

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) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 08/09/2025

FATTO

In data 3 dicembre 2024 il ricorrente riceveva sul suo cellulare una chiamata riferibile all'intermediario presso il quale intrattiene un rapporto di conto corrente. L'interlocutore, presentatosi quale responsabile della Cyber Security dell'intermediario informava il ricorrente dell'hackeraggio del conto corrente e lo avvertiva che per sventare l'attacco informatico avrebbe dovuto verificare l'operatività tramite la simulazione di operazioni a mezzo applicazione della Banca stessa.

Rassicurato dalla corrispondenza tra l'utenza da cui proveniva la chiamata e l'effettiva riferibilità della stessa alla Banca, il ricorrente eseguiva le direttive impartitegli dal sedicente operatore, compresa la digitazione della password dispositiva, in relazione alla quale manifestava perplessità. A quel punto l'interlocutore poneva fine alla comunicazione telefonica.

Insospettito da suddetta modalità, verificato l'ammancio fraudolento della somma di euro 4.960,00 dal conto, il ricorrente si metteva immediatamente in contatto con la sua banca tramite telefonata al call center e la mattina seguente si recava presso l'agenzia della banca ove è radicato il conto per esporre il fatto e ordinare l'immediato richiamo dell'operazione bancaria, consistente in un bonifico emesso a favore di persona sconosciuta, così come descritto nell'atto di integrazione alla denuncia del 5 dicembre 2024.

Il giorno stesso della truffa, ossia il 3 dicembre 2024, il ricorrente denunciava l'accaduto ai carabinieri e nei giorni seguenti effettuava alcune integrazioni.

Il ricorrente disconosceva l'operazione contestata presso la banca, la quale però si rifiutava di restituire la somma e comunicava altresì l'impossibilità di recall del bonifico. In particolare, l'intermediario precisava che la somma non poteva essere restituita perché l'operazione risultava eseguita mediante digitazione corretta dei codici di autenticazione forte.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue:

- l'operazione è stata inserita ed autorizzata da parte ricorrente in osservanza di quanto previsto ex artt. 5 e 24 D.lgs. n. 11/2010, a fronte dell'intimazione del truffatore che l'ha indotta in errore;
- controparte si è accorto della truffa subito nel momento in cui l'ordine era già stato contabilizzato e pertanto, per sua natura, ormai irrevocabile;
- conseguentemente, la fattispecie che si è concretizzata è quella della truffa generica di cui all'art. 640 c.p., non potendo, quindi, trovare applicazione l'art. 10, D.lgs. n. 11/2010;
- non vi sono state violazioni e/o compromissioni del servizio di internet banking in uso al ricorrente;
- il ricorrente non ha offerto alcuna prova del fatto che l'operazione effettuata è da imputarsi colpevolmente alla Banca, la quale, in osservanza delle norme in materia, ha tempestivamente attivato la procedura di recall del bonifico, ricevendo riscontro negativo. Circa quest'ultimo punto, infatti, è necessario che il beneficiario acconsenta alla restituzione della somma erroneamente accreditata. Diversamente, in caso di sua irreperibilità e/o mancato consenso, il pagatore ha l'onere di attivarsi in via ordinaria onde ottenere idoneo provvedimento a sua tutela da parte dell'Autorità Giudiziaria.

In via preliminare, evidenzia che:

- il comma 4 D. lgs. n. 11/2010, prevede che "Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento può essere revocato in qualsiasi momento, nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento, purché ciò avvenga prima che l'ordine di pagamento diventi irrevocabile ai sensi dell'articolo 17.";
- il prestatore ha stabilito un limite, le ore 15.00, oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti si considerano ricevuti la giornata operativa successiva. Nella fattispecie, il bonifico è stato inserito alle ore 14:47, ossia prima del termine di cut-off;
- parte ricorrente riferisce di aver preso contatti telefonici con il servizio di Assistenza Clienti alle ore 17:50, quando la revoca del bonifico non era più possibile in quanto era stato superato l'orario previsto ed il bonifico risultava già contabilizzato;
- la banca si è attivata per tentare un blocco della provvista, una volta firmata la richiesta di richiamo del bonifico, ricevendo immediata risposta negativa in quanto i fondi erano stati prelevati non appena contabilizzati;
- per quanto concerne la telefonata ricevuta, questa non risulta in alcun modo provata in forza di quanto previsto ex art. 2697 c.c.; in ogni caso, qualora dovesse essere provata in un secondo momento, sebbene in presenza di tecniche di spoofing e vishing, sussiste comunque la responsabilità integrale in applicazione del principio imputet sibi;
- il messaggio SMS truffaldino, non documentato da controparte, riporta un testo del seguente tenore: "Dispositivo iPhone 7 rimosso correttamente, segue Luca Gobbi. Cordiali saluti". Già un simile messaggio avrebbe dovuto allertare controparte, dal momento che non ha mai associato al proprio internet banking un device corrispondente a quel modello;
- l'intermediario attua da tempo una massiccia campagna di prevenzione frodi al fine di sensibilizzare la clientela.

Circa la richiesta di risarcimento dei danni avanzata dal ricorrente, rappresenta che i Collegi territoriali ritengono non configurabile il danno in re ipsa, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'an che il quantum della pretesa risarcitoria. Rileva inoltre che il danno deve essere collegato causalmente all'evento dannoso dell'intermediario e, pertanto, consistere in una sua conseguenza "diretta e immediata".

Precisa, infine, che le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" non contemplano alcuna espressa previsione in ordine alla refusione delle spese legali.

Con le repliche, il ricorrente, oltre a ribadire quanto già riferito in sede di ricorso, espone quanto segue:

- il particolare dell'"i phone 7" è pretestuoso in quanto il ricorrente si é mostrato particolarmente diligente nel verificare che la chiamata provenisse dall'utenza della sua banca e, una volta appurata la circostanza, si premurava di seguire le istruzioni per "salvare" l'impenetrabilità del suo conto anche perché il suo era proprio un i phone;
- il grado di colpa deve essere commisurato alla diligenza, alla prontezza di riflessi e all'alfabetizzazione informatica di un pensionato di quasi 80 anni che non aveva mai disposto bonifici di euro 5.000,00 in unica soluzione prima della truffa a parte eccezionali occasioni;
- la banca non appresta tutele idonee ad evitare che terzi malintenzionati violino i sistemi di sicurezza implementati;
- la banca non fornisce prova del tentativo di richiamo del bonifico, né fornisce evidenza delle ragioni della banca beneficiaria;
- l'intermediario è in mala fede quando dichiara di aver contabilizzato il bonifico fraudolento (inserito alle ore 14:47) solo alle ore 15:03 e cioè dopo il cut off delle 15:00;
- il cliente, avvedutosi della truffa, ordinava immediatamente il richiamo del bonifico.

Con le controrepliche, l'intermediario ha confermato quanto già dedotto in sede di controdeduzioni, precisando che:

- non risulta in alcun modo comprovata dal ricorrente la telefonata da parte del numero 0594242 'apparentemente' di pertinenza della Banca. Sul punto, si rileva che la mancata produzione del messaggio "civetta" non consente di valutare la natura sofisticata della frode. Predetto messaggio riporterebbe un tipo di smartphone di enorme diffusione; un semplice controllo circa il proprio modello, visibile all'interno della home banking nella sezione "Sicurezza", avrebbe allertato controparte circa il potenziale rischio di truffa;
- l'operazione è stata effettuata in modalità "ordinaria" senza che emergesse alcun indice di anomalia;
- è stato prodotto il carteggio intercorso con la banca beneficiaria una volta acquisita la richiesta di recall firmata dal cliente e datata 4.12.2024;
- ciò che conta è l'orario di ricezione dell'ordine, diverso da quello di contabilizzazione.

DIRITTO

1.- La ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 4.960,00, corrispondente all'importo di operazioni disconosciute effettuate da terzi ignoti a seguito di truffa. Il ricorrente, inoltre, chiede il risarcimento del danno non patrimoniale da liquidarsi in via equitativa nella somma di 2.000,00 euro nonché il rimborso delle spese legali, pari a 700,00 euro oltre interessi di legge.

