

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 03/07/2025

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 28 ottobre 2024 è stata contattata da un sedicente operatore dell'Intermediario il quale le ha riferito di un cyber-attacco al suo conto corrente; ii.) alle ore 15:03 ha ricevuto un SMS nella chat "genuina" dell'Intermediario con cui veniva informata di essere in contatto con un operatore dell'ufficio antifrode; iii.) poco dopo è stata contattata da un numero riconducibile all'Intermediario; iv.) al fine di evitare il blocco dell'utenza bancaria paventato dal truffatore ha eseguito un bonifico di importo pari a 18.000,00 (diciottomila/zero) euro, il quale ha sostanzialmente svuotato il conto corrente; v.) tale operazione si presenta come del tutto anomala rispetto alla consueta operatività; vi.) nell'imminenza dell'operazione ha ricevuto, sempre nella *chat* "genuina", SMS con cui veniva confermato il buon esito dell'operazione e l'attivazione di un nuovo conto corrente; vii.) non ricevendo conferma in merito all'accredito della somma bonificata, ha contattato il servizio-clienti e si è avveduto della truffa.

Parte resistente riferisce che: i.) il bonifico è stato eseguito spontaneamente dal ricorrente, il quale ha dato colpevolmente séguito alle indicazioni del truffatore; ii.) la colpa grave emerge tanto dall'aver dato séguito alle richieste provenienti da persona ignota tanto dal non aver adoperato l'APP bancaria che avrebbe permesso di stabilire, in tempo reale, se l'interlocutore telefonico fosse effettivamente un operatore dell'Intermediario; iii.) risulta assai poco verosimile che il conto corrente utilizzato per mettere "in sicurezza" il

denaro venisse aperto con un Intermediario “terzo”; iv.) è stato ignorato un ben visibile *alert* apparso in occasione della compilazione dell’operazione disconosciuta; v.) da ultimo, il numero dal quale è stata effettuata la chiamata non viene mai utilizzato per contattare i clienti ma soltanto al fine di ricevere le richieste di blocco degli strumenti di pagamento; vi.) sono state prontamente attivate le procedure di *recall*, ma senza esito.

In sede di repliche si evidenzia che, a prescindere da quanto rappresentato da parte resistente, la clientela non può essere a conoscenza del concreto utilizzo delle utenze telefoniche intestate all’Intermediario. Si rimarca il carattere assolutamente anomalo dell’operazione disconosciuta rispetto all’operatività pregressa e si contesta che il *recall* effettuato dalla banca sia stato celere in quanto avvenuto, in realtà, soltanto il giorno successivo alla scoperta della truffa.

In sede di controrepliche si rileva, anzitutto, l’inesistenza di un generalizzato obbligo di monitoraggio delle operazioni in tempo reale in capo agli intermediari. In secondo luogo si pone in luce che soltanto alcuni giorni prima della frode il ricorrente aveva posto in essere un’operazione dall’importo sostanzialmente analogo rispetto a quella oggi disconosciuta e, da ultimo, che l’esito negativo del *recall* non è in alcun modo imputabile alla banca.

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di 18.000,00 euro, corrispondente all’importo di un’operazione disconosciuta.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico eseguito in data 28 ottobre 2024 per un importo pari a 18.000,00 euro.

Il ricorrente ammette di aver eseguito l’operazione secondo le indicazioni ricevute dall’interlocutore.

Sul piano cronologico, le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). La banca convenuta, tuttavia, eccepisce che quella oggetto di scrutinio non sia un’operazione non autorizzata ai sensi dell’atto richiamato, essendo stata disposta per intero dalla parte attrice. Tale circostanza può considerarsi ammessa anche dalla parte ricorrente, come risulta dalle dichiarazioni contenute nel ricorso. Tanto comporta due ordini di conseguenze. Per un verso si deve escludere che al caso di specie possa essere applicata la disciplina sopra richiamata (sì da escludere la responsabilità oggettiva del PSP), per altro verso occorre comunque scrutinare l’eventuale apporto causale dell’intermediario alla frode, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune. Si vuol dire che la natura (autorizzata) dell’operazione non esclude che la condotta dell’intermediario possa essere scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dalla regola che prescrive un dovere di comportamento secondo buona fede (cfr., ad esempio, Coll. Roma, dec. n. 361 del 2025 e Coll. Roma, dec. n. 2405 del 2025).

Parte ricorrente solleva diverse doglianze in merito al comportamento dell’Intermediario convenuto.

In merito alle circostanze con le quali è stato circuito dal truffatore, in primo luogo, evidenzia di essere stato contattato da un’utenza che *online* compare tra i recapiti dell’Intermediario e, inoltre, di aver ricevuto un SMS attestante l’identità del chiamante all’interno della *chat* contenente i messaggi “genuini” provenienti dalla banca.

Parte resistente, sul punto, eccepisce di aver predisposto un APP, denominata «Bollino sicurezza», la cui funzione è proprio poter verificare se l'interlocutore telefonico sia realmente un operatore della banca. Non pare quindi possibile reputare che la genesi della truffa derivi da un difetto nella struttura organizzativa dell'Intermediario il quale, al contrario, ha approntato strumenti utili a scongiurare sul nascere fenomeni truffaldini quale quello che connota il caso di specie.

Il ricorrente, in secondo luogo, ravvisa responsabilità della banca nell'aver tentato il *recall* soltanto il giorno successivo rispetto alla segnalazione della truffa. La banca replica che il ricorrente avrebbe potuto annullare la disposizione eseguita fino al 28 ottobre 2024, data di esecuzione dell'ordine, mentre la comunicazione della truffa è avvenuta soltanto il giorno seguente. Il rilievo di parte convenuta è fondato poiché, in base al combinato disposto degli artt. 5, comma 4 e 17, commi 1 e 5, d.lgs. n. 11 del 2010, l'ordine di pagamento diviene irrevocabile quando giunge al prestatore di servizi di pagamento ovvero, nel caso di specie, antecedentemente alla comunicazione dell'evento truffaldino (Coll. Milano, dec. n. 6938 del 2016).

In terzo luogo si contesta che, rispetto all'operatività pregressa, l'operazione disconosciuta si presenterebbe come del tutto anomala. Posto che l'art. 2, Reg. delegato n. 2018/389, come interpretato dalla Q&A dell'EBA n. 4090/2018, non prevede un obbligo di monitoraggio delle operazioni in tempo reale, la banca produce documentazione che comprova come il ricorrente, in data 4 ottobre 2024 (quindi nello stesso mese in cui è stata eseguita l'operazione disconosciuta), al fine di acquistare un'autovettura ha effettuato un bonifico di importo equivalente a quello dell'operazione in questa sede disconosciuta. Tanto porta a reputare non fondata *in parte qua* anche questa doglianza.

Mette conto rilevare, tuttavia, che un profilo di "anomalia" dell'operazione può rinvenirsi nel fatto che con il bonifico disconosciuto il ricorrente abbia esaurito il saldo disponibile. Si tratta di una circostanza rilevante ai sensi dell'art. 8, lett. b), n. 2), d.m. 30 aprile 2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166, recante "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento"), ai sensi del quale «si configura il rischio di frode di cui all'articolo 3, comma 1 della legge, quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: [...] b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): [...] una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del *plafond* della carta di pagamento». Sebbene la norma citata si riferisca alle operazioni effettuate con carta, sulla base dell'unità di *ratio* essa è stata ritenuta applicabile alle operazioni *online* ed estesa, in tale ambito, anche ai bonifici *online* (cfr. Coll. Roma, dec. n. 2856 del 2023).

Si può pertanto reputare che la mancata attivazione dell'Intermediario in ipotesi che configurano un rischio di frode costituisca un grave difetto organizzativo che implica la responsabilità per le operazioni non autorizzate, eventualmente in concorso con la condotta gravemente colposa della parte ricorrente (cfr., in termini, Coll. Roma, decc. nn. 4131 del 2015, 11452 del 2016, 15895 del 2019 e 14333 del 2022). In particolare, tale difetto di organizzazione integra gli estremi del fatto colposo del creditore che ha concorso a cagionare il danno, ai sensi dell'art. 1227, comma 1, c.c.

Tenuto conto di tutti suddetti elementi di fatto e di diritto, il Collegio accerta la responsabilità dell'Intermediario resistente, in concorso con il comportamento gravemente negligente del ricorrente, per i danni derivanti dal compimento dell'operazione di pagamento non autorizzata e dispone che parte resistente corrisponda, in via equitativa, l'importo di settemila euro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 7.000,00, determinata 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