita un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. Ove 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 di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo (...)”*.

Orbene, il dato testuale dell'*incipit* di quest'ultima disposizione normativa – ovvero *“Fatto salvo l'articolo 9 (...)”* – appare chiarissimo nel presupporre che il meccanismo contemplato da tale disposizione sia subordinato al rigoroso rispetto della richiesta di rettifica da parte dell'utente del sistema bancario che deve di regola avvenire *“senza indugio”* e, in ogni caso, nel termine massimo dei 13 mesi dalla data di addebito previsto dal precedente art. 9 – richiesta di rettifica che, giova sottolinearlo, appare del tutto sovrapponibile all'istituto della denuncia già ben noto al nostro ordinamento e presente, ad esempio, in tema di vizi della cosa venduta e di vizi e difformità dell'opera appaltata.

Un altro importante dato normativo da prendere in considerazione è costituito dal successivo articolo 10 (*“Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento”*) del medesimo provvedimento normativo, il quale recita: *“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.(...)”*.



Tale inversione dell'onere della prova – del tutto comprensibile se si pone mente al fatto che è l'intermediario nella migliore condizione di dimostrare, di fronte ad una contestazione relativa ad un'operazione, che questa è stata, invece, correttamente autenticata, registrata e contabilizzata – si risolve, tuttavia, in un onere probatorio invertito la cui portata non va in alcun modo sottovalutata. Solo se coordinato con il termine di “denuncia” entro i 13 mesi dall'addebito dell'operazione, così come previsto dal precedente art 9, tale inversione dell'onere probatorio appare contenuto in termini ragionevoli.

Ben diversamente si dovrebbe concludere se l'intermediario, fino allo spirare del termine di prescrizione, dovesse essere in grado di provare la corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione di un'operazione che dovesse essere contestata anche a distanza di anni dalla data del relativo addebito. Infatti, se l'assolvimento dell'onere probatorio di cui all'art. 10 risulta attività relativamente semplice (o comunque assolutamente possibile e necessariamente alla portata del *bonus argentarius*) ove richiesta entro un lasso di tempo non troppo esteso rispetto ai fatti che ne costituiscono il fondamento (*id est*, entro il termine massimo di 13 mesi previsto dall'art. 9), si risolverebbe, al contrario, in una prova estremamente difficile (se non talvolta impossibile) da fornire se la contestazione venisse sollevata a distanza di anni dal compimento dell'operazione e del relativo addebito.

Come si potrebbe, infatti, legittimamente pretendere che un intermediario, magari a distanza di due o tre anni dal compimento dell'operazione contestata, debba riuscire a reperire la documentazione cartacea e/o informatica idonea a provare che l'operazione è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata?

È evidente che una siffatta pretesa si risolverebbe in un'inversione dell'onere probatorio dal carattere quasi vessatorio.

Al contrario e come già accennato, se questa norma la si legge coordinandola con quanto previsto dall'art. 9 del medesimo decreto, l'inversione dell'onere probatorio contemplata



dall'art. 10 si rivela senza dubbio ricondotta in termini di assoluta ragionevolezza. Il contemperamento degli interessi in gioco – tutela dell'utente del sistema bancario e posizione processuale dell'intermediario – appare così ricondotto in termini di condivisibile equilibrio.

Alle considerazioni appena esposte se ne sommano di ulteriori.

La prima riguarda l'essenza stessa del disposto di cui al primo comma dell'art. 9 del provvedimento normativo in questione, il quale, prevedendo che l'utente del sistema bancario debba domandare la rettifica dell'operazione inesatta o non autorizzata “*senza indugio*” e comunque entro e non oltre il termine di 13 mesi dall'addebito, verrebbe sostanzialmente resa priva di qualsiasi contenuto e di qualsivoglia rilievo se si consentisse all'utente di contestare (*rectius*: domandare la rettifica) un'operazione inesatta o non autorizzata anche oltre tale termine.

A ciò si aggiunga che il disposto di cui al comma primo dell'art. 9 del citato decreto si rivela conforme anche al condivisibile criterio di autoresponsabilità, sostanzialmente imponendo in capo all'utente del sistema bancario una (minima) diligente attività di controllo delle attività inerenti ai propri rapporti bancari, anche attraverso un esame periodico della documentazione (cartacea e/o informatica) che gli venga fornita dall'intermediario – e concedendogli, peraltro, un termine “limite” non così stringente (13 mesi dalla data di addebito dell'operazione appare, infatti, un tempo ben più che sufficiente per monitorare l'attività dei propri rapporti bancari).

Ciò chiarito, deve altresì sottolinearsi che, pur in assenza di precedenti giurisprudenziali sul punto, anche la dottrina (peraltro non particolarmente vasta) che ha affrontato *funditus* l'argomento, si è espressa nel senso della natura decadenziale del termine di cui all'articolo 9 del d.lgs 11/2010.

