

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - SALVATORE SICA

Seduta del 16/12/2025

FATTO

In data 30.08.2023, la ricorrente riceveva un *sms*, in apparenza proveniente dall'intermediario, che la avvisava di un accesso anomalo al conto e la invitava a cliccare sul *link* allegato; successivamente, riceveva una telefonata da parte di un sedicente operatore della banca che le comunicava di un pagamento in uscita. La ricorrente dava seguito alle indicazioni del truffatore e si recava in filiale per disporre un bonifico di € 28.000,00. Soltanto in seguito si accorgeva di essere stata truffata. Si rivolge all'Arbitro al fine di ottenere il rimborso di quanto sottratto, al netto di € 18.827,32 già recuperati dall'intermediario. Chiede, altresì, gli interessi legali, il risarcimento del danno derivante dal mancato investimento dell'importo e la refusione delle spese legali.

Costituitosi, l'intermediario afferma che l'operazione è stata eseguita direttamente dalla ricorrente, la quale avrebbe agito con colpa grave. Sottolinea inoltre che il disconoscimento è stato comunicato oltre un anno dall'esecuzione del bonifico. Chiede quindi che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

La ricorrente chiede il rimborso di € 9.172,68 per un bonifico disposto in data 30.08.2023, che, dunque, ricade nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Occorre preliminarmente sottolineare che la ricorrente non è incorsa nel termine decadenziale di 13 mesi stabilito dall'art. 9 d.lgs. n. 11/2010 per il disconoscimento dell'operazione, atteso che esso è stato comunicato in data 02.09.2024, ossia circa 12 mesi dopo l'esecuzione del bonifico contestato.

Dall'analisi della vicenda emerge chiaramente che il pagamento è stato eseguito dalla ricorrente, che, indotta in errore, si è recata presso la filiale dell'intermediario ritenendo di poter annullare un bonifico di € 28.000,00.

In casi analoghi a quello in esame, questo Collegio ha rilevato che «non si tratta, peraltro, di un'operazione eseguita da terzi non autorizzati, bensì di un pagamento eseguito dalla stessa ricorrente, sia pure indotta in errore da terzi» (Coll. Roma, decisione n. 22301/2021). È stato altresì evidenziato che «[...] la ricarica della carta prepagata, contestata dal ricorrente, non sia configurabile

come “operazione non autorizzata” (dalla parte ricorrente) e, dunque, sfugga all’ambito di applicazione delle norme del d.lgs. n. 11/2010 [...]» (Coll. Roma, decisione n. 10692/2022).

Com’è noto, questo Collegio ha più volte posto l’attenzione sulla circostanza che la messaggistica via *sms* sia da considerarsi come un difetto organizzativo del prestatore di servizi, atteso che trattasi di modalità facilmente raggiungibile dai malfattori attraverso la tecnica dell’*sms spoofed* e dei messaggi civetta che riescono ad inserirsi nelle conversazioni pregresse tra utenti ed intermediario. Il profilo della sicurezza e della protezione dell’utente è stato poi valorizzato da alcuni Collegi territoriali (v. Coll. Milano, decisioni nn. 9367/2023 e 8435/2023), per i quali l’inapplicabilità degli artt. 10 ss. d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni “sotto dettatura” non esclude l’applicazione delle altre disposizioni del d.lgs. citato (il riferimento, in particolare, è al Titolo II, rubricato “Diritti ed obblighi delle parti”) né della generale disciplina codicistica.

Ebbene, per quanto riguarda l’ipotesi in esame, di là dalla circostanza che il truffatore fosse al telefono con l’utente al momento dell’esecuzione del bonifico, va rilevato che la ricorrente è stata vittima di *sms spoofed* e tanto si ricava dai seguenti elementi: *screenshot* del primo *sms* proveniente, apparentemente, dall’intermediario; *screenshot* degli *sms* (inseritisi nella *chat* in coda al primo messaggio civetta) di blocco delle operazioni. La truffa, poi, si sarebbe articolata anche tramite la tecnica del *vishing*, atteso che, come dichiarato in denuncia, la ricorrente avrebbe ricevuto una telefonata da parte dei malfattori tramite un numero riconducibile all’intermediario. Per altro verso, non v’è dubbio che la ricorrente avrebbe dovuto avvedersi degli indizi di inattendibilità delle comunicazioni ricevute: il riferimento, in particolare, è agli errori grammaticali presenti nei messaggi ricevuti.

Alla luce di quanto sin qui rilevato, rilevato il concorso di colpa tra le parti e tenuto conto di quanto già ottenuto, il Collegio riconosce alla ricorrente, in via equitativa, l’importo di € 5000,00.

Non meritano accoglimento, infine, le richieste di refusione delle spese legali e di risarcimento del danno da mancato investimento in quanto prive del necessario corredo probatorio.

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