

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 DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 07/11/2025

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver ricevuto, alle ore 18:16 del 01/10/2024, una chiamata da un numero apparentemente riconducibile alla resistente, il cui interlocutore lo informava della presenza di alcuni bonifici sospetti in uscita dal suo conto e lo invitava ad eseguire delle operazioni di storno, seguendo le indicazioni che gli sarebbero state fornite dalla polizia postale in una successiva chiamata. In particolare, afferma di aver eseguito un bonifico istantaneo di € 9.900,00 in favore dell'Iban ****058 e con indicazione della propria persona come beneficiario, confidando nella legittimità di tali richieste. Rappresenta di essersi avveduto della truffa nel momento in cui il finto operatore gli chiedeva di eseguire ulteriori bonifici e di aver immediatamente chiamato il numero verde della resistente per segnalare l'accaduto e chiedere il blocco dell'operazione, con esito negativo. Fa presente di aver sporto denuncia del fatto in data 02/10/2024 e di essersi recato presso una filiale della resistente, ove l'operatore dello sportello non accoglieva la copia della denuncia, affermando che il bonifico non era richiamabile. La mattina seguente, il ricorrente veniva contattato dall'ufficio frodi della resistente, il quale lo invitava ad inviare la denuncia per e-mail e, in un successivo contatto, lo informava della necessità di compilare l'apposita modulistica per la segnalazione della truffa e la richiesta di restituzione delle somme sottratte. Sotto il profilo della colpa grave, rileva di aver eseguito l'operazione di bonifico in quanto vittima di un raggiro, tale da escludere ogni forma di responsabilità. Parte ricorrente chiede pertanto il rimborso delle somme indebitamente sottratte; in subordine, il risarcimento del danno subito.

L'intermediario nelle proprie controdeduzioni rappresenta che l'operazione risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata mediante un sistema a doppio fattore, uno statico (PIN - fattore di conoscenza) e uno dinamico (OTP – fattore di possesso) e che il canale di provenienza della telefonata non risulta riconducibile alla banca. L'intermediario rileva di aver inviato al ricorrente l'SMS e la notifica push sia per l'inserimento che per l'esecuzione del bonifico e di aver avviato prontamente

l'azione di recall, con esito negativo. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato nel merito.

DIRITTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 9.900,00, corrispondente all'importo di un bonifico istantaneo eseguito a seguito di un contatto telefonico con un falso operatore della convenuta. Nel caso di specie parte ricorrente rappresenta di aver ricevuto sul numero fisso del proprio ufficio, una telefonata da un sedicente ispettore, il quale gli indicava di eseguire un bonifico di storno, istantaneo e di € 9.900,00, in favore dell'Iban *058 e indicando come beneficiario se stesso. Al fine di dimostrare le chiamate ricevute, il ricorrente non versa in atti lo screenshot del registro chiamate, ma produce evidenza dei contatti da cui asserisce di aver ricevuto le chiamate truffaldine, in cui compare la data della truffa (01/10/2024). Il primo numero appare riconducibile ad una filiale dell'intermediario; il secondo non è riconducibile alla polizia postale.

Dalle allegazioni e dalle affermazioni di parte ricorrente sembra emergere che il bonifico sconosciuto debba considerarsi alla stregua di una operazione autorizzata dallo stesso ricorrente e, in quanto tale, estranea all'applicazione degli art. 9 e ss. del d.lgs. 11/2010. Tale circostanza, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario debba essere 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 Roma, decisione n. 361/25; 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, co. 2, e 1218 c.c. (Collegio di Roma, decisione n. 2531/24). In definitiva, bisogna verificare se 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. Nel caso di specie il Collegio – visti gli elementi di fatto in atti e in particolare la circostanza per cui la telefonata decettiva appariva proveniente da un numero riferibile all'intermediario – 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. in via equitativa nella misura di euro 4.000,00 che dovrà essere versata alla parte ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 4.000,00, 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