Da ultimo non vanno sottovalutati ulteriori indici che depongono, ancora una volta, a favore della soluzione che questo Collegio ritiene più corretta.



Il considerando n. 70 della direttiva 2836 del 2015 prevede infatti che: “Al fine di ridurre i rischi e le conseguenze di operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite, l’utente di servizi di pagamento dovrebbe informare quanto prima il prestatore di servizi di pagamento in merito a eventuali contestazioni riguardanti presunte operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite, sempre che il prestatore di servizi di pagamento abbia ottemperato agli obblighi di informazione di cui alla presente direttiva. Se il termine per la notifica è rispettato dall’utente di servizi di pagamento, è opportuno che l’utente si possa rivolgere al tribunale entro i termini di prescrizione nazionali. [...]”.

Il tenore letterale di tale considerando, soprattutto nella parte finale, sembra assolutamente presupporre la natura decadenziale del termine di cui all’articolo 13, attribuendo alla contestazione che l’utente del sistema bancario deve compiere entro tale periodo la natura di una vera e propria denuncia. Ciò soprattutto nella parte in cui distingue tale termine dal diverso termine di prescrizione proprio di ogni singolo ordinamento nazionale.

Un ulteriore indice che depone nel medesimo senso lo si può trarre dalle norme di “Attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010” di cui al provvedimento di Banca d’Italia del 5 luglio 2011. Al punto 4 (“*Rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto*”) si prevede, infatti, che “Quando viene a conoscenza del fatto che un’operazione di pagamento è stata eseguita in difetto di autorizzazione o in modo inesatto, l’utilizzatore deve comunicarlo senza indugio al proprio prestatore con le modalità e secondo i termini concordati con

quest’ultimo; l’utilizzatore avrà quindi diritto ad ottenere la rettifica e, nei casi specificati nei paragrafi seguenti, il rimborso dell’operazione. Ferma restando l’esigenza di tempestività della comunicazione di cui al precedente paragrafo, l’utilizzatore può chiedere la rettifica dell’operazione entro il termine di 13 mesi dalla data dell’addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario.



La richiesta può avvenire in un momento successivo alla scadenza dei 13 mesi solo se il prestatore di servizi di pagamento ha omesso di fornire o mettere a disposizione l'informativa successiva all'esecuzione dell'operazione di cui al paragrafo 6 della Sezione VI del provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni<sup>18</sup>: in tal caso, l'utilizzatore non è stato posto dal suo prestatore di servizi di pagamento in condizione di comunicare tempestivamente che l'operazione di pagamento era stata eseguita senza autorizzazione o in modo inesatto (...).

Anche questo dato normativo appare confermare la necessità che la contestazione dell'inesattezza dell'operazione o del suo disconoscimento debba avvenire senza indugio e comunque non oltre entro il termine dei tredici mesi dalla data dell'addebito. Sempre in tema, giova sottolineare che al punto 5.1 del medesimo Provvedimento si sancisce che "Quando un'operazione di pagamento viene eseguita in assenza dell'autorizzazione del pagatore, questi ha diritto ad ottenere immediatamente dal proprio prestatore di servizi di pagamento il rimborso dell'importo trasferito; nel caso in cui l'operazione sia stata eseguita a valere su un conto, il pagatore ha diritto di ottenere il ripristino del proprio conto nella condizione in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo attraverso un'operazione di rettifica (...)", con ciò smentendo l'argomentazione principale dell'opposto orientamento il quale, presupponendo una (non condivisibile) distinzione tra rettifica e rimborso, ritiene che il termine dei 13 mesi previsto dall'art. 9 del d.lgs. n. 11/2010, rappresenterebbe un termine utile unicamente per ottenere una rettifica formale dell'operazione contestata, ma non preclusivo del diritto del cliente alla restituzione di importi fondatamente contestati o illegittimamente addebitati.

Ben diversamente, il tenore letterale della disposizione appena illustrata presuppone una totale coincidenza tra l'operazione di "rettifica" che deve operare l'intermediario resistente e il "rimborso" dell'operazione che sia contestata come non effettivamente autorizzata dall'utente del sistema bancario. In altre parole, il rimborso dell'operazione inesattamente eseguita o non autorizzata avviene proprio attraverso quella rettifica che l'utente del



sistema bancario deve necessariamente domandare al proprio intermediario entro il termine dei 13 mesi dal giorno in cui l'operazione è stata addebitata.

Conclusione, quest'ultima, che trova ulteriore conforto in quanto previsto dal successivo punto 5.5 ("Rettifiche"), il quale prevede che "La rettifica è un'operazione con la quale viene corretta un'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto, anche a causa di un mero errore materiale, di ritardi nella contabilizzazione o di un difetto di autorizzazione all'esecuzione (è questo, ad esempio, il caso di storni, rimborsi, ecc.; cfr. anche Sezione IV, par. 4).

