

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) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 12/11/2025

FATTO

La controversia verte sulla contestazione di un addebito, operato attraverso il servizio di *home banking* a valere su di un conto corrente intrattenuto dal proponente presso la convenuta.

In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 7 gennaio 2025, alle ore 19.00 – riceveva un SMS apparentemente riferibile alla resistente che segnalava l'esecuzione di una transazione, che il cliente non aveva autorizzato. Il proponente contattava, quindi, il numero di telefono indicato nel messaggio. Un sedicente operatore, dapprima, gli riferiva di aver bloccato l'operazione; forniva, inoltre, istruzioni al cliente per inibire altre transazioni sospette. A tal fine, il ricorrente doveva eseguire un bonifico istantaneo di euro 1.690,00, astenendosi poi per tre ore dall'utilizzo dell'applicazione bancaria. Nel frattempo, il proponente riceveva alcuni messaggi nella medesima *chat* in cui era stato trasmesso il primo SMS, i quali confermavano la bontà delle operazioni che aveva svolto. Il giorno successivo, parte attrice si recava in filiale e apprendeva di essere stato truffato. Tanto premesso, il ricorrente chiede il rimborso dell'importo del bonifico in contestazione.

Con le controdeduzioni parte convenuta chiarisce che il bonifico in esame è stato eseguito – in data 7 gennaio 2025, alle ore 13.27 – per un importo pari a euro 1.690,00. Sebbene la natura istantanea del pagamento non permetta il richiamo, è stata avviata azione di *recall*, che ha restituito esito negativo. Dai *log* risulta che il bonifico è stato eseguito da App *mobile*, autorizzato tramite PIN e preceduto da un accesso autenticato con le medesime modalità. Rileva, altresì, la resistente che il bonifico oggetto di disputa è stato preceduto da un bonifico ordinario, avente medesime caratteristiche e identico IBAN, nonché stesso intestatario e importo, ma è stato poi annullato dal cliente che, però, nulla adduce rispetto a tale prima operazione. Ritiene l'intermediario che quanto accaduto sia imputabile al ricorrente, che ha eseguito un ordine di pagamento impartito telefonicamente da un soggetto terzo. È,

quindi, inapplicabile la normativa PSD2 in ragione delle dichiarazioni confessorie rese dall'istante, che escludono che quella in esame sia un'operazione non autorizzata. Considerato che l'SMS fraudolento veniva ricevuto dal ricorrente alle ore 12.56 e che il bonifico contestato veniva realizzato alle ore 13.27, ne deriva l'intermediario che il cliente disponeva di un tempo sufficiente per verificare l'affidabilità del messaggio ricevuto e del numero in esso contenuto. L'istituto di credito conclude per il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

In sede di repliche, il proponente rappresenta che l'SMS di *spoofing* era in coda a messaggi genuini dell'intermediario, a dimostrazione della vulnerabilità dei sistemi di sicurezza della banca. Precisa, al contempo, il cliente che è verosimile supporre che – nello stato di alterazione emotiva del momento –, seguendo le indicazioni del truffatore, abbia annullato il bonifico ordinario, in quanto gli era stato detto di inserire un bonifico istantaneo.

DIRITTO

Come noto, a fronte di operazioni effettuate in prima persona dal ricorrente, occorre escludere l'applicabilità degli artt. 10 ss. del d.lgs. n. 11/2010 in tema di utilizzi fraudolenti. Infatti, l'esecuzione materiale delle transazioni da parte del cliente non consente di qualificare le stesse come "*operazioni non autorizzate*" ai sensi della normativa sopra richiamata.

Tale rilievo, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario possa essere comunque scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dal principio di buona fede (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 6488/2023; Collegio di Milano, decisione n. 8435/23; Collegio di Torino, n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, comma 2, e 1218 c.c. (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2531/2024). In sostanza, sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c..

In questa prospettiva, si rileva che questo Collegio pronunciato su "operazioni sotto dettatura", ha già riconosciuto una responsabilità concorrente dell'intermediario quando la frode ha avuto – come nel caso in esame – origine da un *SMS spoofed* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 7343/2024).

Orbene, è pacifico in atti che parte attrice abbia chiamato il numero riportato sull'SMS civetta. Il Collegio, al contempo, osserva che il messaggio in questione – contraddistinto da alcuni indici di inattendibilità e anomalia (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022) – appare verosimilmente trasmesso dallo stesso contatto dell'intermediario, dal quale riceve generalmente le comunicazioni per autorizzare le operazioni.

Tanto premesso, questo Arbitro, nel caso di specie, riconosce un concorso di colpa tra le parti in relazione all'operazione disconosciuta e, nell'applicare l'art. 1227 c.c., ritiene dovuta al ricorrente la somma di euro 680,00 determinata in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 680,00, 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