



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ACCETTELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO ACCETTELLA

Seduta del 31/07/2024

FATTO

1. Dall'atto introduttivo emerge che in data 14/04/2024, alle ore 13:54, il figlio del ricorrente – che ha la delega a operare sul conto del padre ottantunenne – ha ricevuto un SMS apparentemente riconducibile all'intermediario convenuto in cui si riferiva di operazioni sospette sul suo conto corrente. Il messaggio riportava un *link* fraudolento, asseritamente volto a confermare o annullare le operazioni. Dopo aver seguito il *link*, la vittima è stata contattata telefonicamente, tramite il numero verde dell'intermediario convenuto, da un sedicente operatore dell'intermediario, il quale, discorrendo di una presunta frode in corso, ha indotto il figlio del ricorrente a trasferire, tramite un bonifico ordinario, la somma di euro 13.900,50 su un conto provvisorio asseritamente intestato al ricorrente. Alle ore 15:50 di quel giorno, il figlio del ricorrente si è recato presso una filiale dell'intermediario, dove ha appreso di essere stato vittima di una frode, che lo aveva condotto a disporre un bonifico



sul conto di un terzo, detenuto sempre presso l'intermediario convenuto. Tuttavia, malgrado il bonifico fosse stato disposto meno di due ore prima, l'operatore ha dichiarato di non poterne disporre la cancellazione.

Ciò posto, parte ricorrente osserva che la frode è stata perpetrata senza una partecipazione colposa del figlio del ricorrente, il quale è stato tratto in inganno dal fatto che le comunicazioni provenivano apparentemente dalla banca. Aggiunge che il bonifico disposto era di tipo ordinario e non istantaneo, con la conseguenza che la banca ha colpevolmente accreditato immediatamente le somme sul conto di destinazione, rendendo vano l'accesso in filiale, avvenuto meno di due ore dopo la disposizione.

Tanto premesso, parte ricorrente chiede la retrocessione dell'importo relativo alle operazioni contestate.

2. L'intermediario resistente, con le proprie controdeduzioni, deduce che, contrariamente a quanto si legge nel ricorso, il figlio del ricorrente non aveva alcuna delega a operare sul conto del ricorrente. In ogni caso, rileva che il servizio di *home banking* è collegato al telefono cellulare del figlio del ricorrente. Sostiene poi che il bonifico è stato effettuato direttamente dal ricorrente, con la conseguenza che non trova applicazione la disciplina delle operazioni non autorizzate di cui al d.lgs. n. 11/2010. In ogni caso, rileva che il figlio del ricorrente ha assecondato incautamente le istruzioni ricevute telefonicamente da un presunto operatore dell'intermediario, cadendo in una truffa non sofisticata. Aggiunge che i messaggi ricevuti contenevano errori grammaticali, che avrebbero dovuto destare sospetti nella vittima. Le modalità di autenticazione delle operazioni sconosciute sono state le seguenti. Il figlio del ricorrente ha fatto accesso all'*home banking* del ricorrente tramite *App* installata sul proprio *smartphone* e mediante impronta digitale sul dispositivo *token*, generando un codice dinamico OTP attraverso il *Mobile Token*. Egli ha disposto l'operazione di bonifico ordinario di euro 13.900,50 tramite impronta digitale sul dispositivo *token*, generando un codice dinamico OTP mediante *Mobile Token*. Quanto alla revoca del bonifico, cui fa riferimento il ricorrente, parte resistente rileva che essa era impossibile perché la disposizione è stata eseguita verso un conto della stessa banca, con la conseguenza che i fondi entrano immediatamente nella disponibilità del beneficiario. Infine, sostiene che la restituzione dei fondi, una volta accreditati sul conto corrente del beneficiario richiede il consenso di quest'ultimo, che in tal caso non è stato rilasciato, oppure un provvedimento dell'Autorità giudiziaria.

Ciò posto, l'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso.

3. In sede di repliche, oltre a ribadire quanto già allegato, parte ricorrente sostiene che gli errori grammaticali presenti nei messaggi dovrebbero innanzitutto essere colti dal destinatario e ignorati, affinché questi possa essere considerato in colpa grave. Rileva che non può considerarsi in colpa grave quel destinatario che, per propri limiti culturali o per la velocità con cui proceda alla lettura, non se ne avveda. Ritiene che non vi sia alcun dubbio circa la corretta autenticazione dell'operazione, affermata dall'intermediario. Il ricorrente contesta solo che suo figlio sia stato indotto in errore per una disfunzione organizzativa dell'intermediario, che ha consentito a un truffatore di fingersi un suo operatore.



4. In sede di controrepliche l'intermediario, oltre a ribadire quanto già allegato, afferma che la sussistenza di errori grammaticali deve indurre a rinvenire la colpa grave dell'utilizzatore.

DIRITTO

1. Parte ricorrente, dell'età di 81 anni, chiede il rimborso di un bonifico di euro 13.900,00 (oltre a euro 0,50 di commissioni) disposto il 14/04/2024 "sotto dettatura" da suo figlio, convinto da un truffatore a spostare il denaro dal conto del padre a un altro presunto conto temporaneo, nell'ambito di una frode di tipo *SMS spoofing* e *caller ID vishing*.

Preliminarmente si rileva che il figlio del ricorrente non aveva una delega formale a operare sul conto del padre. Cionondimeno, il figlio aveva di fatto accesso all'*home banking* del padre, tanto che il *Mobile Token* per effettuare le operazioni dispositive era installato sul suo *smartphone* e il numero di telefono collegato al conto era il suo e non quello del padre. Inoltre, il ricorrente mostra di ritenere che il figlio avesse la delega a operare, con facoltà di esprimere in sua vece il consenso all'effettuazione di operazioni di pagamento.