La rettifica riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione errata non avesse avuto luogo (...).

*Ad abundantiam* – e per quanto non decisivo rilievo possano rivestire ai fini della decisione della questione che ne occupa – giova rilevare che nelle *Questions and answers* della CE in merito alla *Payment Services Directive 2007/64/EC*, sub "Relevant provisions Article 60(1)" - *Question no 76* in tema di "Issue Payment transaction – Liability for unauthorised transaction" si legge quanto segue: "Question Does 'without prejudice' mean that the 13 months mentioned in Article 58 are not applicable? Answer Article 58 deals with the requirements the payment service user has to comply with for claims due to 'unauthorised or incorrectly executed payment transactions'. This means that the 13 months period mentioned in this provision would apply to the claims of the payment service user under both Articles 60 [Payment service provider's liability for unauthorized payment transactions. N.d.A.] and 75 [Non-execution or defective execution. Nd.A.]. (...) In any case the payment service user would have to notify his payment service provider within the 13 months period (...)" (quanto appena riportato è reperibile al seguente indirizzo Internet: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/faqtransposition-psd-22022011\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/faqtransposition-psd-22022011_en.pdf)).

Dalle plurime e stringenti considerazioni ed argomentazioni sopra ampiamente illustrate questo Collegio non può che trarre la conclusione che il termine di 13 mesi previsto dall'art. 9 del d.lgs. n. 10/2011 abbia natura decadenziale.



Dalla natura decadenziale di tale termine deriva pianamente l'applicabilità al medesimo di quanto disposto dall'articolo 2969 cod. civ., il quale, come noto, dispone che "La decadenza non può essere rilevata d'ufficio dal giudice, salvo che, trattandosi di materia sottratta alla disponibilità delle parti, il giudice debba rilevare le cause d'improponibilità dell'azione".

Vertendosi, nel caso di specie, di diritti che rientrano nella piena disponibilità delle parti, va da sé che l'inutile spirare di tale termine debba essere oggetto di eccezione nel corso del procedimento da parte dell'intermediario resistente, non potendo in alcun modo essere rilevato d'ufficio dal Collegio decidente.

Sulla scorta delle considerazioni che precedono il Collegio di Coordinamento esprime il seguente principio: "Il termine di 13 mesi previsto dall'articolo 9 del d.lgs. n. 11/2010 ha natura di termine di decadenza, tale per cui, in assenza della richiesta di rettifica e/o di una contestazione del cliente del sistema bancario entro 13 mesi dal compimento dell'operazione inesatta o non autorizzata, è preclusa al medesimo la possibilità di contestarla e di ottenerne il rimborso in un tempo successivo alla inutile scadenza di detto termine. L'inutile scadenza del suddetto termine non può essere rilevata d'ufficio, ma deve formare oggetto di espressa eccezione di parte".

Venendo ora all'esame del caso concreto, deve rilevarsi che l'intermediario resistente, seppure non richiamando espressamente la norma in questione, ha esplicitamente rilevato la tardività dei reclami presentati da parte ricorrente rispetto alla data di addebito delle operazioni contestate, sicché, sulla scorta di quanto sopra si è evidenziato, deve concludersi che, nel caso che ne occupa, le uniche operazioni che possono essere oggetto di rimborso da parte dell'intermediario in favore di parte ricorrente sono quelle che ricadono entro il periodo di 13 mesi dal giorno in cui sono state contestate, ovvero le operazioni addebitate sul conto corrente nel periodo dal

6/06/2018 al 3/07/2018, in merito alle quali è stato presentato all'intermediario



(tempestivo) reclamo in data 20/06/2019 per una somma complessiva di € 2000 oltre a € 16 di commissioni.

Ciò in quanto, mancando in atti qualsiasi evidenza dell'attivazione del servizio di sms, non può che essere ricordato che il Collegio di Coordinamento (decisione n. 24366/2019) ha ritenuto il servizio di sms-alert quale fondamentale presidio di sicurezza a tutela dell'utente, anche in considerazione dell'obbligo di buona fede nell'esecuzione del contratto. Da ciò deriva che la mancata attivazione del servizio di sms-alert o altro servizio assimilabile – con una valutazione di equivalenza tra i due servizi da condurre caso per caso (ad es. notifica tramite app dell'intermediario o tramite e-mail) – costituisce generalmente un profilo di responsabilità dell'intermediario (da inadeguata organizzazione imputabile esclusivamente al medesimo intermediario), da cui questi può andare esente solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene.

#### **P. Q. M.**

**Il Collegio in parziale accoglimento del ricorso dispone che l'intermediario resistente corrisponda a parte ricorrente la somma di € 2.016,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo (...omissis...).**