

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) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 24/07/2025

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 17 ottobre 2024, è stata contattata sulla propria utenza telefonica da un sedicente operatore dell'Intermediario il quale l'ha informata della clonazione di una carta di sua titolarità, invitandola a fornire i "dati personali" al fine di bloccare la truffa in corso; ii.) la chiamata, nel corso della quale risultavano eseguite diverse operazioni, risultava provenire da un numero riconducibile alla resistente; iii.) all'esito della quale risultavano eseguite operazioni per il complessivo importo di 7.235,98 (settemiladuecentotrentacinque/novantotto) euro; iv.) l'accaduto è stato tempestivamente riferito alle Forze dell'ordine ed stato altresì presentato reclamo, riscontrato negativamente dalla convenuta.

Parte resistente, descritto in dettaglio il funzionamento del sistema di pagamento adottato, riferisce che: i.) le operazioni risultano autenticate, correttamente registrate e contabilizzate con le credenziali di sicurezza del ricorrente e non hanno subito conseguenze di alcun malfunzionamento; ii.) le operazioni effettuate con carta sono state validate attraverso l'approvazione di altrettante notifiche *push*; iii.) non v'è contestazione circa l'autorizzazione dei bonifici da parte del ricorrente considerata la natura confessoria delle dichiarazioni rese in denuncia sì che deve essere esclusa l'applicazione del regime di protezione previsto dal d.lgs. n. 11 del 2010; iv.) si è attivata non appena ricevuta notizia della frode per il *recall* dei bonifici istantanei; v.) il comportamento tenuto dal cliente è

gravemente colposo in quanto ha séguito pedissequamente le istruzioni impartite da persona sconosciuta che lo ha guidato alla disposizione di due pagamenti a mezzo carta e all'inserimento di tre bonifici istantanei con il pretesto che l'operazione fosse propedeutica a bloccarne altre inserite fraudolentemente. Evidenza, da ultimo, la mancata allegazione delle schermate delle telefonate e degli SMS di cui in denuncia.

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di 7.235,98 euro corrispondente all'importo di alcune operazioni *online* disconosciute, eseguite all'esito di frode perpetrata ai suoi danni tramite la tecnica del *vishing*.

Parte resistente insiste affinché il ricorso sia rigettato nel merito in quanto infondato.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di cinque operazioni *online* (due pagamenti con carta e tre bonifici istantanei) eseguite dal ricorrente per un controvalore complessivo di 7.235,98 euro. Il ricorrente riferisce di aver ricevuto una telefonata – in data 17 ottobre 2024 – nel corso della quale un sedicente operatore dell'Intermediario gli ha comunicato l'intervenuta clonazione di una carta di sua titolarità invitandolo, del pari, a fornire i propri "dati personali" al fine di sventare la truffa. Rappresenta, inoltre, che la chiamata risultava provenire da un numero riconducibile alla resistente.

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

L'Intermediario eccepisce l'inapplicabilità della disciplina anzidetta sul presupposto che le operazioni oggetto di contestazione siano state eseguite personalmente dal ricorrente.

Il rilievo non è, tuttavia, meritevole di essere condiviso.

Secondo l'orientamento del Collegio, infatti, l'applicazione del regime di responsabilità per le operazioni disconosciute previsto dalla normativa sopra richiamata è escluso soltanto quando l'operazione sia stata eseguita per intero (ossia con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione) da parte del pagatore. Dalle dichiarazioni fornite in sede di querela dal ricorrente, invece, emerge che quest'ultimo si sia limitato ad autorizzare alcune operazioni di bonifico su indicazione del truffatore (il quale, verosimilmente, le aveva inserite in precedenza su canale *web*). Ne consegue che, nel caso di specie, il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è soltanto parziale sì che l'operazione deve comunque reputarsi non autorizzata ai fini dell'applicazione dell'atto normativo innanzi richiamato.

Occorre esaminare, pertanto, la prova di autenticazione delle operazioni fornita dall'Intermediario convenuto.

Stante quanto versato in atti, le operazioni di bonifico sono state autorizzate dietro digitazione del PIN (fattore di conoscenza) e della OTP generata in maniera silente dal mobile token (fattore di possesso). Le operazioni di *e-commerce* effettuate con carta, inoltre, sono state effettuate *online* e validate mediante PIN (fattore di conoscenza) e OTP generata da *mobile token* (fattore di possesso).

Entrambi i processi di autenticazione sono stati reputati conformi a SCA da codesto Collegio (cfr., rispetto ai bonifici, Coll. Roma, dec. n. 19821 del 2021 e, rispetto alle operazioni con carta, Coll. Roma, dec. n. 5250 del 2022).

Con riferimento agli elementi rilevanti del fatto delittuoso, si evidenzia che il ricorrente, da una parte, ha dichiarato in sede di denuncia alle Forze dell'ordine di aver ricevuto una chiamata da parte di un'utenza riconducibile all'Intermediario ma, dall'altra parte – come peraltro eccepito dal convenuto – non ha dato prova della chiamata ricevuta.

Nella riunione del 14 maggio 2025 il Collegio ha reputato necessario sospendere l'esame del ricorso invitando «parte ricorrente a produrre [...] le schermate relative al registro chiamate». Il ricorrente ha dato riscontro a tale richiesta trasmettendo evidenza tanto del contatto da parte di un numero riconducibile all'Intermediario tanto della schermata del cellulare contenente un elenco di chiamate ricevute ed effettuate dal predetto contatto.

Benché non risulti interamente visibile la data, la chiamata della durata 60 minuti ricevuta alle 18:14 è compatibile con l'operatività fraudolenta oggetto di disconoscimento ricavabile dai *log* dell'Intermediario (le operazioni risultano infatti effettuate tra le 18:25 e le 19:05). Pur non essendo oggetto di richiesta da parte del Collegio, inoltre, il ricorrente ha prodotto evidenza degli SMS ricevuti da un'utenza in apparenza riconducibile all'Intermediario i quali – al fine di rafforzarne il convincimento in merito alla genuinità delle richieste dell'operatore – confermavano l'avvenuto storno delle operazioni in realtà concretamente effettuate.

Alla luce di quanto prodotto è conseguente reputare che la frode occorsa consista in un *vishing caller* ID. In tale ipotesi, l'orientamento prevalente tra i Collegi territoriali ravvisa un concorso colposo delle parti, imputando all'Intermediario la colpa di «non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all'intermediario medesimo» (Coll. Milano, dec. n. 17467 del 2021 e Coll. Roma, dec. n. 8749 del 2024).

Tenuto conto di tutti suddetti elementi di fatto e delle previsioni richiamate del d.lgs. n. 11 del 2010, il Collegio accerta una 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. In considerazione della particolare insidiosità della frode occorsa, tuttavia, il concorso causale deve reputarsi non paritario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 5.000,00, 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