

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di aver riscontrato una serie di operazioni fraudolente sul proprio conto corrente, consistenti in bonifici non autorizzati e ricariche della carta prepagata effettuate mediante codici mai generati. Oltre a ciò, venivano rilevati trasferimenti verso BBVA Spagna e prelievi ATM non riconosciuti. A supporto di quanto esposto, vengono allegate prove quali SMS fraudolenti e richieste di bonifici trasmesse da terzi, elementi che evidenziano l'aggiramento del sistema di sicurezza dell'intermediario.

Nello specifico, gli SMS provenivano da numeri fittizi ma risultavano comunque idonei ad autorizzare le operazioni, mentre la parte ricorrente non riceveva sulla propria app alcun codice, notifica o richiesta di conferma. In data 26/11/2025, veniva presentata regolare denuncia presso le Autorità competenti, a seguito della quale l'intermediario procedeva al blocco dell'home banking. Le operazioni fraudolente, scoperte tardivamente, risultano risalire al periodo compreso tra giugno e ottobre 2024, per un importo complessivamente sottratto pari a circa € 5.700,00.

Esperito infruttuosamente il reclamo parte ricorrente chiede il rimborso di quanto sottratto pari a € 5.700,00, oltre alla verifica delle procedure di sicurezza adottate dall'intermediario e l'adeguata tutela del cliente.

L'intermediario, ricostruiti i fatti, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità o l'irricevibilità del ricorso, osservando come le operazioni disconosciute in sede di reclamo non rispettino il limite temporale di 13 mesi dalla data di addebito, in conformità a quanto previsto dall'art. 9, comma 1, D.lgs. 11/2010. Inoltre,

L'intermediario rileva che in diverse occasioni la parte ricorrente avrebbe confermato la personale esecuzione delle operazioni, configurando così una violazione del principio di lealtà ex art. 88 c.p.c. Nel merito, viene evidenziato che nel reclamo presentato in data 12/11/2025, la controparte aveva provveduto a disconoscere esclusivamente n. 5 bonifici per l'importo complessivo di € 1.086,00, laddove in sede di ricorso sono state aggiunte ulteriori operazioni precedentemente non segnalate. L'intermediario osserva inoltre che, dall'estratto conto prodotto dalla stessa parte ricorrente, tutti i beneficiari dei bonifici oggetto di contestazione risultano destinatari anche di operazioni genuine mai segnalate.

Sotto il profilo istruttorio, l'intermediario riferisce che durante un confronto presso la filiale, la parte ricorrente avrebbe confermato di aver effettuato personalmente le operazioni oggi disconosciute, lamentando esclusivamente il mancato accredito ai beneficiari. Tale circostanza sarebbe ulteriormente avvalorata dalle numerose telefonate effettuate dalla parte ricorrente al servizio di assistenza clienti. Infine, l'intermediario rileva che la parte ricorrente ha incluso nel dissenso anche operazioni a favore di "PayPal", mai citate in sede di reclamo o di denuncia; a tal proposito, si presume l'esistenza di rapporti pregressi con tale istituto, dati i frequenti bonifici in ingresso provenienti dal medesimo soggetto. In conclusione, l'intermediario ribadisce l'eccezione basata sulla decadenza dei termini di contestazione e sottolinea i continui mutamenti nella versione dei fatti fornita dalla parte ricorrente, interpretandoli come una condotta sleale finalizzata al solo ottenimento di un ristoro.

Per queste ragioni in via preliminare l'intermediario chiede che il ricorso venga dichiarato improcedibile in subordine nel merito che venga rigettato in quanto infondato in fatto ed in diritto.

Con le repliche, la parte ricorrente insiste nell'accoglimento della domanda, confermando integralmente quanto già rappresentato nel ricorso.

L'intermediario, dal canto suo, richiama le proprie precedenti difese e insiste per il rigetto dell'istanza.

DIRITTO

Con il ricorso in esame, la parte ricorrente richiede il rimborso di una serie di operazioni disconosciute, risalenti al periodo compreso tra aprile e settembre 2024. L'intermediario eccepisce che tali operazioni sono state disconosciute soltanto in data 12/11/2025, ovvero oltre la decorrenza del termine di 13 mesi previsto dall'art. 9, D.lgs. 11/2010. In proposito, parte ricorrente afferma — senza però fornire evidenza documentale — di aver provveduto al disconoscimento anche tramite una comunicazione inviata all'intermediario in data 14/10/2025.

Al riguardo, si ritiene opportuno richiamare l'orientamento del Collegio di Coordinamento (decisione n. 11676/2021), il quale ha chiarito che il termine di 13 mesi stabilito dall'art. 9 del D.lgs. n. 11/2010 ha natura di termine di decadenza. Pertanto, in assenza di una richiesta di rettifica o di una contestazione entro 13 mesi dall'esecuzione dell'operazione inesatta o non autorizzata, resta preclusa alla parte ricorrente la possibilità di contestarla e di ottenerne il rimborso in un momento successivo alla scadenza di detto termine (cfr. da ultimo, Collegio di Milano, decisione n. 8578/2025).

Poiché per tutte le operazioni è decorso il termine decadenziale dei 13 mesi per il disconoscimento delle operazioni di cui al D.lgs n. 11/2010, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE