

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

La parte ricorrente espone che in data 12.03.2025, alle ore 15.41 riceveva un SMS asseritamente proveniente dalla banca, il quale dava atto di un movimento non autorizzato in uscita in fase di accertamento per l'importo di €1.490,00 e indicava un numero di cellulare per il disconoscimento.

La cliente contattava il citato numero, al quale rispondeva un sedicente impiegato, che la istruiva a che procedesse con il blocco dell'operazione, seguendo una serie di istruzioni.

Una volta terminato, alle 16.39 riceveva un nuovo sms che avvisava dell'esecuzione di un bonifico istantaneo per euro 1.490,00, per il cui rimborso agisce dinanzi all'Arbitro.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue:

- l'operazione contestata non rientra nel novero delle disposizioni non autorizzate, in quanto la cliente per sua stessa ammissione ha dichiarato di averla disposta personalmente, come risulta dalla dichiarazione confessoria resa in sede di denuncia;
- parimenti infondato è il disconoscimento delle operazioni, ad ogni modo correttamente autorizzate mediante il sistema di autenticazione a due fattori e nel rispetto delle disposizioni relative alla Strong Customer Authentication (SCA);
- la cliente non ha versato agli atti gli screenshot degli sms truffaldini e della lista chiamate: tale carenza documentale probatoria non consente alla banca di desumere la natura particolarmente sofisticata della truffa subita (cfr. Collegio di Milano, dec. n. 22528/2021);
- l'sms che ha dato inizio alla dinamica truffaldina contiene un numero privato;

- la contestazione riguarda un'unica operazione di bonifico che - in assenza di anomalie tecniche - non può essere ritenuta fraudolenta dai sistemi antifrode della banca;
- per il bonifico istantaneo contestato è stato inserito il tentativo di richiamo, ma il recall è stato rifiutato. Per tali ragioni, l'intermediario chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso.

DIRITTO

1.- L'operazione di pagamento online disconosciuta dalla parte ricorrente è stata eseguita in data 12 marzo 2025. Risulta pertanto effettuata dopo l'emanazione della direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, (c.d. PSD 2 - Payment Services Directive 2), recepita con il d.lgs. n. 218 del 15.12.2017, entrato in vigore in data 13.01.2018, che modifica in più punti il d.lgs. n. 11 del 2010. Si rileva che tale operazione è altresì successiva alla data di entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione.

Sulla base di quanto previsto dalla direttiva (art. 115, par. 4), l'art. 5, comma 6, d.lgs. n. 218/2017 prevede tuttavia che "le misure di sicurezza di cui agli articoli 5-bis, commi 1, 2 e 3, 5-ter, 5-quater e 10-bis del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, si applicano decorsi diciotto mesi dalla data di entrata in vigore delle norme tecniche di regolamentazione di cui all'articolo 98 della direttiva (UE) n. 2015/2366". In particolare, la Commissione – delegata ad adottare tali norme tecniche di regolamentazione, ai sensi dell'art. 98, par. 4, della direttiva – ha emanato il 27.11.2017 il regolamento delegato (UE) n. 2018/389 che integra la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri. Il regolamento, ai sensi dell'art. 38, par. 2, si applica a decorrere dal 14.09.2019 e cioè diciotto mesi dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, avvenuta in data 13.03.2018. Ne consegue che anche le norme del d.lgs. n. 11/2010 riferite alle misure di sicurezza, così come modificate dal d.lgs. n. 218/2017, hanno efficacia a partire dal 14.09.2019.

Esse risultano dunque astrattamente applicabili alla vicenda oggetto del ricorso in esame.

2.- Più precisamente, la parte ricorrente contesta l'esecuzione di un bonifico istantaneo di euro 1.490,00 effettuato on line il 12 marzo 2025.

Dalle dichiarazioni della ricorrente, emerge come gli ordini di pagamento siano stati disposti dalla stessa sull'erronea convinzione di autorizzarne il blocco.

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

Tale circostanza, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario debba essere 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 (Collegio di Roma, decisione n. 361/25; Collegio di Napoli, decisione n. 6488/23, Collegio di Milano, decisione n. 8435/23, Collegio di Torino n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, co. 2, e 1218 c.c. (Collegio di Roma, decisione n. 2531/24). In definitiva, bisogna verificare se 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.

Secondo l'orientamento dei Collegi, potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

L'intermediario produce comunque i log del bonifico, autorizzato tramite app con inserimento del PIN.

3.- In data 12.3.2025, alle ore 15.41 la parte ricorrente riceveva un SMS asseritamente proveniente dalla banca, il quale dava atto di un movimento non autorizzato in uscita in fase di accertamento per l'importo di € 1.490,00 e indicava un numero di cellulare per il disconoscimento.

La cliente contattava il citato numero, al quale rispondeva un sedicente impiegato, che la istruiva a che procedesse con il blocco dell'operazione, seguendo una serie di istruzioni.

Una volta terminato, alle 16.39 riceveva un nuovo sms che avvisava dell'esecuzione di un bonifico istantaneo per euro 1.490,00.

4.- Nella riunione del 4 dicembre 2025, il Collegio ha richiesto alla parte ricorrente la produzione di copia delle schermate relative al registro chiamate e copia degli SMS ricevuti riferiti alla truffa oggetto del ricorso.

In riscontro a quanto sopra, la ricorrente ha prodotto una schermata in ordine alla quale è possibile rilevare quanto segue: dall'estratto non si evince il mittente del messaggio; l'sms truffaldino sembra però essere preceduto da messaggi genuini (relativi all'attivazione/disattivazione del token); il testo contiene alcuni errori ("e" non accentata; "chiama al servizio"); il numero indicato come da contattare appartiene a un'utenza privata non riconducibile all'intermediario.

6.- Nel caso di specie, si tratta di ipotesi di *smishing* in cui il messaggio reca, quale mittente, la denominazione riferibile all'intermediario, tanto che il testo si è inserito nella visualizzazione dello smartphone all'interno della conversazione contenente messaggi genuini, effettivamente provenienti dall'intermediario (*spoofing*). Tuttavia, si deve rilevare che il numero di telefono ivi indicato non è riferibile alla banca e vi sono alcuni errori grammaticali.

Secondo la più recente posizione condivisa da tutti i Collegi territoriali, nelle fattispecie di *spoofing* non è generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente, "a meno che non si rinvenano [...] indizi di inattendibilità o anomalia del messaggio; in tale caso, potrà essere ravvisato un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di phishing e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario".

Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie, il Collegio ritiene che sussistano profili di colpa grave del cliente - consistente nell'aver dato seguito alle istruzioni del frodatore - e che essi siano tali da contribuire alla causazione dell'evento dannoso; tuttavia, ritiene altresì che la loro efficienza causale non sia esclusiva. Il caso di specie si discosta, infatti, dallo *smishing* perpetrato attraverso modalità

tipiche e ampiamente note, dove la colpa grave del cliente è causa sufficiente dell'evento dannoso, in quanto capace di deviare la catena causale che collega il comportamento illecito del frodatore e il concretarsi della frode, assorbendo del tutto, così, il nesso di causalità.

Nel caso in esame, invece, il truffatore ha adottato un sistema tecnicamente più sofisticato, tale da concretare un'ipotesi di malfunzionamento del servizio di pagamento o altro inconveniente connesso al servizio di disposizione di ordine di pagamento, pur inteso in senso ampio, destinato a ricadere nella sfera del rischio di impresa dell'intermediario. Non è dubbio, infatti, che le operazioni siano un effetto di tale malfunzionamento, sul quale si innesta la colpa grave del cliente. Quest'ultima, però, a parere del Collegio, non è adeguata ad assorbire completamente il nesso di causalità, ma concorre con esso (Coll. Milano, dec. n. 2892/2021; Coll. Roma, dec. n. 1625/2022).

In un caso simile, il Collegio ha ritenuto raggiunta la prova relativa alla tipologia di truffa subita (Collegio di Roma, decisione n. 10676/24).

7.- Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio valuta il concorso tra le parti e liquida in via equitativa in favore del ricorrente a titolo risarcitorio l'importo di € 700,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 700,00, 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