2. Ciò premesso, l'operazione di pagamento contestata risulta effettuata sotto il vigore della Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (cosiddetta PSD 2 - *Payment Services Directive 2*), recepita con il d.lgs. n. 218 del 15/12/2017, entrato in vigore in data 13/01/2018, che modifica in più punti il d.lgs. n. 11 del 2010.

Ai sensi dell'art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, "salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita". Mentre, ai sensi del comma successivo dell'art. 12, "qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 3". Il Provvedimento della Banca d'Italia del 5.7.2011 di *Attuazione del Titolo II del decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti)* ribadisce e precisa le suddette previsioni normative.

3. Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs. n. 218/2017], in relazione alla *prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento*: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "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”.

4. Tuttavia, le operazioni sconosciute eseguite “sotto dettatura”, nel contesto delle norme sopra richiamate, sono ascrivibili alla categoria delle operazioni “autorizzate”.

In particolare, in fattispecie caratterizzate da una dinamica simile a quella appena descritta, questo Collegio ha ritenuto inapplicabile la disciplina prevista dal d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni “non autorizzate” in ipotesi di utilizzi fraudolenti (v., in particolare, gli artt. 10 e 12), respingendo i ricorsi e argomentando dal fatto che le operazioni di pagamento erano state concluse dal cliente stesso, su indicazione del terzo, sedicente operatore dell'intermediario (cfr. Collegio di Roma, *ex multis*, decisione n. 8032/2020, decisione n. 8180/2021, decisione n. 8538/2021, decisione n. 5523/2022, decisione n. 12529/2022 e decisione n. 12214/2023).

Sul punto, i Collegi territoriali dell'ABF hanno di recente condiviso il principio secondo cui l'operazione, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (cfr., per esempio, Collegio di Roma, decisione n. 1314/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 1910/2024; Collegio di Bari, decisione n. 1424/2024; Collegio di Napoli, decisione n. 1947/2024; Collegio di Torino, decisione n. 680/2024). Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”).

Nel caso *de quo* l'operazione di pagamento, contestata dalla parte ricorrente, non è dunque configurabile come “operazione non autorizzata” (dalla parte ricorrente) e sfugge all'ambito di applicazione degli artt. 10 e 12 d.lgs. n. 11/2010. In questi casi, in altre parole, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP.

5. Parte ricorrente contesta, altresì, che il bonifico disposto da suo figlio abbia dato luogo a un accredito immediato delle somme al beneficiario, mentre, trattandosi di un bonifico ordinario, l'intermediario avrebbe dovuto consentire al disponente la sua revoca in tempi brevi. In effetti, il figlio del ricorrente si è recato in filiale chiedendo la cancellazione del bonifico alle ore 15:50, a distanza di meno di due ore dalla sua disposizione.

Orbene, l'intermediario ha chiarito che i bonifici tra due conti detenuti presso di sé danno necessariamente luogo uno spostamento istantaneo dei fondi, il che li rende immediatamente irrevocabili, salvo il consenso del beneficiario.

Al riguardo, viene in rilievo l'art. 17 d.lgs. n. 11/2010, che sancisce il principio di irrevocabilità degli ordini di pagamento, salvo il correttivo contrattuale di cui all'art. 15, comma 2, del medesimo decreto.



6. Nel caso di specie, tuttavia, appare dirimente la circostanza per cui i conti di addebito e accredito erano detenuti presso il medesimo intermediario, il che induce a censurare la condotta dell'intermediario che – nonostante la segnalazione del figlio del ricorrente, avvenuta dopo meno di due ore dall'esecuzione dell'operazione di pagamento – non si è attivato per tentare la revoca del bonifico né, quantomeno, per bloccare in via cautelativa il conto di destinazione.

Sul punto si rileva che i Collegi territoriali hanno ritenuto non illegittimo (Collegio di Bari, decisione n. 24547/18 e Collegio di Bologna, decisione n. 26776/19) o, in alcuni casi, addirittura obbligatorio (Collegio di Milano, decisione n. 21476/19) il blocco cautelativo del conto di destinazione a fronte della tempestiva segnalazione di una frode da parte del pagatore. Ciò in virtù dell'art. 6, comma 2, d.lgs. n. 11/2010, il quale prevede che "il contratto quadro può prevedere il diritto del prestatore di servizi di pagamento di bloccare l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi: a) la sicurezza dello strumento; b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato; (...)". Peraltro, il Collegio di Roma ha in passato affermato che, *"anche in assenza di un'espressa pattuizione tra le parti, il prestatore sarebbe obbligato a procedere al blocco dello strumento di pagamento in caso di giustificato motivo legato ai fattori indicati dalla legge"*, poiché *"anche in assenza di un'espressa pattuizione tra le parti, trova applicazione il principio di buona fede nell'adempimento delle obbligazioni in virtù del quale può ritenersi che, in caso di giustificato motivo legato ai fattori indicati dalla legge, il prestatore non solo possa, ma sia obbligato a procedere al blocco dello strumento di pagamento"* (così Collegio di Roma, decisione n. 6267/2023).

7. Alla luce di quanto appena rilevato, il Collegio riconosce un concorso di colpa dell'intermediario resistente nella causazione del danno subito dal ricorrente e dispone che il primo liquidi a favore del secondo una somma pari a euro 7.000,00, a titolo di risarcimento del danno determinato in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 7.000,00, a titolo di risarcimento del danno determinato in via equitativa.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA