

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 DILETTA FULCHERI

Seduta del 13/03/2026

FATTO

Con ricorso del 17.10.2025, la ricorrente riferisce che il 15.09.2023 riceveva un SMS apparentemente
proveniente dall'intermediario, con cui veniva informata di presunte anomalie riscontrate sul proprio

conto e contenete un link sul quale cliccava. Poco dopo veniva contattata telefonicamente da un sedicente operatore della banca il quale riferiva che sul conto erano stati accreditati per errore euro 15.000,00 e che per evitare di incorrere in problemi legali, doveva effettuare una ricarica di euro 14.500,00 in favore di un terzo conto ignoto. La ricorrente eseguiva le istruzioni del presunto operatore e alle ore 15.20 si recava presso la banca per eseguire il versamento richiesto. La ricorrente rimaneva in contatto con il sedicente operatore fino alle ore 18.00 in attesa di ricevere le credenziali per poter accedere all'APP della banca e verificare il riaccredito del denaro versato. Le credenziali venivano inviate via e-mail da un indirizzo apparentemente riconducibile alla banca, ma non consentivano l'accesso all'applicazione. Il giorno successivo, si avvedeva di essere stata vittima di frode; in particolare, apprendeva che erano stati trasferiti euro 15.000,00 dal proprio libretto postale al proprio conto corrente ed utilizzati poi per l'operazione di euro 14.500,00 autorizzata dalla medesima cliente su indicazione del frodatore.

Con le controdeduzioni, l'intermediario eccepisce come l'operazione risulti interamente eseguita dalla ricorrente, con esclusiva responsabilità di quest'ultima. Osserva come le operazioni risultino correttamente eseguite e autorizzate tramite accesso online e OTP inviate all'utenza certificata della ricorrente. Riferisce di aver adottato misure antifrode informative, con messaggi di avviso obbligatori prima dell'autorizzazione delle operazioni. Ritiene che altresì che la causale inserita su indicazione del frodatore avrebbe dovuto far sospettare la ricorrente sulla genuinità delle affermazioni del sedicente operatore. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia attiene il contestato trasferimento della somma di euro 15.000,00 dal libretto Smart al proprio conto corrente e il successivo versamento di euro 14.500,00 su una carta prepagata intestata a un soggetto terzo sconosciuto, eseguiti sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD2).

Le operazioni contestate sono state eseguite direttamente dalla ricorrente seguendo le istruzioni di un sedicente operatore dell'intermediario, poi rivelatosi un frodatore.

Il giroconto e la successiva ricarica di carta prepagata risultano quindi operazioni autorizzate e, dunque, estranee alla PSD2

Ad ogni modo, per quel che attiene il giroconto secondo il Collegio di Coordinamento (Decisione n. 8671/24) *“I pagamenti da e verso lo stesso utente titolare di diversi conti accesi presso lo stesso intermediario possono essere sottratti all'obbligo della SCA anche nell'ipotesi in cui essi abbiano costituito la provvista necessaria per la realizzazione di successive operazioni fraudolente”*, ma l'intermediario ha prodotto comunque evidenze degli estratti informatici dai quali si evince che tale operazione di girofondo è stata autorizzata tramite un sistema SCA compliant. Analogamente per quel che attiene la ricarica della carta prepagata che risulta quindi autorizzata mediante doppio fattore (possessione= Microchip e conoscenza =PIN associato).

Venendo all'esame della dinamica della truffa questa ha avuto inizio con la ricezione di un SMS in effetti inseritosi nel canale ufficiale della banca con un link contenente la denominazione dell'intermediario, seguito da una chiamata telefonica, tuttavia da un numero non riconducibile all'intermediario.

In seguito alla chiamata e durante il corso della stessa, la cliente si recava presso la filiale della banca per eseguire la ricarica della carta prepagata oggetto di disconoscimento.

Orbene, posto che la frode ha avuto origine da un SMS spoofing che di per sé tende ad escludere la colpa grave dell'utente, ferma restando comunque l'inapplicabilità della disciplina di cui al d.lgs. n. 11/2010 essendo le operazioni eseguite personalmente dalla ricorrente, nel caso di specie va esaminata la possibile violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza professionale ex art. 1176, comma 2, c.c., nonché di correttezza e di buona fede nell'esecuzione del contratto. Anche in considerazione dell'entità significativa della somma sottratta, si può in effetti ritenere che l'intermediario, alla luce degli obblighi ut supra, debba adottare sistemi idonei a bloccare operazioni e trasferimenti che manifestino già prima facie carattere anomalo e fraudolento o quantomeno, trattandosi nel caso di specie di un'operazione disposta dal titolare allo sportello, attivarsi per chiedere al cliente ulteriori informazioni in merito all'operazione anomala che questi intende compiere.

Il Collegio ritiene tuttavia che la natura anomala dell'operazione di pagamento, riconoscibile *ictu oculi*, avrebbe dovuto indurre l'impiegato dell'intermediario ad attivarsi per approfondire la ragione di tale operazione, il che avrebbe potuto evitare il compimento della frode ai suoi danni o almeno ridurne le conseguenze dannose. Va dunque accertata la responsabilità in via contrattuale dell'intermediario resistente.

Ritiene in conclusione questo Collegio che l'intermediario non sia esente da responsabilità nei termini come sopra delineati, con conseguente condanna dello stesso a corrispondere alla ricorrente l'importo di euro 7.000,00, determinato in via equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 7.000,00, 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