

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 attraverso il servizio di *home banking* a valere su di un conto corrente intrattenuto dal proponente presso la convenuta. In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 1° aprile 2025, alle ore 19.14 – riceveva un SMS, nella chat in cui è solito ricevere le comunicazioni dell'intermediario resistente. Il messaggio in parola recitava *“per autorizzare il trasferimento di 1.489,00 euro, utilizzare il codice 506525. Per maggiori informazioni contrattare il nostro ufficio al numero +39***”*. Non avendo richiesto alcun pagamento, il ricorrente contattava il numero indicato per avere chiarimenti. Mentre era in chiamata con l'operatore – che si qualificava come dirigente antifrode della resistente – riceveva sul proprio telefono degli SMS di conferma di quanto gli veniva comunicato da costui; in particolare, l'interlocutore informava il cliente che avrebbe dovuto effettuare due bonifici pari al saldo del conto corrente per mettere in salvo i suoi risparmi nonché smobilizzare l'apertura di credito accesa sul medesimo rapporto. L'istante disponeva, quindi, due bonifici bancari tramite App, ciascuno di euro 2.491,00, alle coordinate fornite dall'interlocutore. Dopo aver eseguito i bonifici, il proponente riceveva un SMS di storno e un SMS dal seguente tenore *“Aggiornamenti di sicurezza in corso la preghiamo di attendere le istruzioni dell'operatore”*. Alle ore 19.22, dopo pochi minuti dal contatto telefonico, veniva trasmesso al cliente un ulteriore SMS da un numero che compariva sul telefono come intestato alla Polizia Postale che lo informava del fatto che erano state attivate delle indagini antifrode in merito ad operazioni fraudolente. Dopo le ore 20.00, il ricorrente contattava il servizio clienti dell'intermediario resistente al numero verde e prendeva contezza della frode. Eseguita nuovamente l'accesso all'App della banca per tentare di revocare i due bonifici eseguiti poco prima, senza riuscirvi in quanto gli veniva

riferito che dopo le ore 20.00 non era più possibile revocare i bonifici eseguiti nello stesso giorno. Il giorno seguente si recava in filiale e gli veniva riferito che pur non trattandosi di bonifici istantanei, gli stessi risultavano già accreditati sul conto del beneficiario. Nei giorni successivi veniva nuovamente contattato dal frodatore ma bloccava il numero chiamante senza dare seguito alle richieste. Tanto premesso, il ricorrente chiede il rimborso dell'importo dei bonifici in contestazione, per complessivi euro 4.982,00, oltre al risarcimento del danno e al rimborso delle spese legali.

Con le controdeduzioni parte convenuta chiarisce che, nel ricorso e in denuncia, parte ricorrente ammette di aver eseguito in prima persona due bonifici di euro 2.489,00 ciascuno, rispettivamente alle ore 19.34 e 19.57 del 1° aprile 2025, seguendo le istruzioni del frodatore. Le operazioni sono state validate solo previo inserimento – avvenuto da parte del proponente – dei codici di autenticazione ed autorizzativi necessari; pertanto, non venendo in rilievo l'ipotesi di operazioni non autorizzate, non appare applicabile il disposto della PSD II. Nel messaggio di riepilogo del bonifico compare il seguente avviso: *“Il bonifico verso altre Banche può essere annullato entro le ore 20.00 di oggi o - in caso di richiesta di esecuzione in data successiva a quella odierna - entro le ore 20 del giorno lavorativo precedente la data di esecuzione richiesta”*. Analoga informazione è contenuta sul sito web. L'istante avrebbe quindi potuto annullare i bonifici in argomento entro le ore 20.00; oltre tale termine è possibile chiedere il “recall”, procedura che richiede il consenso del beneficiario alla restituzione. Tuttavia, il ricorrente ha tentato di contattare il numero verde della banca dalle ore 20.40 del 1° aprile 2025 e quindi oltre l'orario limite entro il quale è possibile annullare i bonifici verso altri PSP. La convenuta, in data 2 aprile 2025, ha effettuato – con esito negativo per assenza di risposta del beneficiario – il richiamo dei bonifici. Ciò posto, rileva la convenuta che le operazioni oggetto di disputa hanno seguito il normale processo di esecuzione (inserimento, trasmissione e conferma), risultando per questo formalmente regolari. L'asserita truffa ha avuto origine con la ricezione di un SMS relativo ad un trasferimento di euro 1.489,00. A detta dell'istituto di credito il suddetto messaggio “civetta” presenta degli evidenti indici di anomalia, quali l'assenza di un riferimento esplicito all'intermediario resistente, l'assenza di specifici riferimenti al ricorrente. Inoltre, il numero telefonico indicato non è riferibile all'intermediario ed è assente nell'SMS il riferimento a numeri telefonici di assistenza della banca, sempre contenuti nei messaggi genuini. Osserva, altresì, la resistente che la richiesta di risarcimento del danno è generica, non determinata e infondata e il ricorrente non fornisce prova dell'effettivo pagamento delle spese legali asseritamente sostenute. L'istituto di credito conclude per il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

DIRITTO

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.

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.. 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).

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.

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 2.500,00 determinata in via equitativa.

Quanto, invece, all’ulteriore istanza proposta dal cliente – che avanza richiesta di “*risarcimento e rimborso delle spese legali*” –, il Collegio rileva che è onere della parte ricorrente quello di fornire adeguata prova del danno che assume aver patito, e che detto danno non si sia concretizzato in meri “disappunti o perdite di tempo”, ma deve necessariamente risultare dalla documentazione prodotta la ricorrenza di un serio pregiudizio, conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell’intermediario contestata (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4568/2016). Ciò posto, in considerazione della documentazione in atti, conformemente a quanto rilevato dalle parti, la pretesa del proponente non è giudicata meritevole di accoglimento in quanto priva di valide evidenze probatorie, sia nell’*an* sia nel *quantum*. La relativa istanza risarcitoria non può, pertanto, essere accolta.

Rileva, altresì, questo Arbitro che, nel caso di specie, dalla narrazione dei fatti sembra emergere che il truffatore abbia indotto il ricorrente a “mettere in salvo” l’intero saldo del conto corrente. Tuttavia, non vi è evidenza delle giacenze riferibili al rapporto da cui desumere se le operazioni abbiano effettivamente determinato lo svuotamento del conto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma complessiva di euro 2.500,00, 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