

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 24/02/2026

FATTO

La parte ricorrente espone di essere stata vittima di una complessa frode informatica e telefonica (c.d. spoofing e vishing). In data 9 luglio 2025, dopo aver ricevuto una notifica di un tentativo di pagamento sospetto, contattava un numero telefonico indicato in un SMS che riteneva afferente al servizio blocchi. Un sedicente operatore, qualificatosi come appartenente alla "Polizia delle Comunicazioni Sezione Antifrode", la induceva a credere di essere vittima di una truffa e la convinceva a compiere una serie di operazioni di pagamento, asseritamente "simulate", al fine di collaborare a un'indagine istituzionale per bloccare i truffatori. Seguendo pedissequamente le istruzioni del frodatore, la ricorrente autorizzava, tramite codici OTP e impronta digitale, diverse operazioni. In particolare, oggetto del presente ricorso sono quattro operazioni per un importo complessivo di € 42.700,00:

- (i) una ricarica online di € 900,00;
- (ii) una ricarica di € 1.800,00 effettuata presso uno sportello dell'intermediario;
- (iii) due ulteriori operazioni, ciascuna di € 20.000,00, disposte anch'esse presso uno sportello dell'intermediario.

La ricorrente precisa di aver eseguito personalmente tutte le operazioni, convinta della loro natura fittizia e rassicurata dal truffatore, il quale le forniva anche documentazione falsa a supporto della presunta indagine. Solo in serata, a seguito di una telefonata da parte di un reale operatore dell'intermediario, insospettito dall'operatività anomala, si avvedeva della frode e procedeva a sporgere denuncia e a richiedere il disconoscimento delle operazioni. L'intermediario, attivatosi con procedure di recall, riusciva a recuperare e a restituire alla cliente la somma complessiva di € 28.694,00. La

ricorrente, tuttavia, agisce dinanzi a questo Arbitro per ottenere il rimborso della restante somma di € 14.006,00, sostenendo la responsabilità dell'intermediario per non aver adottato misure di sicurezza idonee a prevenire e bloccare la frode, nonostante la presenza di evidenti indici di anomalia. A suo dire, il rimborso parziale costituirebbe inoltre un implicito riconoscimento della natura fraudolenta delle operazioni e della negligenza dell'intermediario.

L'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso. Eccepisce che le operazioni sono state autorizzate e disposte personalmente dalla cliente, seppur manipolata da terzi. Pertanto, non sarebbe applicabile la disciplina in materia di operazioni di pagamento non autorizzate di cui al D.Lgs. n. 11/2010. Sottolinea che le operazioni sono state correttamente autenticate con i fattori di sicurezza in possesso esclusivo della cliente (codice personale per l'operazione online, lettura della carta e PIN per quelle allo sportello). L'intermediario evidenzia inoltre la grave negligenza della cliente, che ha seguito le istruzioni di sconosciuti, disponendo pagamenti con causali che avrebbero dovuto insospettirla. Infine, contesta che il rimborso parziale possa valere come ammissione di responsabilità, essendo il mero risultato delle procedure di recupero fondi attivate tempestivamente.

Le parti hanno ulteriormente argomentato le proprie posizioni in sede di repliche e controrepliche.

DIRITTO

Il ricorso non è fondato e non può essere accolto.

La questione centrale del presente giudizio attiene alla qualificazione giuridica delle operazioni di pagamento contestate e, di conseguenza, al regime di responsabilità applicabile.

È pacifico e ammesso dalla stessa ricorrente che tutte le operazioni siano state materialmente disposte e autorizzate da lei medesima. La cliente, caduta vittima di un'articolata attività di manipolazione psicologica (c.d. social engineering), ha inserito personalmente i dati dei pagamenti e li ha autenticati utilizzando i propri strumenti di sicurezza personalizzati (codici OTP, impronta digitale, PIN). In tali circostanze, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, le operazioni devono considerarsi "autorizzate" ai sensi della normativa sui servizi di pagamento.

L'art. 10 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, stabilisce che "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita [...], è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". Tale disciplina, tuttavia, presuppone un'operazione eseguita in assenza del consenso del pagatore. Nel caso di specie, pur essendo il consenso viziato dal dolo del terzo truffatore, esso è stato comunque prestato dal titolare dello strumento di pagamento. Ne consegue l'inapplicabilità del regime di responsabilità previsto dall'art. 11 del medesimo decreto, che impone al prestatore di servizi di pagamento il rimborso immediato in caso di operazione non autorizzata.

