

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI

Seduta del 25/11/2025

FATTO

1. – Con ricorso del 20 maggio 2025, previo reclamo del 30 novembre 2024, negativamente riscontrato il 17 dicembre 2024, la parte ricorrente contesta due prelievi cardless effettuati all'esito di una truffa ai suoi danni e chiede che l'intermediario resistente le corrisponda l'importo complessivo di Euro 2.950,00 a titolo di risarcimento del danno. La parte ricorrente espone di essere stata contattata da un'utenza mobile il 15 novembre 2024. Un sedicente operatore dell'intermediario resistente le chiedeva di fornire dati bancari. La parte ricorrente rifiutava e interrompeva la chiamata. Seguivano ulteriori tentativi di contatto. La parte ricorrente non dava alcun seguito alle richieste dell'interlocutore telefonico. Riceveva quindi un messaggio di testo apparentemente proveniente dall'intermediario con indicazione del proprio codice utente. La parte ricorrente provvedeva allora a modificare il codice segreto di accesso all'app dell'intermediario. Il 23 novembre 2024 la parte ricorrente riceveva un messaggio di testo da un'utenza mobile che la avvisava di un tentativo di pagamento in corso di Euro 4.900,00. Contattava quindi l'intermediario tramite app e riceveva conferma del tentativo in corso. Veniva quindi guidata nella procedura di annullamento. Riceveva anche dei messaggi che confermavano l'annullamento dell'operazione. Terminata la procedura si rendeva però conto che il saldo del conto si era ridotto ad Euro 22,40. Contattava allora l'intermediario attraverso apposito numero e si rendeva conto di essere rimasta vittima di una truffa che si era concretizzata in due prelievi: uno di Euro 2.000,00 e uno di Euro 950,00. La parte ricorrente ribadisce di non aver comunicato alcun dato ai truffatori e chiede il rimborso dell'importo complessivo delle due operazioni sconosciute.

2. – Nelle controdeduzioni del 4 luglio 2025 l'intermediario resistente precisa che le due operazioni contestate sono state regolarmente autorizzate con procedura di autenticazione forte. La seconda operazione, in particolare, è stata disposta dopo aver effettuato una variazione dei limiti operativi sempre con procedura di autenticazione forte. L'intermediario ritiene che la parte ricorrente abbia violato con colpa grave gli obblighi contrattuali a suo carico. In particolare, la parte ricorrente ha

autorizzato direttamente dal proprio dispositivo le due operazioni contestate. Non ha fornito alcuna prova dell'asserito contatto con l'intermediario attraverso app. L'intermediario ha trasmesso alla parte ricorrente messaggi di testo e notifiche push per informarla in ordine alle operazioni dispositive in corso. Tali comunicazioni sono state però ignorate. All'intermediario non può essere imputata alcuna responsabilità per l'accaduto. L'intermediario chiede quindi il rigetto del ricorso e, in via subordinata, l'applicazione della franchigia.

3. – Nelle repliche del 27 agosto 2025 la parte ricorrente precisa che i messaggi truffaldini ricevuti presentano lo stesso logo di quelli genuini e che non ha risposto ai messaggi ricevuti, ma ha contattato l'intermediario attraverso l'app.

4. – Nelle controrepliche del 16 settembre 2025 richiama le considerazioni già svolte nelle controdeduzioni ed insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente disconosce due prelievi cardless – uno di Euro 2.000,00 e uno di Euro 950,00 – posti in essere il 23 novembre 2011 a seguito di un contatto telefonico da parte di ignoti truffatori.

L'intermediario eccepisce preliminarmente che le operazioni contestate sono state eseguite personalmente dalla parte ricorrente. Nel ricorso e nelle repliche quest'ultima non nega tale circostanza, che risulta anzi confermata da quanto dalla stessa dichiarato sia nel modulo di disconoscimento presente in atti sia nel ricorso. Certo la parte ricorrente credeva di annullare operazioni che in realtà stava disponendo seguendo le indicazioni del suo interlocutore telefonico che l'aveva tratta in inganno.

Ora, secondo un orientamento consolidato dei Collegi, quando un'operazione contestata è stata in realtà eseguita interamente dall'utilizzatore dei servizi di pagamento con inserimento della disposizione e di tutti i fattori di autenticazione, quell'operazione deve considerarsi autorizzata e non è perciò soggetta alla speciale disciplina prevista dal d. lgs. n. 11 del 2010, come modificato dal d. lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la direttiva dell'Unione Europea n. 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Nel caso di operazioni disposte direttamente e interamente dall'utilizzatore non è perciò configurabile una responsabilità oggettiva del prestatore dei servizi di pagamento. Il Collegio può semplicemente rilevare un'eventuale responsabilità concorrente dello stesso prestatore dei servizi di pagamento laddove, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, risulti un suo apporto causale alla realizzazione e al successo della frode ai danni del proprio cliente.

Nel caso in esame il Collegio non ritiene però che sia ravvisabile alcun apporto causale dell'intermediario resistente alla realizzazione e al successo della frode.

In effetti, la truffa ha preso avvio da un messaggio di testo, prodotto in atti, proveniente da un'utenza mobile non riferibile all'intermediario, benché nel corpo del testo sia indicata la denominazione dell'intermediario. Non si tratta peraltro di un messaggio che si è inserito in una chat preesistente con l'intermediario. Il messaggio in questione è seguito da un altro messaggio di conferma dell'annullamento dell'operazione disposta anch'esso chiaramente truffaldino. Il contatto telefonico indicato nel primo messaggio non è in alcun modo riconducibile all'intermediario. La parte ricorrente riferisce di aver contattato l'intermediario attraverso una funzione presente sull'app. Al riguardo non fornisce però alcuna prova. Dal registro delle chiamate presente in atti, peraltro privo di data, risulta solo una chiamata in uscita al numero indicato nel messaggio truffaldino e una successiva chiamata in uscita al numero dell'intermediario, che la parte ricorrente ha effettivamente contattato dopo essersi resa conto degli ammanchi. La frode di cui la parte ricorrente è rimasta vittima non è riconducibile ad una tipologia caratterizzata da particolare sofisticazione né è stata resa possibile da alcun supporto causale dell'intermediario resistente. A quest'ultimo non è imputabile alcuna responsabilità per l'accaduto.

Il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE