

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 26/10/2025, la ricorrente ha esposto di essere rimasta vittima di una truffa informatica in data 22/09/2025. In particolare, la ricorrente, intendendo effettuare una ricarica telefonica, accedeva a un sito web che imitava in tutto e per tutto il portale ufficiale di un operatore di telefonia mobile. Indotta in errore dalla veste grafica del sito contraffatto, inseriva i dati della propria carta di pagamento e il codice OTP ricevuto, autorizzando così un'operazione. Poco dopo, la cliente si avvedeva di un addebito non desiderato di € 330,96, avvenuto alle ore 15:47 del medesimo giorno, a favore di un esercente diverso da quello della ricarica telefonica. La ricorrente ha prodotto a sostegno della propria domanda lo screenshot dell'addebito e del sito contraffatto, evidenziando come l'URL differisse da quello legittimo per un dettaglio minimo (una "i" maiuscola anziché minuscola nella parola "ricarica"). In data 01/10/2025, la cliente presentava formale reclamo all'intermediario, chiedendo il rimborso della somma. L'intermediario riscontrava negativamente la richiesta. La ricorrente chiede, pertanto, la restituzione dell'importo di € 330,96, addebitato in conseguenza della frode subita. L'intermediario non ha presentato controdeduzioni nei termini. Ha quindi formulato richiesta di remissione in termini.

DIRITTO

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta e le argomentazioni della parte ricorrente, ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento.

In via pregiudiziale rileva il Collegio che la richiesta di rimessione in termini formulata dall'intermediario non può essere accolta. Infatti, dalla documentazione in atti risulta che esso sia stato regolarmente informato dell'avvio del procedimento con comunicazione PEC del 28/10/2025.

Venendo al merito della controversia, rileva il Collegio che la questione centrale consiste nello stabilire se l'operazione di pagamento contestata, dell'importo di € 330,96, debba considerarsi "non autorizzata" ai sensi della disciplina di cui al D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di attuazione della Direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2).

È pacifico, in quanto ammesso dalla stessa ricorrente con dichiarazioni aventi valenza confessoria, che l'operazione in oggetto è stata eseguita materialmente e per intero dalla cliente medesima. La ricorrente, infatti, pur essendo stata tratta in inganno da un sito di phishing, ha inserito volontariamente i dati del proprio strumento di pagamento e ha confermato la transazione mediante l'inserimento del codice di autenticazione forte (OTP).

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, comprensiva sia della fase dispositiva che di quella di autenticazione, l'operazione stessa deve considerarsi "autorizzata", sebbene il consenso del pagatore risulti viziato dal raggiro di un terzo. In tali circostanze, non trova applicazione il regime di responsabilità aggravata previsto per le operazioni di pagamento "non autorizzate", che pone a carico del prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare l'autenticazione, la corretta registrazione e l'assenza di anomalie tecniche (art. 10, D.Lgs. n. 11/2010), nonché l'obbligo di rimborso immediato (art. 11, D.Lgs. n. 11/2010).

Esclusa l'applicabilità del regime speciale della PSD2, resta da valutare se possa configurarsi una responsabilità concorrente dell'intermediario ai sensi delle norme di diritto comune, in particolare per la violazione dell'obbligo di diligenza professionale qualificata di cui all'art. 1176, comma 2, c.c. Tale responsabilità potrebbe emergere qualora l'intermediario, con la propria condotta, avesse contribuito causalmente alla realizzazione della frode.

La giurisprudenza dei Collegi ha individuato alcune ipotesi sintomatiche di un concorso di colpa del prestatore di servizi, quali la mancata adozione di sistemi di allerta idonei, il mancato rilievo di palesi indizi di anomalia dell'operazione o la mancata assistenza al cliente che segnali un sospetto di frode. Nel caso di specie, tuttavia, non emerge dagli atti alcun elemento che possa fondare un addebito di corresponsabilità in capo all'intermediario. La frode si è interamente consumata su un sito terzo, senza

che vi fosse alcun contatto o messaggio "civetta" riconducibile alla banca. Si è trattato di un'unica operazione fraudolenta, di importo non manifestamente anomalo, disposta in un lasso di tempo talmente breve da non consentire, neppure in presenza di un sistema di notifica istantanea (c.d. SMS-alert), un intervento del cliente idoneo a limitare o escludere il pregiudizio. Come più volte affermato, infatti, in caso di operazione singola, la mancata attivazione o il malfunzionamento di tali servizi di allerta risulta irrilevante, data la loro natura di presidio di sicurezza di tipo successivo al compimento dell'operazione.

Non risultano, inoltre, altre carenze organizzative o comportamentali imputabili all'intermediario. La ricorrente non ha allegato di aver tentato di contattare la banca durante l'operazione, né sono emersi indici di frode talmente evidenti da imporre all'intermediario un obbligo di blocco preventivo della transazione. Un obbligo generalizzato di monitoraggio e sospensione dei pagamenti in assenza di anomalie conclamate rischierebbe, infatti, di ostacolare la fluidità e la certezza del mercato dei servizi di pagamento.

In conclusione, la perdita economica deve rimanere a carico della ricorrente, in quanto conseguenza diretta di un'operazione da lei stessa autorizzata, seppur con consenso viziato da un inganno perpetrato da terzi, senza che sia ravvisabile un concorso di colpa dell'intermediario resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE