

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	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 09/01/2026

FATTO

1. – Con ricorso del 20 giugno 2025, previo reclamo del 31 marzo 2025, la parte ricorrente chiede il rimborso dell'importo complessivo di Euro 14.900,00 corrispondente a tre bonifici istantanei posti in essere da ignoti a seguito di una frode. Chiede inoltre il rimborso delle spese legali che quantifica in Euro 1.000,00 oltre accessori di legge. La parte ricorrente riferisce di aver ricevuto una telefonata da un numero riferibile all'intermediario resistente il 10 febbraio 2024. L'interlocutore telefonico chiedeva di verificare taluni pagamenti esteri. La parte ricorrente, seguendo le indicazioni del proprio interlocutore, accedeva allora all'home banking e rilevava dieci pagamenti non contabilizzati di Euro 198,00 ciascuno. L'interlocutore telefonico riferiva quindi che al fine di bloccare i pagamenti non autorizzati era necessario disporre tre bonifici di Euro 4.900,00 ciascuno. La parte ricorrente si rendeva conto della frode solo dopo aver disposto i bonifici indicati. L'intermediario ha stornato i pagamenti di Euro 198,00 ma non ha ritenuto di provvedere al rimborso dei tre bonifici.

2. – Nelle controdeduzioni del 25 agosto 2025 l'intermediario osserva anzitutto che l'importo complessivo dei tre bonifici contestati ammonta ad Euro 14.700,00 e ritiene che la domanda debba pertanto essere ridotta a questo importo. Rileva quindi che le operazioni contestate sono state disposte direttamente dal cliente a seguito di una chiamata telefonica con caller id spoofing. Afferma quindi la corretta autenticazione "forte" delle operazioni contestate e fa valere la condotta gravemente negligente della parte ricorrente. Conclude perciò per il rigetto del ricorso.

3. – Nelle repliche del 19 settembre 2025 la parte ricorrente conferma anzitutto di aver disposto direttamente le operazioni contestate e afferma che la contestazione riguarda la mancata protezione dei suoi dati personali da parte dell'intermediario resistente. Osserva infatti di essere rimasta vittima della frode perché la conoscenza dei suoi dati personali ha reso ai suoi occhi particolarmente affidabile l'interlocutore telefonico. Aggiunge che un episodio analogo era già avvenuto in precedenza e che ciò ha ulteriormente contribuito a convincerlo della genuinità della chiamata ricevuta. Insiste per l'accoglimento del ricorso.

4. – Nelle controrepliche del 22 settembre 2025 l'intermediario resistente ribadisce quanto già affermato nelle controdeduzioni e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente chiede il rimborso di tre bonifici di Euro 4.900,00 ciascuno. La parte ricorrente quantifica invero la domanda in Euro 14.900,00 con un'eccedenza di Euro 200,00 rispetto all'importo complessivo dei tre bonifici contestati. Non viene chiarita la ragione di questa eccedenza.

In ogni caso, i bonifici in questione, sempre con indicazione della stessa parte ricorrente come beneficiario, sono stati tutti pacificamente disposti dalla stessa parte ricorrente il 10 febbraio 2025 su indicazione di un ignoto interlocutore telefonico. Il dato è ammesso dalla parte ricorrente sia nei propri scritti difensivi sia nella denuncia prodotta in atti.

I tre bonifici dei quali si chiede il rimborso non possono perciò essere considerati operazioni non autorizzate. Non viene quindi in considerazione lo speciale regime di responsabilità di cui all'art. 10 ss. del d. lgs. n. 11 del 2010 (come modificato dal d. lgs. n. 218 del 2017 di recepimento della direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio). Non è configurabile, in altri termini, una responsabilità oggettiva del prestatore dei servizi di pagamento. In certi casi, secondo un orientamento consolidato, il Collegio può accertare al più una 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 la parte ricorrente ha documentato di aver ricevuto la chiamata dei malfattori da un'utenza telefonica fissa riconducibile all'intermediario. più precisamente, il numero dal quale è arrivata la chiamata è effettivamente indicato sul sito dell'intermediario come quello da contattare dall'estero per il blocco delle carte di credito.

Ora, secondo un orientamento consolidato di questo Collegio territoriale, quando la chiamata dei malviventi proviene da un numero riconducibile all'intermediario resistente e si configura perciò un caso di c.d. vishing con caller id spoofing, deve ritenersi un concorso di colpa dell'intermediario con il comportamento gravemente negligente del cliente. Si ritiene infatti che la mancata predisposizione di presidi di sicurezza atti ad evitare frodi sofisticate, come devono certamente considerarsi anche quelle riconducibili alla tipologia del c.d. vishing con caller ID spoofing, deve considerarsi un apporto causale dell'intermediario alla realizzazione di una frode che ha comunque avuto successo a causa di una condotta gravemente negligente della vittima.

In questi casi il risarcimento spettante alla parte ricorrente è determinato dal Collegio in via equitativa. Nel caso in esame il Collegio ritiene equo un risarcimento di Euro 7.000,00.

La parte ricorrente domanda inoltre l'ulteriore importo di Euro 1.000,00 a titolo di rimborso delle spese legali oltre agli accessori di legge. Invero la parte ricorrente non ha prodotto specifica documentazione a sostegno della propria istanza. Risulta comunque l'assistenza di un professionista nella predisposizione del ricorso e degli altri scritti difensivi.

Al riguardo bisogna ora tener conto delle indicazioni contenute nella decisione del Collegio di coordinamento n. 4580 del 2025, e segnatamente: a) della ritenuta natura risarcitoria della pretesa di rimborso in questione; b) della possibilità di evincere la rilevanza del ricorso all'assistenza di un professionista da qualsiasi documentazione, anche dalla stessa predisposizione degli scritti difensivi; c) della necessità di una determinazione equitativa della pretesa ai sensi dell'art. 1226 cod. civ.; d) della misura del risarcimento ritenuta generalmente adeguata ed individuata nell'importo di Euro 300,00.

In considerazione di queste indicazioni e considerato che nel caso di specie risulta l'assistenza di un professionista, il Collegio reputa congruo che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'ulteriore importo di Euro 300,00 quale risarcimento per le spese di assistenza professionale nel presente procedimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 7.000,00, determinata in via equitativa. Dispone inoltre che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 300,00 per spese di assistenza professionale.

Dispone, infine, 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