

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                   |                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA         | Presidente                                                |
| (MI) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) RIZZO        | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) CAPIZZI      | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) CESARE       | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 13/01/2026

### FATTO

Con ricorso del 15 settembre 2025, la ricorrente riferisce di avere denunciato, in data 22 agosto 2025, di essere stata oggetto di frode telefonica – asseritamente riconducibile al fenomeno c.d. “social hacking” – che si sarebbe concretizzata nell’esecuzione, sulla base delle indicazioni fornite telefonicamente dal truffatore, di n. 5 (cinque) operazioni di ricarica tramite carta di debito intestata alla cliente ed emessa dalla banca convenuta. Le suddette operazioni, di importo complessivo pari a € 901,00, sono state eseguite direttamente dalla cliente presso sportello ATM il precedente 20 agosto 2025. Di conseguenza, disconoscendo gli addebiti registrati sul proprio

conto corrente sopra evidenziati, la ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 901,00 relativa alle operazioni di pagamento contestate e disconosciute, in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare alla banca, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte del menzionato truffatore.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, dimostra la regolare esecuzione dell'operazione in oggetto, evidenziando inoltre come il pagamento sia stato personalmente e volontariamente eseguito da parte ricorrente. Chiede, dunque, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto, eccependone preliminarmente l'inammissibilità per incompetenza *ratione materiae* dell'Arbitro.

### DIRITTO

La questione al centro della presente controversia concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di operazioni disconosciute. Preliminarmente, il Collegio è chiamato ad esprimersi in merito all'eccezione di inammissibilità avanzata da parte resistente, che contesta l'incompetenza per materia dell'Arbitro, in quanto la domanda della ricorrente sarebbe volta a sollecitare una decisione in ordine alla presunta incapacità di intendere e di volere della stessa al momento in cui ha compiuto le operazioni di pagamento controverse, al fine di ottenerne una pronuncia di annullamento. L'eccezione non coglie nel segno. Dall'esame del materiale documentale versato in atti, ritiene il Collegio che nel caso di specie sia agevole rilevare come parte ricorrente chieda il rimborso della somma di € 901,00 a seguito del disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate, adducendo come motivazione il vizio della volontà per effetto del raggiro subito dal truffatore. È dunque di tutta evidenza che sia il *petitum* sia la *causa petendi* siano chiaramente individuati e rientrino pienamente nella sfera di competenza dell'Arbitro, il che rende *ipso facto* priva di pregio la doglianza del convenuto in merito alla incompetenza per materia dell'Arbitro. La questione può dunque essere esaminata nel merito.

Oggetto del ricorso, in particolare, sono n. 5 (cinque) operazioni di ricarica tramite carta di debito intestata alla cliente ed emessa dal convenuto, per un importo complessivo pari a € 901,00, eseguite personalmente dalla medesima presso ATM tra le ore 17:44 e le ore 17:45 del 20 agosto 2025. Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II). Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrebbe essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. Senonché, dall'analisi della documentazione versata in atti, con riferimento alla dinamica della truffa di cui è ricorso, non è contestata la circostanza che la ricorrente dichiarò chiaramente di aver dato seguito alle indicazioni ricevute telefonicamente dal truffatore, effettuando personalmente le menzionate transazioni, per l'importo complessivo di € 901,00, credendo di effettuare una serie di operazioni strumentali alla ricezione sul proprio conto corrente di corrispondenza di un accredito derivante da una operazione di compravendita effettuata su un noto sito di e-commerce. La cliente, quindi, sia pure cadendo vittima di un raggiro, ha personalmente eseguito le istruzioni date dal truffatore – il quale, peraltro, non si è mai presentato come operatore dell'intermediario – che hanno portato al perfezionamento dei suddetti pagamenti, successivamente contestati e disconosciuti. Sulla base della rappresentazione dei fatti e dalle evidenze prodotte agli atti, la tipologia di truffa subita dalla cliente pare qualificabile come “*social hacking*”, tipologia di truffa fondata sull'impartire telefonicamente istruzioni manipolative al titolare della carta, lasciando che sia lo stesso titolare a disporre e autenticare i singoli pagamenti, senza che il frodatore venga mai a conoscenza dei codici di accesso. Orbene, in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dall'utilizzatore dei servizi di

pagamento, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggiro subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, ex art. 10 D. Lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrare nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2419/2025, n. 432/2023 e n. 12726/2022; Collegio di Roma, Decisione n. 8538/2021). Pertanto, in caso di operazioni compiute direttamente dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, non sussistendo i presupposti previsti dalla PSD II per il rimborso della somma richiesta da parte ricorrente (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 638/2025, n. 13472/2023 e n. 15827/2022; Collegio di Bari, Decisione n. 6757/2025). Conseguisce pertanto il rigetto del ricorso, anche in relazione all'assenza, nel caso di specie, di comportamenti o atti tali da consentire di far configurare una responsabilità concorrente a carico del prestatore di servizi di pagamento (PSP) secondo le norme di diritto comune, proprio in relazione alla natura della truffa di cui è ricorso, nella quale, secondo la consolidata giurisprudenza dell'Arbitro, l'unico obbligo che grava sull'intermediario è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono solo quelli relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 14351/2022 e n. 24573/2019; Collegio di Roma, Decisione n. 6531/2016; Collegio di Coordinamento, Decisioni n. 1259/2014 e n. 1260/2014). Per altro verso, il Collegio non considera né rilevanti né apprezzabili in questa sede le circostanze riferite dalla parte ricorrente circa la coazione psicologica in cui ella si sarebbe trovata all'atto dell'effettuazione dei pagamenti controversi e asseritamente qualificati come anomali, ribadendo anzi, in conformità con il proprio orientamento, che l'intermediario non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità sul presupposto – indimostrato ed indimostrabile – che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 6732/2025). Di conseguenza, non sussistono profili che possano portare ad un accoglimento, sia pur parziale, della domanda della ricorrente (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 7641/2024 e n. 7844/2021; Collegio di Roma, Decisione n. 6770/2022).

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**