

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- di essere, all'epoca dei fatti, cointestatario con suo padre F*** B***, del conto B***P*** n. ***066, sul quale operava attraverso il suo cellulare con numero ***369;
- in data 25 marzo 2022, riceveva un messaggio, apparentemente dall'intermediario, nel quale veniva invitato a cliccare un link per aggiornare i propri dati;
- procedeva a cliccare il link, accedendo a un sito identico a quello dell'intermediario, e immetteva le proprie credenziali;

- a questo punto, veniva immediatamente contattato dal numero ***966 e rispondeva un soggetto che si qualificava come “addetto antifrode” dell’intermediario;
- quest’ultimo, affermando che stava procedendo al menzionato aggiornamento, gli chiedeva di comunicargli i Codici OTP che nel frattempo stava ricevendo via SMS;
- ottenuti i codici, il sedicente operatore riferiva che avrebbe provveduto a ricontattarlo il giorno seguente;
- a seguito della telefonata, l’APP riferibile all’intermediario risultava bloccata e, a distanza di qualche giorno, si accorgeva che erano stati eseguiti due pagamenti su R***, rispettivamente di € 3.500,00 e di € 1.500,00;
- il 30 marzo 2022, procedeva a sporgere denuncia;
- il 5 aprile 2022, disconosceva le operazioni ma l’intermediario addebitava definitivamente le somme;
- il 5 maggio 2023, promuoveva un procedimento di mediazione, ma l’intermediario non compariva;
- il 21 ottobre 2025, presentava reclamo presso l’intermediario, ma con esito negativo.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 5.000,00, oltre alla somma di € 20,00 per la presentazione del presente ricorso e alla somma di € 500,00 per la spese di assistenza professionale.

Nelle controdeduzioni, l’intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- chiede il rigetto integrale del ricorso;
- il cliente sarebbe stato vittima di spoofing;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- le operazioni contestate sarebbero state eseguite solo in seguito alla corretta e regolare “autenticazione forte” del cliente, mediante autenticazione a due fattori, in particolare mediante l’inserimento della password di P*** e dei necessari codici OTP;
- sussisterebbe la colpa grave del cliente, in quanto quest’ultimo avrebbe seguito pedissequamente le istruzioni, disponendo le operazioni oggetto di contestazione;
- dal momento che il cliente non allega evidenza della ricezione del messaggio contenente il link truffaldino, contesta l’impossibilità di valutare l’eventuale specifica insidiosità del messaggio civetta;
- la credulità del cliente non sarebbe scusabile, in quanto le modalità con cui la truffa sarebbe stata perpetrata rientrano tra quelle più diffuse e sarebbe stata facilmente evitabile con un minimo di avvedutezza e di prudenza;
- eccepisce la mancata allegazione della documentazione attestante quanto sostenuto nel ricorso;
- il cliente avrebbe ignorato le indicazioni di non condividere codici e credenziali con terzi, nonostante gli obblighi contrattuali previsti;
- eccepisce l’infondatezza della richiesta di refusione delle spese legali sostenute.

L’intermediario domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono due operazioni online, per un importo complessivo di € 5.000.00, poste in essere il 25/03/2022. Alla data delle operazioni contestate trovava applicazione il

D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 30 marzo 2022.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto emerge che le stesse sono state, correttamente, autenticate tramite il fattore di conoscenza (password P***) e il fattore di possesso, ossia i codici OTP che giungevano al cliente via SMS.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come il ricorrente riferisca di avere ricevuto, in data 25 marzo 2025, un SMS riconducibile all'intermediario in cui era presente un link. Al riguardo, il ricorrente produce agli atti del presente procedimento evidenza del sms civetta ricevuto. Dall'analisi dell'evidenza prodotta emerge quanto segue: la denominazione della chat in cui è inserito il messaggio non è riferibile all'intermediario; nella medesima chat sono presenti altri messaggi apparentemente genuini dell'intermediario precedenti a quello civetta; questi messaggi sono inseriti nella medesima chat del messaggio civetta, ma sono anteriori a esso di oltre un mese (sarebbero stati ricevuti tra il 4 e il 23 febbraio 2025); il messaggio civetta contiene un link, sebbene quest'ultimo non sia riconducibile al dominio dell'intermediario e non contenga alcun riferimento a esso; il messaggio civetta non contiene rilevanti errori grammaticali, lessicali o di punteggiatura; non sono presenti messaggi parlanti relativi alle operazioni contestate.

Deve rilevarsi, inoltre, come il ricorrente non produca evidenza in merito alla chiamata che afferma di avere ricevuta, e non è, pertanto, possibile stabilire se la chiamata in questione fosse riconducibile all'intermediario resistente e pertanto se la fattispecie sia qualificabile come ID caller spoofing. Ad ogni modo, il ricorrente nella denuncia riferisce che la chiamata proveniva dal numero ***966, numero che non risulta riconducibile all'intermediario convenuto. Del pari, emerge inequivoca la non riconducibilità all'intermediario del link contenuto nel messaggio civetta; così come non è riconducibile all'intermediario la denominazione della chat in cui il messaggio civetta è inserito.

Conclusivamente, questo Collegio ritiene raggiunta la prova dell'efficacia determinante della colpa grave del ricorrente nella causazione dell'evento dannoso dallo stesso lamentato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE