

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 16/12/2025

FATTO

Con ricorso del 5.9.2025, parte attrice afferma di aver subito il furto del proprio cellulare in Brasile in data 22.8.2025. In particolare, afferma che mentre si trovava su un marciapiede, estraeva il cellulare per chiamare un taxi; il telefono gli veniva sottratto da un terzo che si avvicinava in motorino e fuggiva immediatamente dopo. Sporgeva denuncia presso le autorità locali e provvedeva a richiedere il blocco del cellulare all'operatore di telefonia italiano. Il 27.8.2025 riusciva ad accedere al proprio conto corrente, avvedendosi che erano state effettuate operazioni non autorizzate a mezzo POS e due bonifici SEPA. Rientrata in Italia, sporgeva reclamo all'intermediario, ottenendo il rimborso delle sole operazioni effettuate a mezzo POS e di uno dei due bonifici. Agisce per il rimborso dell'importo di un bonifico non autorizzato, pari ad € 996,00.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario afferma che le verifiche effettuate hanno accertato la legittima esecuzione e la sostanziale regolarità delle operazioni. Il bonifico istantaneo non rimborsato è stato eseguito con sistema dinamico di autenticazione attraverso l'utilizzo del codice P*ID in *app*. Il funzionamento di P****I* prevede che: la transazione disposta tramite *home banking* venga firmata mediante certificato sul *Back-End*; la transazione firmata viene sottoposta a controllo dal *framework* I**; in caso di esito positivo la transazione firmata genera una notifica *push* che invita il cliente ad attivare l'*app*, la quale verifica la firma sulla transazione apposta dal canale, mostra i dati della transazione e chiede il PIN per autorizzarla; viene generata una OTP contenente ID transazione, chiave randomica e chiave simmetrica statica univoca; l'*app* autorizza la transazione inviando al *server* di firma un messaggio cifrato e firmato contenente OTP, ID transazione, PIN e identificativo della singola istanza dell'*app*; il *server* di firma autorizza la transazione recuperando dati *app* e chiave randomica, verificando la coerenza identificativo della singola istanza *app* e generando un nuovo OTP, contenente ID transazione, chiave randomica e chiave simmetrica statica univoca, verificandone la congruenza rispetto all'OTP generato dall'*app*; la transazione viene firmata tramite chiave privata presente sull'*hardware security module* e sbloccata dal PIN inserito dall'utente; l'*app* una volta ricevuta la transazione firmata invia i dati transazione e ID transazione all'I**. Quest'ultimo una volta ricevuta la transazione verifica la firma apposta tramite la chiave pubblica all'interno del certificato, verifica che la transazione non sia stata alterata, appone la firma mediante chiave privata e inoltra la transazione al canale *Back-End*; il canale *Back-End*, dopo aver verificato le firme apposte da I** e utente, procede a autorizzare l'operazione, restituendo l'esito all'utente.

Analizzando le evidenze elettroniche rilevate dai sistemi per le transazioni disconosciute, rileva in particolare che l'operazione è stata effettuata da *app*, per la cui installazione e configurazione dispositiva degli strumenti di pagamento è necessario conoscere: a) le credenziali di accesso ai servizi di *internet banking*; b) i dati della carta utilizzata per effettuare i pagamenti *online* (ossia PAN, CVV2 e data di scadenza); c) - la *password* dinamica "usa e getta" inviata sul numero di cellulare rilasciato dal cliente, necessaria per impostare il codice P*ID per autorizzare le successive disposizioni di pagamento effettuate da *app*. Conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente ribadisce di non aver mai autorizzato le operazioni disconosciute e di non avere alcuna responsabilità, considerato il furto del cellulare e l'impossibilità di accedere alla propria *sim*.

In sede di controrepliche, l'intermediario rinvia alle controdeduzioni.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede il rimborso dell'importo di € 996,00. Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di «rigettare la domanda del ricorrente in quanto infondata e in diritto, nonché sfornita di prova e per l'effetto rigettare la richiesta di rimborso oggetto dell'odierna controversia, stante l'accertata legittima esecuzione della transazione disconosciuta dal ricorrente, della quale è stata accertata l'oggettiva regolarità e l'avvenuta corretta autenticazione e autorizzazione».

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il furto di un cellulare, a partire dal quale è stata possibile, tramite *app*, l'esecuzione, in data 23.8.2025 ore 17:56, di un bonifico di € 996,00.

Quanto alla corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione disconosciuta, essa è stata posta in essere previo accesso all'*app* dell'intermediario, attraverso il sistema P*ID.

L'intermediario descrive nel dettaglio l'infrastruttura tecnologica alla base del funzionamento di tale sistema e riporta le pertinenti schermate: schermata da cui risulta l'inserimento del codice P*ID; schermata relativa al bonifico istantaneo, da cui risulta la dicitura APP_CONTO; log relativi al bonifico istantaneo. Il sistema autorizzativo basato sul c.d. codice P*ID prevede la possibilità, per l'utente, di scegliere, in fase di configurazione dell'app, un codice statico da utilizzare per l'esecuzione delle singole operazioni dispositive. Nelle decisioni più recenti, tale sistema autorizzativo è stato considerato conforme a SCA: «una tale procedura di autenticazione può dirsi rispondere ai requisiti previsti dalla normativa vigente per potersi qualificare come di autenticazione forte (*Strong Customer Authentication*), possedendo almeno (i necessari) due dei tre elementi previsti in materia, secondo quanto specificato dalla "Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2", che considera il codice statico scelto dall'utente integrare un *fattore di conoscenza*, e l'utilizzo di una app previamente associata ad uno specifico dispositivo come un *fattore del possesso*»: Collegio di Roma, decisione n. 318/2021; nello stesso senso cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2299/2021.

Il ricorrente è stato vittima del furto del cellulare in data 22.8.2025, mentre si trovava sulla pubblica via a Rio de Janeiro, intento a chiamare un taxi tramite app installata sul cellulare. Del furto ha fatto denuncia sia alla autorità brasiliana, sia a quella italiana, una volta rientrato in patria. Sul punto, si richiama l'orientamento del Collegio di Roma, il quale ha chiarito che il grado di attenzione e di vigilanza (*id est*: diligenza) che è ragionevolmente esigibile dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, che specularmente incide sulla valutazione della sua condotta in termini di colpa grave, deve essere vagliato diversamente a seconda del luogo in cui si verifica la sottrazione dello strumento. Infatti, è ritenuto ragionevole pensare che, in ambito domestico, l'utilizzatore conservi lo strumento di pagamento e le credenziali di sicurezza confidando nell'assenza di rischi di furto e, dunque, in maniera tendenzialmente libera mentre – all'opposto – in tutte le ipotesi in cui sia ravvisabile la presenza ravvicinata di estranei (es. mezzi pubblici di trasporto), e dunque l'esposizione al pericolo di furto, deve ritenersi in capo al cliente l'onere di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni.

La dicotomia furto in ambito domestico / furto all'esterno e il conseguente grado di vigilanza "esigibile" è riproposto per differenziare le ipotesi di furti c.d. "con destrezza", dai furti privi di tale connotato di insidiosità. Per la nozione di destrezza, la Cass., sez. un., 12.7.2017 n. 34090: ha stabilito che «la circostanza aggravante della destrezza di cui all'art. 625, comma 1, n. 4, c.p. richiede un comportamento dell'agente, posto in essere prima o durante l'impossessamento del bene mobile altrui, caratterizzato da particolare abilità, astuzia o avvedutezza, idoneo a sorprendere, attenuare o eludere la sorveglianza sul bene stesso; sicché non sussiste detta aggravante nell'ipotesi di furto commesso da chi si limiti ad approfittare di situazioni, dallo stesso non provocate, di disattenzione o di momentaneo allontanamento del detentore dalla cosa»; Cass., 10969/2021: «l'aggravante sussiste anche nel caso in cui la vittima sia momentaneamente distratta, ove le condizioni di abilità, astuzia o avvedutezza della condotta siano comunque tali di per sé da sorprendere o eludere la vigilanza del detentore, come nel caso in cui valori siano sottratti con il celere inserimento della mano nella borsa di una persona intenta nell'acquisto di prodotti commerciali (Cass., sez. V, 1.10.2018, n. 48915). In queste situazioni, infatti, il soggetto agente non trae vantaggio unicamente dalla distrazione della persona offesa, ma si avvale della rapidità dell'azione, risultato della sua particolare abilità in questo genere di movimenti, per superare comunque la vigilanza della vittima».

Più in particolare, nelle ipotesi di furto con destrezza, la colpa grave del cliente è di norma esclusa, assorbendo il grado di insidiosità della truffa anche la negligente custodia degli strumenti di pagamento.

Nel caso di specie, in assenza di precedenti analoghi, il Collegio valuta che le modalità del furto così come descritte (sottrazione dello strumento sulla pubblica via in Rio de Janeiro, durante il normale utilizzo) integrino una fattispecie di “furto con destrezza”, idonea ad escludere la colpa grave dell'utilizzatore. Ciò conduce a ritenere che le conseguenze del furto debbano essere escluse dall'ambito di responsabilità del ricorrente ed inserite nell'obbligo risarcitorio della Banca, con conseguente accoglimento del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 996,00.

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