2.- L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Si rileva che tali

operazioni sono altresì successive alla data di entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione.

3.- Più precisamente, la controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico effettuato il 3.12.2024 per € 4.960,00.

L'intermediario afferma che l'operazione di pagamento risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi.

La parte ricorrente afferma di avere ricevuto una telefonata alle 14:33 del 3.12.2024 da un sedicente operatore della banca che lo avrebbe indotto ad eseguire un bonifico di € 4.960,00 a favore di C.L. per sbloccare un conto hackerato. Successivamente sarebbero arrivati dei codici via SMS che sarebbero stati comunicati all'operatore.

4.- L'operazione di pagamento oggetto del ricorso è stata compiuta personalmente dal ricorrente, tratto in inganno dagli artifici e raggiri posti in essere dal frodatore.

A fronte di operazioni effettuate in prima persona dal ricorrente, occorre escludere l'applicabilità degli artt. 10 ss d.lgs. n. 11/2010 in tema di utilizzi fraudolenti. Infatti, l'esecuzione materiale delle transazioni da parte del cliente non consente di qualificare le stesse come "operazioni non autorizzate" ai sensi della normativa sopra richiamata.

Tale rilievo, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario possa essere comunque scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dal principio di buona fede (Collegio di Napoli, decisione n. 6488/23, Collegio di Milano, decisione n. 8435/23, Collegio di Torino n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, comma 2, e 1218 c.c. (Collegio di Roma, decisione n. 2531/24).

In sostanza, sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c.

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").

In questi casi, dunque, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP.

Il Collegio può comunque accertare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- o mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- o mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- o mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

5.- Ciò posto, occorre verificare se possa in concreto configurarsi un apporto causale dell'intermediario alla frode, come richiesto dall'orientamento consolidato dei Collegi ABF.

Come si è avuto modo di rilevare, secondo la descrizione della parte ricorrente la frode ha preso avvio da una telefonata apparentemente proveniente dal numero dell'intermediario.

Sul punto si osserva che, nei casi di spoofing telefonico in cui il ricorrente abbia provato di essere stato vittima di tale tipologia di frode, producendo evidenza del registro chiamate, il

Collegio generalmente valorizza l'insidiosità della relativa modalità di contatto, riconoscendo un concorso di colpa.

Nel caso di specie, il ricorrente afferma di essere stato vittima di vishing con caller id spoofing e indica in denuncia il numero che lo avrebbe contattato, ma in sede di ricorso non aveva prodotto copia del registro chiamate.

Nella seduta del 16.06.2025, il Collegio ha richiesto la produzione, entro 15 giorni dalla ricezione del provvedimento, delle schermate relative al registro chiamate del giorno della truffa.

Con note prott. 1316425 del 28.06.2025 e 1383900 del 5.07.2025 il ricorrente ha prodotto copia delle schermate relative al registro chiamate, che mostrano le chiamate in entrata apparentemente provenienti dal numero dell'intermediario.

6.- Il ricorrente chiede poi il risarcimento dei danni non patrimoniali per € 2.000,00, senza tuttavia produrre documentazione a supporto della domanda che dunque non può essere accolta-

Chiede inoltre il rimborso delle spese di assistenza legale, quantificate in € 700,00.

7.- Pertanto, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e ritiene che la quota di responsabilità da addebitare all'intermediario in relazione alla fattispecie concreta vada determinata ex art. 1226 c.c. nella misura di euro 2.500,00 che dovrà essere versata alla parte ricorrente.

Quanto alla domanda di liquidazione delle spese legali, in applicazione dei principi espressi dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 4580/2025, questo Collegio riconosce a tale titolo l'importo richiesto di euro 300,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 2.500,00, determinata in via equitativa. Dispone inoltre che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 300,00 per spese di assistenza professionale. Respinge nel resto.

Dispone, infine, 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