

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

Il ricorrente espone quanto segue.

Venerdì 09.05.2025 il ricorrente, cointestatario con la Sig.ra V.S. del conto n. *312, riceveva notifiche sull'app della banca relative a tentativi di pagamento non andati a buon fine dell'importo di € 0,01 centesimi.

Ritenendo tali operazioni sospette, per precauzione, i clienti contattavano il numero ufficiale di assistenza della banca, il cui operatore riscontrava effettivamente dei tentativi di pagamento provenienti dall'estero e bloccava la carta di debito.

Il lunedì successivo, 12.05.2025, il ricorrente, mentre si trovava al lavoro, prima di potersi recare in filiale per ritirare la nuova carta, alle 11:20 circa, veniva contattato dallo stesso numero dell'assistenza clienti e l'operatore, presentandosi come membro del team della banca, lo informava di presunti movimenti anomali dall'estero, ragione per cui affermava essere assolutamente necessario attivare una procedura per bloccare tali tentativi.

Durante la telefonata il ricorrente riceveva molteplici notifiche di autorizzazione di pagamenti presso vari esercenti e l'interlocutore gli chiedeva di dire "non sono stato io", facendo presente che la telefonata fosse soggetta a registrazione e che tale procedura fosse necessaria per bloccare i malintenzionati. A queste notifiche, dopo aver pronunciato "non sono stato io", seguiva infatti, la notifica di pagamento non riuscito, confermando la convinzione che effettivamente tale iter stesse ostacolando le operazioni anomale.

Durante la chiamata, a causa di alcuni problemi di linea che interrompevano la conversazione, il sedicente operatore comunicava che avrebbe richiamato su whatsapp da numero di cellulare aziendale. Effettivamente dopo pochi minuti, a seguito dell'ennesimo problema di linea, il ricorrente veniva contattato su whatsapp da un numero mobile con tanto di logo della banca.

A tal punto, l'operatore invitava il ricorrente ad effettuare un primo bonifico di € 1.490,00 istantaneo con causale ben precisa (Restituzione 001), convincendolo che tale descrizione e tale procedura fossero necessari per riottenere l'accredito di alcuni bonifici che erano stati fraudolentemente effettuati.

All'istante veniva anche riferito di non accedere all'app bancaria fino alla mezzanotte, pena il fallimento dell'intera procedura di sicurezza e che lui o un suo collega, essendo il servizio clienti attivo h24, lo avrebbero contattato verso la mezzanotte per concludere la procedura e verificare immediatamente insieme il riaccredito dei soldi.

In ultimo, l'operatore comunicava al ricorrente che avrebbe contattato anche la cointestataria del conto Sig.ra V.S. in quanto era necessario attivare la procedura anche con lei per ragioni di sicurezza.

A tal punto, l'operatore, sempre con numero identico a quello ufficiale della banca, contattava la Sig.ra V.S., informandola sui tentativi di pagamento fraudolenti effettuati e invitandola a seguire le istruzioni per bloccare tali operazioni. Anche alla signora veniva riferito di non accedere all'app per tutta la giornata, pena il fallimento di tutta la procedura e che lei ed il suo compagno sarebbero stati ricontattati verso la mezzanotte per procedere con la conclusione della procedura e la verifica del riaccredito.

Alle 23:54 circa il ricorrente veniva contattato dallo stesso interlocutore, che si accertava che i cointestatari fossero insieme e che per concludere la procedura faceva compiere ad entrambi ulteriori operazioni, tutte seguite dalla notifica "pagamento non riuscito" (ed effettivamente non andate a buon fine) e un ulteriore bonifico istantaneo di € 1.490,00.

Dopo tale ultima operazione, la chiamata si interrompeva improvvisamente. L'istante contattava immediatamente il servizio clienti per cercare di rientrare in contatto con l'operatore e in quell'occasione scoprivano di essere stati vittime di una truffa.

Ritiene di non essere in colpa grave, poiché non ha fornito codici utente, codici personali quali pin e/o codici OTP, non ha ricevuto sms, link e non ha mai fornito i numeri delle proprie carte, ragione per cui non ha avuto alcun sospetto. In particolare, l'istante evidenzia che è stato indotto in errore dalla chiamata ricevuta dal numero di assistenza ufficiale, che tra l'altro aveva realmente contattato per bloccare la carta il venerdì precedente.

L'istante chiede il rimborso delle somme sottratte tramite bonifici istantanei per un totale di € 2.980,00 oltre interessi legali e spese.

La banca resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

La resistente ha effettuato il recall dei bonifici, con esito negativo.

Lo stesso ricorrente ammette di aver eseguito personalmente i bonifici.

Il numero di telefono da cui è partita la frode non è riconducibile a un contatto della banca ma al terzo intermediario, emittente le carte di pagamento.

Peraltro, le successive telefonate sono riconducibili a un numero di telefonia mobile e a un servizio di messaggistica.

I bonifici contestati non appaiono anomali in considerazione della pregressa operatività registrata sul conto dei titolari.

Ravvisa colpa grave degli utenti per aver pedissequamente eseguito le istruzioni di uno sconosciuto interlocutore, nonostante le richieste fossero anomale (ad esempio, sono stati contattati anche in tarda serata).

La banca informa i propri clienti sui rischi di frode informatica.

Chiede il rigetto del ricorso.

Con le repliche il ricorrente precisa quanto segue.

L'Istituto sostiene di non poter essere ritenuto responsabile, ritenendo che il numero di assistenza contattato fosse quello gestito dalla società emittente la carta, estranea al rapporto in oggetto. Tale

assunto non può essere condiviso poiché al momento della ricerca del numero di assistenza sul sito ufficiale della Banca, risulta unicamente reperibile il medesimo numero cui i ricorrenti si sono legittimamente rivolti, avendo poco prima ricevuto notifiche di operazioni sospette.

Evidenzia che non aveva motivo di dubitare rispetto a una chiamata che gli veniva fatta dallo stesso identico numero precedentemente contattato.

Ravvisa responsabilità dell'intermediario per non aver intercettato l'anomalia delle operazioni, che ha portato allo svuotamento del conto.

La truffa particolarmente insidiosa esclude la colpa grave dell'utente.

Inoltre, i ricorrenti hanno ricevuto numerose notifiche di autorizzazione di operazioni online a cui seguivano messaggi di operazioni non andate a buon fine a seguito della pronuncia delle parole "non sono stato io" come indicato dal finto operatore. Ciò ha rafforzato la convinzione dei ricorrenti di trovarsi davanti ad un operatore che stava cercando di bloccare accessi illeciti ed è proprio ciò che ha indotto il ricorrente a effettuare i bonifici, convinto, su indicazione del finto operatore che tale operazione fosse necessaria per mettere in sicurezza il conto corrente e per convincerlo di ciò, il finto operatore ha anche fornito una specifica causale da inserire presentandola come parte integrante della procedura anti-frode e alla restituzione di somme.

Insiste per il rimborso della somma sottratta, oltre interessi e rivalutazione.

Nelle controrepliche, l'intermediario ribadisce che il numero spoofing non è riconducibile alla banca, ma alla società che emette le carte e il servizio di assistenza è rivolto solo alle carte di pagamento e non all'home banking.

Si riporta alle controdeduzioni.

DIRITTO

1.- La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di due bonifici per un totale di euro 2.980,00 eseguiti il 12.5.2025 alle 11:58 e il 13.5.2025 alle 00:08.

Dagli atti risulta pacifico che le operazioni sono state disposte direttamente dall'utente.

Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi territoriali, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

2.- La parte ricorrente afferma di aver ricevuto una chiamata da un numero apparentemente proveniente dalla banca.

A supporto il ricorrente produce lo screenshot delle chiamate ricevute.

In seguito, poiché cadeva la linea, il ricorrente è stato chiamato su un'app di messaggistica da un numero mobile recante il logo della banca.

3.- L'intermediario fa presente che il numero da cui è partita la frode appartiene a una banca diversa, mentre il secondo contatto è un numero mobile non riconducibile ai recapiti della banca. In particolare, il numero da cui ha preso origine la truffa non sarebbe riconducibile alla banca, ma alla società che emette le carte e il servizio di assistenza è rivolto solo alle carte di pagamento e non all'home banking. Il ricorrente replica che ricercando il numero di assistenza sul sito ufficiale della banca, risulta unicamente reperibile il numero da cui è stato contattato; inoltre, qualche giorno prima aveva chiamato proprio tale numero per bloccare la carta di pagamento; pertanto, il ricorrente non aveva "motivo di dubitare rispetto ad una chiamata che gli veniva fatta dallo stesso identico numero precedentemente contattato".

Alle repliche allega uno screenshot a supporto di tali deduzioni.

La banca replica che tale screenshot indica solo i contatti reperiti attraverso una ricerca sul motore di ricerca e ribadisce che il numero di spoofing è riconducibile al terzo intermediario che emette le carte.

4.- In un caso analogo, in cui era stata convenuta una banca e la truffa si era realizzata tramite una chiamata con numero riferibile alla società che emetteva le carte (peraltro la medesima del caso di specie), questo Collegio ha ritenuto che la fattispecie integrasse un'ipotesi di vishing callerID (Collegio di Roma, decisione n. 9349/2025).

Effettivamente risulta che il recapito sia riconducibile all'I*** [CARTA ***] che ha emesso la carta di pagamento di cui sopra. Tuttavia, il ricorrente ha ben evidenziato come tale circostanza possa ritenersi superabile posto che tale numero per i clienti deve ritenersi comunque riconducibile alla banca e, quindi, dal loro punto di vista, affidabile.

5.- Il ricorrente contesta il carattere anomalo delle operazioni, che avrebbero svuotato il conto. Le operazioni contestate sono due bonifici eseguiti il 12.5.2025 alle 11:58 e il 13.5.2025 alle 00:08 per complessivi 2.980,00. Non vi è in atti evidenza del saldo giacente sul conto.

La banca ha tentato il recall con esito negativo.

Il ricorrente sostiene di aver dato seguito alle istruzioni dell'interlocutore poiché riceveva notifiche di annullamento delle presunte operazioni sospette. Ciò ha rafforzato la convinzione dei ricorrenti di trovarsi davanti a un operatore che stava cercando di bloccare accessi illeciti.

Tuttavia, si rileva che le operazioni con carta e i presunti "messaggi di storno" sono state disposte dalla sig.ra V.S. e oggetto di contestazione di un separato ricorso; le notifiche ricevute sembrano riferite a pagamenti non andati a buon fine e non tanto all'annullamento di operazioni eseguite.

6.- Pertanto, ad avviso del Collegio la truffa deve ritenersi integrare un'ipotesi di vishing callerID, che costituisce una frode più insidiosa sostanzialmente assimilabile allo spoofing per la quale i Collegi territoriali ABF pervengono all'accoglimento parziale del ricorso accertando un concorso colposo delle parti. In particolare, imputano alla banca la colpa poiché deve addossarsi sull'intermediario il rischio d'impresa relativo alla modalità di comunicazione adottata, propedeutica rispetto all'operazione di disposizioni poi avvenute (cfr. ex multis Collegio di Roma, decisione n. 8749/24; Collegio di Roma, decisione n. 8185/25).

7.- Il ricorrente chiede la corresponsione degli interessi e la rivalutazione dalla data dell'operazione fino al loro effettivo rimborso.

Per quanto attiene alla domanda di interessi legali, il Collegio è solito accogliere la richiesta in caso di esplicita domanda (Collegio di Roma, decisione n. 12223/23).

È noto, invece, l'orientamento dei Collegi ABF che escludono la rivalutazione monetaria sui debiti di valuta (cfr., tra le molte, Collegio di Palermo, decisione n. 7131 del 4.4.2018; Collegio di Bari decisione n. 6948 del 28.3.2018; Collegio di Napoli, decisione n. 1941 del 23.1.2018; Collegio di Torino, decisione n. 628 del 12.1.2018; Collegio di Roma, decisione n. 8192/2024).

8.- Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio valuta il concorso tra le parti e liquida in via equitativa in favore del ricorrente a titolo risarcitorio l'importo di € 1.500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.500,00, determinata in via equitativa. Respinge nel resto. 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