

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DILETTA FULCHERI

Seduta del 06/02/2026

FATTO

Con ricorso del 23.08.2025, il ricorrente riferisce che, in data 04.12.2024 dalle 18.14 in poi, riceveva nove messaggi SMS da un contatto dell'intermediario da cui aveva in precedenza ricevuto notifiche inerenti i movimenti effettuati sul suo conto. Riceveva in seguito una chiamata da un numero che risultava essere quello ufficiale dell'assistenza telefonica dell'intermediario che riferiva di un movimento sospetto in uscita, dall'estero, di euro 17,90. Il ricorrente negava di aver autorizzato tale movimento ed il sedicente operatore comunicava che vi erano diversi movimenti in uscita dal suo conto verso l'estero e che occorreva seguire una procedura per bloccarli che in effetti eseguiva. Terminata la chiamata il ricorrente notava l'ammanto di 3.000,00 e si avvedeva della truffa. Chiede la restituzione delle somme illegittimamente sottratte.

Con le controdeduzioni, l'intermediario eccepisce come trattandosi di operazioni effettuate direttamente dal ricorrente non possa trovare applicazione il d.lgs. 11/2010. Ad ogni modo precisa come le stesse siano state correttamente autenticate e autorizzate con sistema 3DS e che risultano

inviare notifiche push riepilogative. Contesta la condotta negligente del ricorrente e che gli SMS ricevuti presentano evidenti errori grammaticali e differenze stilistiche rispetto ai messaggi genuini. Con riguardo al numero dal quale il ricorrente è stato contattato eccepisce come lo stesso sia utilizzato soltanto per permettere il blocco delle carte da parte dei clienti. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia afferisce la richiesta di rimborso di euro 3.000,00 corrispondente all'importo sottratto attraverso tre operazioni disconosciute, effettuate in vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, per come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2).

In tema di autenticazione, l'intermediario – ancorchè eccepisca come le operazioni risulterebbero effettuate direttamente dalla parte ricorrente - premette che le transazioni sono state autenticate e autorizzate via app installata sul dispositivo del ricorrente tramite il sistema 3DS e che tale processo di autenticazione comprende la ricezione di una notifica push (elemento di possesso) che riporta gli estremi della transazione da autorizzare e il successivo accesso in app per autorizzare ciascuna operazione di pagamento, nel caso di specie avvenuta tramite riconoscimento biometrico facciale (fattore di inerenza).

Dai log prodotti dall'intermediario emerge come il device_id sia rimasto immutato e come tutte le notifiche siano state inviate al dispositivo originariamente registrato del ricorrente.

Parimenti documentato è l'accesso in app con riconoscimento biometrico facciale e la successiva autorizzazione.

Il sistema di autenticazione adottato dall'intermediario è dunque SCA *compliant* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 6009/2025).

Venendo ora all'esame della dinamica della truffa, parte ricorrente dichiara che in data 04.12.2024 riceveva nove messaggi SMS da un contatto identificato con il nome dell'intermediario.

Dallo screenshot della chat contenente i messaggi truffaldini, invero trasmesso dall'intermediario e da questi non contestato, emerge una sequenza di SMS che preannunciavano la chiamata dell'operatore nonché la conferma della attendibilità delle operazioni che si stava eseguendo per la messa in sicurezza delle somme.

Il ricorrente inoltre ha allegato lo screenshot del registro delle chiamate dal quale emerge la ricezione della chiamata truffaldina da un numero in effetti riconducibile all'intermediario, ancorchè adibito al blocco carte.

Orbene, nel caso in esame, appare significativa la circostanza per cui la frode sembra essersi configurata alla stregua di un'ipotesi, più artificiosa, di c.d. vishing caller ID.

In simili ipotesi, l'orientamento prevalente tra i Collegi territoriali dell'ABF ravvisa un concorso colposo delle parti, imputando all'intermediario la colpa di *“non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all'intermediario medesimo”* (così Collegio di Milano, decisione n. 17467/2021). Si richiede a tal fine solo l'allegazione da parte del ricorrente della lista delle chiamate ricevute, onde poter verificare la corrispondenza del numero utilizzato dal truffatore con il numero dell'intermediario (così Collegio di Milano, decisione n. 22105/2021). La frode, così congegnata, non sembra in effetti differire in maniera significativa dalle ipotesi di “spoofing”, invero anche presente nel caso concreto, ossia dalle ipotesi di smishing in cui il messaggio “esca” reca, quale mittente, la denominazione dell'intermediario, in modo tale che il testo si inserisca, nei moderni smartphone, all'interno della conversazione contenente messaggi genuini (effettivamente provenienti dall'intermediario). E, secondo la più recente posizione condivisa dai Collegi territoriali dell'ABF, nelle fattispecie di spoofing è al più ravvisabile *“un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di phishing e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario”* (in questi termini v., per esempio, Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022).

Tenuto conto di tutti suddetti elementi di fatto e delle previsioni richiamate del d.lgs. n. 11 del 2010, il Collegio accerta una responsabilità dell'intermediario resistente, in concorso con il comportamento gravemente negligente della cliente, per i danni derivanti dal compimento delle operazioni di pagamento non autorizzate e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 2.000,00, a titolo di risarcimento del danno 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 2.000,00, 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