

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 13/03/2026

FATTO

La controversia attiene alla contestazione di un addebito disposto su un rapporto di conto corrente intestato al ricorrente.

In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 17 giugno 2025, alle ore 13.47 – riceveva un SMS, proveniente dal numero “379***”, contenente un messaggio apparentemente riconducibile alla resistente, con il quale veniva informato del blocco di un bonifico disposto nella medesima mattinata. Avendo necessità di trasferire il denaro, il cliente contattava il numero indicato nel messaggio, ritenendolo riferibile all'intermediario. Alla chiamata rispondeva un soggetto qualificatosi come operatore della polizia postale, il quale rappresentava la presenza di un tentativo di frode e prospettava la possibilità di sbloccare l'importo mediante l'esecuzione di un'ulteriore operazione. In assenza di sufficiente disponibilità sul conto, il medesimo soggetto, operando sul rapporto, faceva pervenire al ricorrente dei codici per il cambio della password e per il rimborso di un buono fruttifero dell'importo di euro 5.200,00. Parte attrice forniva al truffatore i codici che gli arrivavano, consentendo così il completamento delle operazioni. Successivamente, il cliente si recava presso la filiale dell'intermediario. In tale occasione veniva nuovamente contattato dal sedicente operatore e disponeva un bonifico seguendo le istruzioni ricevute telefonicamente, rimanendo in contatto con il truffatore fino alle ore 19.50 al fine di completare la procedura. Solo in seguito si avvedeva di essere stato raggirato. Tentava, quindi, di contattare il numero verde per bloccare l'operazione, senza riuscirci, in quanto il servizio di assistenza risultava disponibile fino alle ore 19.00. Il giorno successivo, il proponente si

recava presso la filiale, ove veniva avviato un tentativo di richiamo del bonifico. Tanto premesso, parte attrice chiede il rimborso integrale dell'operazione contestata, pari a euro 20.000,00.

Con le controdeduzioni, parte convenuta rileva che il bonifico risulta pacificamente disposto dal proponente, seppur in esecuzione delle indicazioni ricevute telefonicamente dal frodatore. Rappresenta, inoltre, che la segnalazione dell'accaduto da parte dell'istante è intervenuta solo due giorni dopo l'evento. L'intermediario riferisce, altresì, che dal libretto di risparmio risultano registrate due operazioni di addebito, funzionali alla costituzione della provvista necessaria per l'esecuzione del bonifico, entrambe autorizzate mediante inserimento del codice OTP inviato al numero del cliente. Precisa, inoltre, che la disposizione del bonifico è avvenuta tramite l'inserimento del codice PIN. Sulla base di tali elementi, la convenuta deduce che il ricorrente ha tenuto una condotta incauta e negligente, avendo seguito pedissequamente le istruzioni impartite dal sedicente operatore, così vanificando ogni presidio di sicurezza e consentendo il perfezionamento dell'operazione fraudolenta. Alla luce di quanto precede, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto.

In sede di repliche, l'istante contesta la ricostruzione dell'intermediario nella parte in cui afferma che egli si sarebbe avveduto della truffa solo dopo due giorni, ribadendo di essersi recato già il giorno successivo presso la filiale al fine di bloccare il bonifico e di aver successivamente presentato denuncia e reclamo al servizio antifrode. Pur ammettendo di essere stato vittima di una truffa e di aver utilizzato le proprie credenziali e password per disporre il bonifico, il ricorrente sostiene che il truffatore sia riuscito a inserirsi nei sistemi dell'intermediario, acquisendo le informazioni necessarie per l'invio dell'SMS all'origine della frode.

Con le controrepliche, la resistente richiama quanto già affermato nelle precedenti difese ribadendo i profili di colpa grave dell'utente.

DIRITTO

Come noto, a fronte di operazioni effettuate – come nel caso in esame – 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 degli obblighi contrattuali, eventualmente integrati 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.. Ebbene, considerati i fatti così come ricostruiti in atti, occorre in primo luogo rilevare che il ricorrente riceveva – in data 17 giugno 2025 – un SMS che l'avvisava del blocco di un bonifico disposto nella medesima mattinata, *“causa possibile frode”*, esortandolo a contattare l'utenza telefonica indicata per *“maggiori informazioni”*. È versata in atti evidenza dell'SMS da cui è partita la frode. Da tale evidenza emerge che il messaggio risulta provenire da un numero privato, non riconducibile alla banca, di cui reca la denominazione solo nel corpo dell'avviso. Al contempo, l'SMS non pare inserito in coda a precedenti messaggi genuini e presenta evidenti errori grammaticali e di sintassi.

Ne segue che la ricostruzione dei fatti è tale da far emergere che l'istante sia verosimilmente rimasto vittima di *phishing* telefonico (o *vishing*). Il carattere anomalo delle richieste avanzate avrebbe dovuto indurre il proponente a non seguire le indicazioni degli ignoti interlocutori. Ne deriva questo Arbitro, nel caso in esame, un contegno gravemente colposo del cliente nel proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate (cfr., tra le altre, Collegio di Roma, decisione n. 6036/2022).

Nella fattispecie in esame, peraltro, non emerge alcun contributo causale dell'intermediario alla realizzazione della frode.

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

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE