

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) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 14/01/2026

FATTO

1. La controversia verte sulla contestazione di alcuni addebiti operati a valere su di un rapporto di conto corrente di cui il ricorrente è intestatario.
2. In base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 30 gennaio 2025 – riceveva una serie di chiamate e messaggi SMS apparentemente provenienti dal numero dell'intermediario, mediate i quali un sedicente operatore della banca segnalava presunte attività sospette sul conto corrente intestato al cliente. L'interlocutore induceva il proponente a effettuare una pluralità di bonifici verso "conti provvisori", quale misura di messa in sicurezza delle somme. In particolare, tra il 31 gennaio 2025 e il 1° febbraio 2025, il ricorrente eseguiva 60 bonifici di euro 490,00 ciascuno e due bonifici di euro 300,00, per un totale di 30.000,00 euro. A seguito del disconoscimento delle operazioni, l'istituto di credito formulava un'offerta di rimborso parziale pari a euro 9.294,00, rifiutata dal cliente. Tanto premesso, parte attrice insiste per il rimborso integrale delle somme sottratte, "oltre interessi e rivalutazione dalla data degli addebiti", deducendo la responsabilità della convenuta, che non avrebbe predisposto sistemi di comunicazione, informazione e monitoraggio idonei a evitare la frode. Il cliente evidenzia, altresì, di essere rimasto vittima di un raggio particolarmente sofisticato, escludendo la sussistenza di profili di colpa grave a proprio carico.
3. Con le controdeduzioni parte convenuta chiarisce che le operazioni contestate sono state disposte personalmente da parte attrice. Ad esse non si applicano, quindi, le tutele previste dal d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni "non autorizzate". L'istituto di credito rileva, inoltre, che le transazioni oggetto di disputa sono state disposte a seguito di phishing. Dopo il disconoscimento la banca ha tentato il recall delle operazioni, senza successo. Peraltro, in sede di riscontro del reclamo, l'intermediario ha proposto, in via transattiva al cliente un rimborso di euro 9.294,00, che è stato rifiutato. Alla luce di quanto sopra, la resistente chiede all'Arbitro di voler respingere il ricorso nel merito, in quanto infondato.

4. In sede di repliche, l'istante insiste per l'accoglimento della domanda, ribadendo di essere rimasto vittima di spoofing. Il cliente precisa che la banca avrebbe dovuto bloccare le operazioni, le quali erano anomale per numero, tipologia e importo.
5. Nelle controrepliche, l'intermediario insiste per il rigetto.

DIRITTO

1. Come noto, a fronte di operazioni effettuate in prima persona dal ricorrente, occorre escludere l'applicabilità degli artt. 10 ss. del d.lgs. n. 11/2010 in tema di utilizzi fraudolenti. Infatti, l'esecuzione materiale delle transazioni da parte del cliente non consente di qualificare le stesse come "operazioni non autorizzate" ai sensi della normativa sopra richiamata.
2. Tale rilievo, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario possa essere comunque scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dal principio di buona fede (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 6488/2023; Collegio di Milano, decisione n. 8435/23; Collegio di Torino, n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, comma 2, e 1218 c.c. (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2531/2024). In sostanza, sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c..
3. In questa prospettiva, si rileva che questo Collegio pronunciato su "operazioni sotto dettatura", ha già riconosciuto una responsabilità concorrente dell'intermediario quando la frode ha avuto – come nel caso in esame – origine da SMS spoofed (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 7343/2024).
4. Orbene, è pacifico in atti che parte attrice abbia ricevuto degli SMS civetta. Il Collegio, al contempo, osserva che i messaggi in questione – contraddistinti da alcuni indici di inattendibilità e anomalia (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022) – appaiono verosimilmente trasmessi dallo stesso contatto dell'intermediario, dal quale riceve generalmente le comunicazioni per autorizzare le operazioni.
5. L'istante produce, altresì, copia del registro chiamate, in cui compaiono una serie di telefonate in entrata con orario compatibile con la narrazione dei fatti offerta dal ricorrente e che sono apparentemente provenienti da un contatto ufficiale della banca.
6. Sotto diverso profilo, emerge dalla documentazione agli atti che risultano pervenute più di sette richieste di autorizzazione nelle 24 ore, a valere sul medesimo rapporto di conto corrente; circostanza questa idonea a configurare un rischio di frode (cfr., in particolare, art. 8, d.m. 30 aprile 2007, n. 112, suscettibile di applicazione analogica anche ai casi – come quello in esame – di operazioni effettuate tramite home banking), che un efficiente sistema di monitoraggio avrebbe potuto intercettare e valutare predisponendo sistemi automatici di blocco delle operazioni da postazione remota in presenza di comportamenti non in linea con un'operatività fisiologica (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8843/2023).
7. Tanto premesso, questo Arbitro, nel caso di specie, riconosce un concorso di colpa tra le parti in relazione alle operazioni disconosciute e, nell'applicare l'art. 1227 c.c., ritiene dovuta al ricorrente la somma di euro 18.000,00 determinata in via equitativa.
8. Peraltro, parte attrice invoca il danno da rivalutazione monetaria sulle somme dovute. A tal riguardo il Collegio osserva che la rivalutazione monetaria va esclusa in quanto trattasi di obbligazione

pecuniaria, come tale soggetta al principio nominalistico (art. 1277 c.c.) (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4144/2012).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 18.000,00, determinata in via equitativa. Respinge nel resto. 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