

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 DILETTA FULCHERI

Seduta del 09/01/2026

FATTO

Con ricorso del 31.05.2025, la ricorrente riferisce che il 27.11.2024, riceveva una telefonata dal numero ufficiale dell'intermediario da un soggetto che si qualificava come operatore autorizzato. L'interlocutore riferiva di tentativi di frode online sulla sua carta di credito e sul suo conto corrente e la invitava a bloccarli. L'operatore precisava che per bloccare le operazioni fraudolente in atto occorreva dapprima autorizzare i pagamenti e successivamente procedere con il loro storno. In effetti, nel corso della telefonata, riceveva SMS apparentemente provenienti dalla banca che confermavano l'avvenuto storno. In poco più di due ore venivano eseguiti 25 bonifici istantanei dell'importo di € 495,00 ciascuno e un'operazione di pagamento a valere sulla carta di credito per € 189,93. Chiede la restituzione dell'importo di € 12.375,00 oltre ad € 375,00 addebitati a titolo di commissioni per l'esecuzione di detti bonifici.

Con le controdeduzioni, l'intermediario eccepisce che la condotta della ricorrente, come ammesso nella denuncia, integra un consenso espresso alle operazioni, le quali sono risultate regolarmente autenticate in conformità alle regole di sicurezza introdotte dalla PSD2 (d.lgs. 218/2017). Evidenzia

altresì che l'accesso ai servizi di home banking e l'autorizzazione delle operazioni dispositive sono avvenute mediante un sistema di autenticazione forte, con la conseguenza che la frode è stata resa possibile esclusivamente dal comportamento negligente della ricorrente, la cui condotta deve essere qualificata come gravemente colposa e rientrando altresì in un caso di "phishing". Si dichiara disponibile al pagamento in via conciliativa della somma di € 3.789,20 (comprensivo di euro 20,00 per spese di presentazione ricorso) in caso di rinuncia alla domanda e afferma di aver provveduto al rimborso delle commissioni addebitate per l'esecuzione delle transazioni disconosciute.

Con le repliche la ricorrente ribadisce di rinunciare alla richiesta di rimborso della somma di € 189,93 relativa all'operazione effettuata con carta di credito. In ordine alle restanti 25 operazioni di bonifico istantaneo, eccepisce l'omesso monitoraggio delle operazioni sospette da parte dell'istituto bancario, contestando che la natura, l'entità e i destinatari dei pagamenti avrebbero dovuto indurre l'intermediario a bloccarli. Ritiene incongrua l'offerta conciliativa formulata dalla banca.

Con le controrepliche la resistente ribadisce che senza la partecipazione diretta del titolare – unico conoscitore delle credenziali di sicurezza – non sarebbe stato possibile perfezionare le operazioni contestate. Propone in via conciliativa il rimborso della somma di € 6.207,50.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto venticinque bonifici istantanei dell'importo di € 495,00 ciascuno, per un totale di € 12.375,00, effettuati sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Le operazioni sono state inserite e autorizzate dal device della cliente, come si evince anche dalle evidenze informatiche prodotte dall'intermediario e come comunque pacificamente affermato dalla ricorrente.

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF *"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. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura"). I Collegi convengono che, in questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle*

evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di: a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; c) mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere".

La ricorrente ha dedotto di aver ricevuto una telefonata da un numero di telefono riconducibile all'intermediario e dal registro chiamate prodotto, in effetti, emerge come lo stesso sia riconducibile al numero del servizio clienti indicato sul sito internet dell'intermediario stesso.

La ricorrente produce evidenza degli SMS che dichiara di aver ricevuto nel corso della telefonata truffaldina. Tali SMS, a dire della ricorrente, l'avrebbero indotta a credere di aver autorizzato lo storno delle operazioni oggetto di ricorso; tuttavia detti SMS non risultano incasellati nella chat genuina della banca, di talchè deve escludersi l'ipotesi di spoofing.

Ad ogni modo, si osserva che nel caso di specie, essendo state portate a termine n. 25 operazioni fraudolente in meno di 24 ore, viene in rilievo quanto considerato dai Collegi ABF in relazione all'art. 8, lett. b) n.1 del d.m. 30 aprile 2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166, recante «Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento»), attesa il numero di autorizzazioni richieste.

L'Art.8 (Rischio di frode) citato così si esprime: "1. Si configura il rischio di frode di cui all'articolo 3, comma 1 della legge, quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: (...) b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Il Collegio di Roma ha ritenuto che gli indici di frode previsti dal DM 112/2007 siano suscettibili di applicazione analogica anche ai casi di operazioni effettuate tramite home banking (cfr. ex multis, Coll. di Roma, 8843/2023).

Peraltro, è orientamento condiviso fra i Collegi quello secondo il quale i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario.

Il Collegio può quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione del comportamento del PSP, ove possibile, anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici o ricariche online) in ragione dell'unicità della ratio sottesa a tale normativa (in termini si v. Collegio di Roma, dec. 12505/2024).

Il Collegio ha costantemente affermato che la mancata attivazione dell'intermediario, in ipotesi che configurano un rischio di frode secondo la richiamata normativa, costituisce una disfunzione organizzativa che implica responsabilità per le operazioni non autorizzate.

Nel caso di specie sono state effettuate 25 operazioni tutte dello stesso importo in un arco temporale circoscritto e, inoltre, a seguito di truffa conseguita attraverso la ricezione di una chiamata da numero riconducibile alla banca (c.d. caller id) che si manifesta quale frode sofisticata al pari del c.d. spoofing che generalmente esclude la colpa grave dell'utente.

Avuto riguardo di tutti gli elementi sopra esposti, il Collegio ritiene che debba accedersi ad un concorso di colpa tra le parti e, pertanto, liquida in favore della ricorrente l'importo di euro 9.000,00 determinato 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 9.000,00, 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