La controversia deve, pertanto, essere risolta alla luce dei principi generali del codice civile in materia di obbligazioni e contratti, in particolare secondo i canoni di diligenza professionale (art. 1176, co. 2, c.c.) e di buona fede nell'esecuzione del contratto (art. 1375 c.c.), che impongono all'intermediario l'adozione di misure idonee a prevenire e mitigare i rischi di frode.

A questo proposito, la ricorrente lamenta che l'intermediario non abbia rilevato l'anomalia delle operazioni, omettendo di bloccarle tempestivamente. Sostiene che l'esecuzione di quattro pagamenti per un importo complessivo di € 42.700,00 nell'arco di circa otto ore costituisca un evidente indice di frode.

Il Collegio osserva che, sebbene l'intermediario sia tenuto a dotarsi di sistemi di monitoraggio delle operazioni per intercettare attività potenzialmente fraudolenta, la valutazione circa l'anomalia di una transazione deve tenere conto di tutte le circostanze del caso concreto. Nel caso di specie, tre delle quattro operazioni contestate sono state eseguite dalla ricorrente recandosi personalmente presso gli

uffici postali. In tali occasioni, la cliente è stata regolarmente identificata e ha autorizzato le disposizioni tramite l'inserimento del proprio codice PIN. La presenza fisica del cliente e l'utilizzo di un sistema di autenticazione forte come il PIN sono elementi che, dal punto di vista dell'intermediario, tendono a confermare la genuinità della volontà del disponente, rendendo meno evidente il carattere fraudolento dell'operatività.

La situazione in esame si differenzia nettamente dai casi in cui i Collegi hanno ravvisato una responsabilità dell'intermediario per non aver bloccato una serie abnorme di operazioni ripetitive, eseguite in rapida successione e con caratteristiche identiche. Nel caso odierno, le operazioni, seppur ingenti e concentrate in un'unica giornata, erano diversificate per tipologia (ricarica online, ricariche e postagiro allo sportello) e non presentavano quella serialità automatica che costituisce un macroscopico indice di anomalia tale da imporre un blocco immediato dell'operatività, che si sarebbe peraltro posto in contrasto con la volontà espressa e autenticata dalla cliente presente fisicamente allo sportello.

Peraltro, l'intermediario ha dimostrato di aver attivato i propri presidi di sicurezza, tanto da aver contattato telefonicamente la cliente nella serata dello stesso giorno per chiederle conto dell'operatività, circostanza che ha permesso di svelare la frode. Sebbene tale contatto sia avvenuto ex post, esso dimostra che i sistemi di monitoraggio, pur non avendo innescato un blocco automatico, avevano comunque rilevato un'attività meritevole di approfondimento. Non si ravvisa, pertanto, una violazione dell'obbligo di diligenza professionale da parte dell'intermediario tale da configurare un suo concorso di colpa nella causazione del danno.

La ricorrente argomenta che il rimborso parziale di € 28.694,00 costituirebbe un'ammissione implicita di responsabilità da parte dell'intermediario. Tale tesi è priva di pregio.

Il rimborso parziale è stato il frutto delle procedure di recall che l'intermediario ha prontamente avviato non appena informato della frode. Tali procedure rappresentano un'attività di cooperazione volta a mitigare il danno subito dal cliente, recuperando i fondi prima che vengano definitivamente distratti dai truffatori. L'esito positivo, anche se parziale, di tale attività testimonia la diligenza dell'intermediario nella fase successiva alla scoperta della frode, ma non può essere interpretato come un riconoscimento di una pregressa responsabilità nella causazione dell'evento dannoso. L'intermediario, infatti, ha sempre sostenuto la correttezza del proprio operato e la natura "autorizzata" delle operazioni, come risulta dalla comunicazione inviata alla cliente in data 11 luglio 2025.

In conclusione, la causa primaria ed efficiente del danno subito dalla ricorrente risiede nell'efficace azione manipolatoria del truffatore e, conseguentemente, nella condotta della stessa cliente che, sebbene in un contesto di forte pressione psicologica, ha dato esecuzione materiale alle disposizioni di pagamento. Non essendo emersi profili di negligenza causalmente rilevanti a carico dell'intermediario, la domanda di rimborso della somma residua non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE