

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 MASSIMO CARATELLI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La controversia verte sulla contestazione di alcuni addebiti operati a valere su di un rapporto di conto corrente di cui il ricorrente è cointestatario.

In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 12 luglio 2025, alle ore 17.00 circa – riceveva sul proprio *smartphone* una notifica che – pochi istanti dopo – scompariva, nella quale si segnalava un pagamento di circa 1.000 euro, senza che il cliente riuscisse tuttavia a visualizzare ulteriori dettagli. Provvedeva quindi a contattare tempestivamente il cointestatario del conto affinché verificasse, tramite l'applicazione dell'intermediario, la natura dell'operazione. Dal controllo della lista dei movimenti emergeva che erano stati effettuati due addebiti non autorizzati con la carta di debito a lui intestata: il primo alle ore 14.42, per l'importo di euro 85,77, e il secondo alle ore 17.02, per l'importo di euro 1.069,95. Il ricorrente contattava immediatamente la banca al fine di disporre il blocco dello strumento di pagamento. Rilevava inoltre che, sul sito dell'intermediario, l'indirizzo e-mail associato al conto era stato modificato senza il suo consenso. Tale modifica risultava essere stata comunicata dalla resistente mediante e-mail inviata alle ore 16.23. Parte attrice provvedeva, pertanto, a ripristinare immediatamente l'indirizzo originario. L'istante dichiara, inoltre, di

non aver mai aperto link sospetti, né di aver fornito a terzi i propri dati personali o di aver effettuato operazioni di acquisto online tramite l'intermediario. Alla luce di quanto precede, il proponente chiede che l'istituto di credito sia condannato alla restituzione della somma complessiva di euro 1.155,72.

Con le controdeduzioni parte convenuta osserva che la ricostruzione dei fatti offerta in denuncia e nel ricorso dall'istante non riferisce minimamente di un contatto telefonico o e-mail con terzi ignoti, nonostante la truffa (se di truffa si tratta) abbia potuto giungere a consumazione solo e proprio in ragione di una qualche cooperazione attiva del cliente, il quale – come emerge dall'analisi dei log – ha necessariamente consentito l'installazione dell'App della banca su un nuovo device dal quale poi sono state autorizzate e autenticate le disposizioni di pagamento, tramite smacode. Tale circostanza è di per sé sufficiente per rigettare la richiesta di rimborso avanzata, non essendo possibile effettuare una valutazione circa l'eventuale sofisticatezza della frode e della insidiosità del meccanismo attuato tale da escludere la colpa grave del proponente. Fermi restando gli elementi di colpa già evidenziati in ordine all'installazione dell'App, dai log in atti risulta, altresì, che il ricorrente ha ricevuto, in proposito, anche apposito alert mediante notifica a mezzo e-mail, all'indirizzo comunicato all'istituto di credito da parte attrice e censito in anagrafica, prima della modifica segnalata. Dunque risulta *per tabulas* che il proponente – pur avendo ricevuto un alert sull'installazione dell'App su un nuovo dispositivo – non abbia contattato il servizio clienti della banca per sincerarsi di quanto stesse accadendo. Tanto premesso, la convenuta chiede il rigetto del ricorso, ritenendolo infondato sia in fatto che in diritto.

DIRITTO

Ai fini della decisione, vanno anzitutto considerate quali siano le eventuali responsabilità ascrivibili alle parti, alla luce dei criteri indicati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che regola la materia dei servizi di pagamento nel mercato interno, così come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. "PSD 2").

Ciò posto, ad avviso di questo Arbitro il ricorrente non offre elementi utili a ricostruire la frode, imitandosi a riferire di essersi avveduto delle operazioni indebite soltanto a seguito della ricezione di una notifica di pagamento sul proprio smartphone.

Sul punto si osserva che, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui l'Arbitro può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 11050/2024).

A quest'ultimo riguardo, si rileva che la banca ha offerto riscontro del procedimento seguito per l'attivazione dell'App sul nuovo device nonché per autorizzare le operazioni sconosciute, producendo i relativi log, con buon fine della digitazione dei codici. Ne consegue il Collegio che il sistema di autenticazione adottato in fase dispositiva appare in grado di garantire un elevato livello di sicurezza (cfr. Collegio di Roma, decisioni nn. 5001/2024 e 19734/2021).

Peraltro, non si rilevano nella documentazione prodotta dalle parti riscontri che lascino supporre qualche malfunzionamento del sistema di parte resistente durante il processo dispositivo.

Tanto premesso, in assenza di elementi idonei a contestualizzare l'evento truffaldino, questo Collegio ritiene di dover respingere la richiesta restitutoria del proponente, desumendone la colpa grave, in linea con quanto già espresso con la decisione n. 23474/2021, per cui “[l]’assoluta carenza di allegazione da parte del cliente rende eccessivamente generica la rappresentazione del fatto costitutivo della pretesa restitutoria, che legittima la veridicità dell’ipotesi dell’utilizzo dello strumento di pagamento imputabile per colpa grave al titolare”).

In relazione a quanto precede, il ricorso non può, pertanto, essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE