

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GIUSEPPE GILIBERTI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- nel dicembre 2021 subiva una truffa informatica sul conto;
- veniva contattato tramite SMS e il falso operatore lo induceva a installare un malware che ha permesso ai truffatori di sottrarre 15.000 euro senza che fornisse codici o autorizzazioni;
- sporgeva denuncia ai Carabinieri.
- il precedente ricorso innanzi all'ABF è stato dichiarato inammissibile per mancanza di reclamo;
- nel presente ricorso documenta di avere presentato reclamo in data 19/08/2025, rimasto senza risposta nei termini.

- in data 17.12.2024 il truffatore veniva rinviato a giudizio davanti al Tribunale di Milano. Pertanto, chiedeva il rimborso dell'intera somma sottratta.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa istanza, sosteneva che:

- il ricorso è inammissibile poiché la materia del contendere è già stata sottoposta a procedimento penale;
- il cliente è stato vittima di *phishing* e *vishing*;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha ignorato le indicazioni di non condividere codici e le credenziali con terzi;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

In sede di replica parte ricorrente precisava che:

- il procedimento penale riguarda il soggetto autore della frode e non ha ad oggetto la attuale pretesa restitutoria nei confronti dell'intermediario, né la responsabilità contrattuale per l'operazione di pagamento non autorizzata;
- non vi è dunque identità di *petitum* e *causa petendi*;
- l'applicazione che ha permesso l'esecuzione dell'operazione è stata introdotta tramite raggiri;
- non aveva comunicato a nessuno codici o PIN;
- l'SMS sembrava provenire dal canale ufficiale di comunicazione dell'intermediario;
- il trojan ha cancellato il messaggio una volta eseguita la frode, impedendo un controllo successivo.

DIRITTO

In via preliminare, in ordine alla eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dall'intermediario, il Collegio osserva che secondo il costante orientamento dell'Arbitro, si esclude la sussistenza della litispendenza nel caso in cui l'anteriore proposizione dell'azione innanzi all'autorità giudiziaria, pur risultando correlata alla vicenda sottoposta all'Arbitro, non coinvolge l'intermediario convenuto bensì un terzo soggetto e ha ad oggetto un titolo di responsabilità diverso da quello evocato nel giudizio ordinario. In tale circostanza, infatti, non sussistendo un rapporto di coincidenza né soggettiva né oggettiva, tra i due giudizi non vi sarebbe rapporto di alternatività.

Per tale ragione si ritiene potersi procedere alla valutazione di merito.

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU, entrato in vigore il 13/01/2018.

Il ricorso ha ad oggetto n. 1 operazione contestata per l'importo di € 15.000,00 eseguita tramite bonifico bancario in data 1.12.2021 alle ore 21:44.

Nella denuncia il cliente descrive la truffa specificando di aver ricevuto un sms, che sembrava provenire dall'operatore, in cui veniva informato di un tentativo di accesso al conto corrente con un link da cliccare per bloccare l'operazione.

Seguiva la procedura sulla pagina web e veniva chiamato da un numero con prefisso 02, l'operatore spiegava che era in corso un attacco informatico e che doveva cliccare su un link inviato tramite sms.

Procedeva ad installare l'applicazione e successivamente, dopo aver seguito le indicazioni del truffatore, si spegneva il telefono e appariva la schermata "dispositivo bloccato".

La mattina successiva inseriva i dati per accedere all'app e si accorgeva del bonifico.

In merito alla corretta verifica delle fasi di autenticazione tramite le quali si è dato origine alla truffa, il Collegio osserva come l'intermediario, sia per quanto attiene la precedente fase di enrollment che la successiva fase di accesso all'APP, non offra idonea documentazione comprovante la corretta autenticazione delle due fasi.

Quanto poi alla successiva operazione di bonifico il medesimo resistente afferma che la fase di autenticazione è stata correttamente eseguita senza, tuttavia, produrre idonea documentazione a conferma di tale asserzione.

Le omissioni sopra riferite sono del tutto dirimenti e conducono all'accoglimento nel merito del ricorso.

Secondo costante orientamento dei Collegi, difatti, in caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Fermo quanto sopra, il Collegio ritiene il ricorso accoglibile nel merito senza, tuttavia, il riconoscimento degli interessi legali la cui istanza viene formulata dalla parte ricorrente unicamente in sede di replica.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 15.000,00.

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 € 200,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE