

**COLLEGIO DI TORINO**

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 25/11/2025

**FATTO**

Con ricorso del 18 agosto 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del rimborso della somma di € 6.815,00, corrispondente all'importo di operazioni di pagamento effettuate a seguito di truffa perpetrata ai suoi danni; chiede, inoltre, il rimborso delle spese legali e la rifusione della somma di € 20,00 versata per la presentazione del ricorso.

Afferma la ricorrente che, a seguito di una chiamata ricevuta da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario resistente con la quale veniva informata della presenza di alcuni asseriti movimenti sospetti sul suo conto, eseguiva diversi bonifici istantanei nella convinzione che fossero necessari per bloccare i detti movimenti sospetti; per ogni bonifico effettuato riceveva i messaggi di storno; poiché le chiamate ed i messaggi ricevuti dal sedicente operatore apparivano "genuini" ritiene che sussista la responsabilità dell'intermediario, sia contrattuale sia extracontrattuale; eccepisce che il contratto di conto corrente, sottoscritto nel 1980 tra le parti, non prevedeva la possibilità di effettuare bonifici istantanei e che nessuna modifica contrattuale è stata mai comunicata dall'intermediario; mai prima di allora la ricorrente aveva effettuato dei bonifici bancari istantanei, circostanza che avrebbe dovuto allarmare ulteriormente l'intermediario.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In via preliminare afferma che sono stati effettuati bonifici istantanei e dunque non revocabili, come comunicato con Proposta di Modifica Unilaterale inviata al ricorrente a giugno del 2022; nel merito contesta il comportamento della ricorrente che si è fatta "agganciare" facilmente, dando fiducia incondizionata al sedicente operatore, che l'ha raggirata semplicemente chiedendo di ricevere dei bonifici; la stessa, infatti, si sarebbe dovuta insospettire che per bloccare operazioni in uscita avrebbe dovuto inserire numerosi bonifici, ordinari od istantanei, anche verso l'estero; le operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, con le credenziali di sicurezza della ricorrente.

Nelle repliche, parte ricorrente insiste nelle proprie richieste e contesta quelle avversarie; in particolare insiste nel ribadire che non vi è alcuna prova della ricezione della comunicazione che ha introdotto il servizio di bonifico istantaneo con "Proposta di Modifica Unilaterale" e che, pertanto, l'intermediario ha eseguito gli ordini di pagamento mediante modalità non concordate in sede contrattuale.

Nelle controrepliche l'intermediario afferma che, a fronte della condotta della ricorrente, non avrebbe in alcun modo potuto arginare l'evento dannoso; eccepisce che l'introduzione del pagamento tramite bonifico istantaneo si fonda su una proposta di modifica unilaterale e che, non essendo pervenuta alcuna comunicazione dal ricorrente circa il recesso, la modifica si intende integrata al contratto originario.

## DIRITTO

Le operazioni oggetto del presente procedimento sono state compiute 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), efficace dal 13/01/2018. Si tratta di sei bonifici disposti tramite home banking, di cui quattro di importo di € 490,00, uno di € 485,00 e uno di € 4.860,00; tali operazioni sono state effettuate il 12/06/2025 tra le 17:36 e le 18:52.

In via preliminare ed assorbente rispetto ad ogni ulteriore questione sottoposta al vaglio del Collegio, va esaminata la contestazione della ricorrente in ordine alla irregolarità delle modifiche delle pattuizioni contrattuali originarie che non prevedevano in alcun modo uno strumento di pagamento "istantaneo" ed "irrevocabile", in quanto mai comunicate alla ricorrente e, dunque, mai accettate dalla stessa. In particolare, a fronte della produzione della comunicazione inoltrata dall'intermediario, parte ricorrente ha contestato come la resistente non abbia fornito prova dell'invio e della ricezione della proposta di modifica unilaterale del contratto. L'intermediario, infatti, ha allegato la proposta di modifica unilaterale, asseritamente trasmessa all'istante, in data 30.06.2022, con efficacia delle modifiche introdotte a partire dal 15.09.2022, ma non ha prodotto prova dell'avvenuta ricezione della stessa da parte della ricorrente.

Tale circostanza appare decisiva per la risoluzione della presente controversia, in quanto, per orientamento ampiamente condiviso tra i Collegi territoriali (Collegio di Milano, decisioni n. 11745/2022 e n. 5007/2025; Collegio di Bologna, decisione n. 23231/2021; Collegio di Bari, decisione n. 4217/20225; Collegio di Roma, decisione n. 23754/2021) che hanno ribadito il principio affermato dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 15627/2021), "la comunicazione che l'intermediario è tenuto ad effettuare in relazione alle proposte di modifica unilaterale del contratto si configura come un atto recettizio che, in quanto tale, produce effetti (solo) nel momento in cui perviene "a conoscenza" della persona alla quale è destinato (art. 1334 c.c.); conoscenza che è da



presumersi realizzata nel momento in cui tale atto sia giunto all'indirizzo del destinatario (art. 1335 c.c.), o comunque nella sua sfera di dominio e di controllo".....  
"Pertanto, qualora il cliente contesti, l'avvenuta ricezione della proposta di variazione unilaterale del contratto inviata dall'intermediario è onere di quest'ultimo provare, se del caso anche attraverso presunzioni ai sensi dell'art. 2729 c.c., l'avvenuta ricezione della relativa comunicazione da parte del cliente".

Nel presente procedimento, l'intermediario resistente, come detto, si è limitato a depositare copia comunicazione in questione, ma non ha dato la prova che essa sia giunta all'indirizzo della ricorrente ovvero che quest'ultima ne sia comunque venuta a conoscenza; né tali fatti sono in alcun modo presumibili. Ne deriva che la proposta di modifica unilaterale del contratto relativo ai servizi di pagamento in questione deve ritenersi pertanto inefficace nei confronti della ricorrente in quanto contraria alle disposizioni di cui all'art. 126 sexies TUB. L'intermediario resistente ha dunque eseguito gli ordini di pagamento (bonifici istantanei) secondo modalità che non sono state concordate in sede contrattuale dalle parti e quindi non sono state autorizzate; l'importo di tali operazioni, pertanto, deve essere rimborsato alla ricorrente, ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. n. 11/2010 e successive modificazioni".

Non merita accoglimento la richiesta attinente alla rifusione delle spese legali, in quanto non è stato versato in atti il preavviso di parcella del professionista che risulta intervenuto nella fase del reclamo per la presentazione dell'odierno ricorso.

Il Collegio conclude, pertanto, con il parziale accoglimento del ricorso.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 6.815,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA