

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) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver ricevuto, in data 02.07.2025, una telefonata da parte di un sedicente operatore della banca che gli comunicava l'esecuzione di un'operazione non autorizzata e lo invitava a contattare il servizio antifrode; egli dava seguito alle indicazioni e successivamente veniva contattato da un numero riconducibile alla Questura di Latina. Nel corso della telefonata, il falso commissario, paventando il pericolo che in banca vi fossero delle «talpe», lo invitava a recarsi presso la filiale dell'intermediario per poter bloccare un bonifico di € 29.800,00 e a non comunicare tale situazione agli

operatori. Soltanto in seguito si accorgeva di essere stato truffato. Si rivolge all'Arbitro al fine di ottenere il rimborso di quanto fraudolentemente sottrattogli.

L'intermediario afferma che l'operazione è stata disposta direttamente dal ricorrente e che, pertanto, non trova applicazione l'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010. Ritiene inoltre che la condotta del personale della filiale sia stata conforme ai canoni di diligenza, avendo l'operatore eseguito l'ordine di pagamento che appariva come un giroconto. Inoltre, dichiara di aver tentato il *recall* del bonifico che ha dato esito negativo in ragione del diniego della banca del beneficiario.

DIRITTO

Il ricorrente chiede il rimborso di € 29.800,00 per un bonifico disposto in data 02.07.2025, che, dunque, ricade nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Tuttavia, dall'analisi della vicenda emerge chiaramente che il pagamento è stato eseguito dal ricorrente, che, indotto in errore, si è recato presso la filiale dell'intermediario ritenendo di poter bloccare un bonifico.

In casi analoghi a quello in esame, questo Collegio ha rilevato che «non si tratta, peraltro, di un'operazione eseguita da terzi non autorizzati, bensì di un pagamento eseguito dalla stessa ricorrente, sia pure indotta in errore da terzi» (Coll. Roma, decisione n. 22301/2021). È stato altresì evidenziato che «[...] la ricarica della carta prepagata, contestata dal ricorrente, non sia configurabile come "operazione non autorizzata" (dalla parte ricorrente) e, dunque, sfugga all'ambito di applicazione delle norme del d.lgs. n. 11/2010 [...]» (Coll. Roma, decisione n. 10692/2022).

Com'è noto, con riferimento alle truffe più insidiose, questo Collegio ha posto l'attenzione sulla circostanza che la messaggistica via *sms* sia da considerarsi come un difetto organizzativo del prestatore di servizi, atteso che trattasi di modalità facilmente raggiungibile dai malfattori attraverso la tecnica dell'*sms spoofed* e dei messaggi civetta che riescono ad inserirsi nelle conversazioni pregresse tra utenti ed intermediario. Il profilo della sicurezza e della protezione dell'utente è stato poi valorizzato da alcuni Collegi territoriali (v. Coll. Milano, decisioni nn. 9367/2023 e 8435/2023), per i quali l'inapplicabilità degli artt. 10 ss. d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni "sotto dettatura" non esclude l'applicazione delle altre disposizioni del d.lgs. citato (il riferimento, in particolare, è al Titolo II, rubricato "Diritti ed obblighi delle parti") né della generale disciplina codicistica.

Ebbene, per quanto riguarda l'ipotesi in esame, l'utente è stato vittima di *vishing callerID* e tanto si ricava dai seguenti elementi: *screenshot* della chiamata ricevuta da parte di un numero riconducibile, seppure soltanto in apparenza, all'intermediario; *screenshot* della chiamata proveniente, anch'essa in apparenza, dalla Questura di Latina.

In casi analoghi a quello in esame, questo Collegio ha rilevato un concorso di colpa dell'intermediario in ragione della natura particolarmente sofisticata della frode (v. Collegio di Roma, decisione n. 6019/2025) e dell'inadempimento degli obblighi di protezione su di esso gravanti (v. Collegio di Roma, decisione n. 4808/2024).

Dunque, considerato il concorso di colpa tra le parti, in ossequio a quanto disposto dall'art. 1227 cod. civ., il Collegio riconosce al ricorrente, in via equitativa, l'importo di € 12.000,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 12.000,00, determinata in via equitativa.

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