

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) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO NASO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con ricorso introduttivo del presente giudizio preceduto da reclamo del 28/07/2025, parte ricorrente esponeva di aver ricevuto in data 11/07/2025 una telefonata sul proprio cellulare il cui interlocutore esponeva di chiamare dai Carabinieri al fine di informare il ricorrente che erano state rilevate operazioni sospette con la sua carta bancomat.

Il sedicente carabiniere riferiva al ricorrente che lo avrebbero fatto richiamare da un operatore della Banca per bloccare le operazioni in corso.

Poco dopo, il ricorrente riceveva una chiamata da un soggetto qualificatosi come impiegato della Banca, che gli forniva indicazioni su come agire sull'app dell'Istituto bancario al fine di bloccare le presunte operazioni in corso.

Il ricorrente eseguiva le istruzioni impartite e autorizzava, a seguito di ricezione di SMS, un acquisto online di euro 3.100,00.

A seguito di ciò, il ricorrente tentava infruttuosamente di interrompere la conversazione e di modificare il codice dell'applicazione, accorgendosi successivamente dell'indebita sottrazione di somme dal proprio conto corrente.

Subito dopo, contattava il numero dei Carabinieri, i quali dichiaravano di non aver effettuato alcuna comunicazione nei suoi confronti, e si attivava presso il numero verde della Banca per impedire l'operazione, riuscendo tuttavia a bloccare esclusivamente la carta.

Concludeva pertanto per il riconoscimento del diritto al rimborso della somma distratta di euro 3.100,00. Nelle proprie controdeduzioni la Banca resistente eccepiva l'inammissibilità del ricorso per litispendenza, essendo stata presentata denuncia – querela presso i Carabinieri, circostanza che ha determinato l'attivazione del procedimento penale.

L'Intermediario eccepiva inoltre l'inammissibilità del ricorso per carenza di rappresentazione e motivazione, nonché per genericità, non avendo il ricorrente compiutamente allegato la documentazione a sostegno della domanda.

In ordine alle modalità di autenticazione del pagamento contestato, la Banca resistente rappresentava la conformità dell'operazione alla SCA, essendo stata autorizzata dal medesimo ricorrente a seguito di ricezione del codice OTP tramite SMS sul proprio device.

Deduceva parte resistente che il giorno 11/07/2025, alle ore 17:16, veniva inviato al ricorrente un SMS contenente il codice OTP per l'autenticazione dell'operazione; a seguito del corretto inserimento del codice OTP e del codice statico 3DS, l'operazione di pagamento e-commerce di euro 3.100,00 veniva correttamente autorizzata.

La Banca concludeva per la dichiarazione di inammissibilità e/o improcedibilità del ricorso e, in ogni caso, per il suo rigetto nel merito, sostenendo che la colpa grave dovesse imputarsi esclusivamente al ricorrente, il quale avrebbe dato seguito alla telefonata del sedicente carabiniere e, successivamente, del presunto operatore della Banca, contribuendo così al perfezionamento della truffa mediante l'autorizzazione del pagamento.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma complessiva di euro 3.100,00 relativa ad un'operazione di pagamento disconosciuta eseguita a seguito di truffa subita in data 11/07/2025.

Deve essere esaminata l'eccezione preliminare sollevata da parte resistente con riferimento alla inammissibilità del ricorso per litispendenza, essendo la controversia oggetto del ricorso già sottoposta all'esame di altra Autorità Giudiziaria.

Secondo il condiviso orientamento del Collegio, l'ipotesi di litispendenza deve essere verificata avuto riguardo alla corrispondenza di due domande sotto il profilo soggettivo (Collegio di Roma, decisione n. 14854/2022).

Nel caso di specie, l'Intermediario resistente non è parte nel procedimento penale azionato per effetto della presentazione della denuncia – querela, tenuto conto che dinanzi all'Arbitro è dedotta la responsabilità contrattuale dell'intermediario convenuto, mentre oggetto del procedimento penale è l'imputazione del reato in capo ai truffatori.

Con riferimento all'eccezione di inammissibilità per genericità, il Collegio ritiene che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile nei casi in cui l'allegazione di parte ricorrente sia assolutamente generica e indeterminata e non già nell'ipotesi di documenti sufficientemente specifici ma sforniti di supporto probatorio.

In tale seconda casistica, la carenza documentale non comporta la dichiarazione di inammissibilità bensì il rigetto del ricorso nel merito.

Nel caso di specie, parte ricorrente ha ricostruito l'accaduto nella denuncia ed ha formulato la domanda di rimborso di un'operazione disconosciuta, circostanza che rende la domanda formulata determinata quanto al *petitum* e alla *causa petendi*.

Passando all'esame della controversia nel merito, si precisa che l'operazione disconosciuta è stata eseguita in data 11/07/2025 a seguito di frode informatica perpetrata tramite la tecnica del cd. vishing. L'operazione contestata è stata effettuata dopo l'emanazione della direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, (cosiddetta PSD 2 - Payment Services Directive 2), recepita con il d.lgs. n. 218 del 15/12/2017, entrato in vigore in data 13/01/2018, che modifica in più punti il d.lgs. n. 11 del 2010.

In particolare, ai fini della verifica del rispetto della Strong Customer Authentication (c.d SCA), affinché l'Intermediario possa andare esente da responsabilità dovrà fornire prova, oltre che dell'insussistenza di malfunzionamenti, dell'adozione di un sistema di sicurezza adeguato e della corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate.

Come sancito dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745/19: *<<...la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del D.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'Intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente>>.*

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, deve considerarsi autorizzata e pertanto non soggetta al regime di responsabilità di cui alla PSD2.

Nella fattispecie per cui è causa, pur essendo l'operazione eseguita dal ricorrente, l'Intermediario ha in ogni caso fornito la prova dell'autenticazione forte, mediante allegazione della relativa documentazione tecnica attestante l'inserimento, da parte del ricorrente, dei dati riportati sulla carta di debito, mediante inserimento del codice OTP (fattore di possesso) inviato tramite SMS al numero di cellulare del ricorrente, 3DS codice di sicurezza e-commerce, impostato direttamente dall'utente accedendo alla sezione dedicata nella propria area personale dell'internet banking (fattore di conoscenza).

La ricezione dell'SMS contenente il codice OTP è comprovata dalle tracciate informatiche che dimostrano che, a seguito del corretto inserimento del codice OTP e del codice statico 3DS, l'operazione di pagamento contestata di euro 3.100,00 è stata correttamente autorizzata alle ore 17:15 del 11/07/2025.

Alle ore 18:22 della medesima giornata, il sistema ha inviato tramite App una notifica push con cui è stato dato avviso del buon esito dell'operazione di pagamento.

In presenza di un'operazione "autorizzata", non è in ogni caso esclusa la possibile responsabilità dell'Intermediario, che si ravvisa in misura concorrente nelle ipotesi di "operazioni sotto dettatura" laddove la frode ha avuto origine da un "sms spoofed" o da un "vishing caller id", elementi da ascrivere a difetti organizzativi della Banca.

Nel caso di specie, non risultano sms o chiamate truffaldine provenienti dal canale ufficiale della Banca, tenuto conto che il numero da cui è stato contattato il ricorrente non è riconducibile all'Intermediario resistente.

Tali elementi confermano il difetto di alcun apporto causale alla frode da parte della banca resistente, che esclude pertanto un concorso di colpa tra le parti: <<[...] *In base alle allegazioni di parte la transazione disconosciuta sembra sia stata posta in essere a seguito di frode informatica perpetrata con la tecnica del sito clone, tramite il quale non sono stati tuttavia veicolati messaggi truffaldini apparentemente provenienti dalla banca; infatti, nello specifico, il ricorrente pare aver inserito i dati della carta e le credenziali per il pagamento sul sito clone della piattaforma di compravendita, quindi al di fuori dei canali ufficiali della banca. Ciò posto, occorre valutare se la tecnica truffaldina utilizzata in danno dell'odierno ricorrente sia annoverabile tra quelle non sofisticate o viceversa tra quelle particolarmente insidiose: nel primo caso, alla stregua del phishing, sussisterebbe la colpa grave, che invece nel secondo caso sarebbe esclusa (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 3498 del 26 ottobre 2012). [...]>> (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 6534/2024).*

La frode perpetrata è pertanto ascrivibile alla esclusiva responsabilità dell'utente, il quale ha tenuto una condotta gravemente negligente nel dar seguito alle indicazioni fornite dal sedicente operatore della Banca, pur a seguito di contatto telefonico proveniente da un'utenza telefonica non riconducibile alla parte resistente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9898/2023).

Alla luce dei suddetti principi, tenuto conto della estraneità della Banca resistente alla frode perpetrata, non può ravvisarsi alcuna colpa in capo all'Intermediario, essendo ravvisabile una esclusiva responsabilità in capo al ricorrente, per aver dato seguito con ingenuità alla truffa perpetrata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE