

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, lamentando la violazione degli obblighi di sicurezza e diligenza professionale dovuti dall'intermediario convenuto, agisce per ottenere il rimborso di complessivi € 3.600,64 quale importo residuo su talune operazioni di pagamento non autorizzate inclusivi di interessi e rivalutazione monetaria. Queste le prospettazioni svolte: (i) parte ricorrente è cointestatario, insieme alla moglie N*** C***, del conto corrente B*** P*** n. ***456; (ii) in data 13 dicembre 2021 riceveva un SMS dal numero ***365, apparentemente riconducibile all'intermediario e contenente un link, sul quale cliccava; (iii) veniva così ricondotto ad una schermata identica a quella del sito genuino dell'intermediario, nel quale, seguendo le indicazioni del truffatore, compilava i campi che si presentavano nella convinzione di mettere in sicurezza il proprio conto; (iv) dopo qualche minuto, riceveva una chiamata (dal numero ***995) da un sedicente operatore dell'intermediario, il quale lo informava di essere stato vittima di un tentativo di truffa; (v) in seguito, si accorgeva dell'avvenuto addebito di una operazione di € 12.300,35 a favore di un soggetto sconosciuto (A*** A***) e quindi provava a contattare il sedicente operatore, senza ottenere risposta; (vi) dopo cinque minuti, veniva

richiamato dal truffatore il quale lo assicurava, convincendolo a non sporgere denuncia e, dopo aver chiuso la telefonata, lo richiamava da un numero verde; (vii) veniva successivamente contattato dallo stesso soggetto con la promessa che il denaro gli sarebbe stato restituito alle ore 9:00 del giorno successivo (ossia il 14/12/2021); (viii) alle 18:19 del 13 dicembre 2021 riceveva un SMS dal numero ***014 il quale lo informava che lo storno era andato a buon fine; (ix) in data 14 dicembre 2021 si recava presso gli uffici dell'intermediario e chiedeva la lista dei propri movimenti; (x) alle ore 10:17, riceveva una ulteriore telefonata dal numero ***995, il cui interlocutore (sempre il medesimo, ma qualificandosi come L*** V***) riferiva di essere in procinto di accreditare la somma sottratta; (xi) a questo punto, insospettito, parte ricorrente sporgeva denuncia presso le Autorità e, attraverso i veri operatori dell'intermediario, provvedeva a bloccare il conto e a chiedere lo storno dell'addebito; (xii) le successive indagini rivelavano che il beneficiario della somma sottratta aveva aperto un conto presso l'intermediario in data 10 dicembre 2021 e su quest'ultimo era transitata solo la somma contestata, prelevata pochi minuti dopo l'esecuzione attraverso l'emissione di un vaglia postale dell'importo di € 11.294,00 e ritirando i restanti € 1.000,00 in contanti; (xiii) diffidato l'intermediario e presentato il reclamo, in data 31 luglio 2025, l'intermediario comunicava di aver provveduto ad accreditare sul suo conto l'importo di € 11.294,00; (xiv) infine, nell'agosto 2025, presentava, con esito negativo, un ulteriore reclamo per la restituzione della somma residua di € 1.006,35, oltre € 1.114,78 a titolo di interessi legali ed € 1.479,51 quale rivalutazione monetaria, per un importo complessivo di € 3.600,64 e per avere le informazioni già richieste con il primo reclamo.

L'intermediario interveniente, evidenziando preliminarmente di presentare le controdeduzioni quale effettivo titolare del rapporto giuridico oggetto del ricorso, chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile per pendenza di un procedimento penale e comunque rigettato, "*accertata l'oggettiva regolarità e l'avvenuta corretta autenticazione e autorizzazione*" delle operazioni disconosciute. Di seguito gli argomenti svolti nel merito. Secondo l'intermediario (a) l'operazione contestata, consistente in un giroconto, è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata con il corretto inserimento del Codice P***ID al ricevimento della notifica in APP previa autenticazione di parte ricorrente in APP con le proprie credenziali: l'operazione disconosciuta, pertanto, avrebbe potuto essere eseguita solo dal titolare del conto o da un terzo a cui siano state fornite, anche inconsapevolmente, le credenziali necessarie; (b) sussiste la colpa grave per colpevole credulità di parte ricorrente - che ha disposto un'operazione di pagamento a favore di un soggetto terzo sconosciuto, seguendo pedissequamente le indicazioni del frodatore e partecipando così alla truffa a suo danno – e non provvedendo al blocco dello strumento di pagamento.

Parte ricorrente ha replicato per contestare l'eccezione di inammissibilità per litispendenza e rilevare che l'intermediario non ha fornito alcuna evidenza documentale specifica dell'operazione contestata. In particolare, eccepisce che l'intermediario non ha fornito i log delle connessioni del 13/12/2021, l'indirizzo IP da cui è originata la richiesta, il device utilizzato per l'operazione, le evidenze del processo di autenticazione specifico e la documentazione delle verifiche antifrode. Quanto alla propria colpa grave, afferma (i) di essere stato vittima di una frode particolarmente sofisticata, che ha combinato *smishing*, *spoofing* e *vishing*; (ii) di aver reagito prontamente, non appena accortosi della truffa subita, contattando gli uffici dell'intermediario, bloccando il conto corrente e sporgendo denuncia; (iii) che l'intermediario non ha approntato adeguati sistemi di monitoraggio e sicurezza; (iv) che la restituzione

di € 11.294,00 dimostra la fondatezza della richiesta oggetto del contendere, in quanto relativa alla medesima operazione.

L'intermediario ha a sua volta replicato solo per richiama le precedenti difese e insistere per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via preliminare, va disattesa l'eccezione di inammissibilità del ricorso. Da quanto prodotto e dedotto, non pare pendere alcun procedimento penale ma solo una denuncia contro ignoti per il reato di truffa ed anzi risulta agli atti il decreto di archiviazione del procedimento (datato 29 settembre 2025) per *"inutilità di ulteriori indagini"*. Dunque, in linea con l'orientamento di questo Arbitro secondo cui la pendenza dell'azione giudiziaria in sede penale presuppone che il procedimento sia stato ritualmente instaurato, non essendo sufficiente, ai fini della litispendenza, la mera denuncia, l'eccezione, come anticipato, non può essere accolta. Per completezza va anche precisato che il richiamato orientamento è nel senso di escludere la sussistenza della litispendenza nel caso in cui l'anteriore proposizione dell'azione innanzi all'autorità giudiziaria, pur risultando correlata alla vicenda sottoposta all'Arbitro, non coinvolge l'intermediario convenuto bensì un terzo soggetto e ha ad oggetto un titolo di responsabilità diverso da quello evocato nel giudizio ordinario; in tale circostanza infatti, non sussistendo un rapporto di coincidenza né soggettiva né oggettiva, tra i due giudizi non vi sarebbe rapporto di alternatività.

Venendo al merito della controversia e notato *per incidens* che parte ricorrente ha convenuto un solo intermediario (P***) ma ne domanda la condanna in solido con l'intermediario qui interveniente in quanto titolare del rapporto dedotto in giudizio, si osserva quanto segue.

L'operazione di giroconto che ha dato origine alla presente controversia è stata posta in essere il 13/12/2021 alle ore 18:11 per complessivi € 12.300,35 (oltre € 0,50 di commissioni). Pacifico è che l'intermediario ha già rimborsato € 11.294,00 poiché il truffatore *"per prelevare l'importo accreditato sulla propria carta, aveva richiesto l'emissione di un vaglia poi bloccato poiché emesso in frode"*. Ciò è tanto pacifico anche per parte ricorrente che in questa sede chiede la minor somma di € 1.006,35 (oltre interessi e rivalutazione monetaria). Del pari pacifico – e comunque ammesso, perché dichiarato inequivocabilmente nella denuncia in data 14 dicembre 2021 in cui la truffa viene dettagliatamente descritta – è che l'operazione è stata eseguita direttamente ed integralmente da parte ricorrente, sia pure per effetto dei raggiri posti in essere dal truffatore. Solo per completezza merita ricordare che nella denuncia parte ricorrente ribadisce di aver fatto tutto quanto detto dal truffatore, seguendo le sue indicazioni e inserendo i dati riservati che, via via, gli venivano richiesti; sempre seguendo le indicazioni del truffatore, si è recato presso uno sportello ATM dell'intermediario, ma poiché l'operazione non andava a buon fine, ancora una volta imbeccato dal truffatore, la eseguiva dall'app dell'intermediario; a questo punto, informato che a breve avrebbe ricevuto un'altra telefonata da un operatore dell'intermediario nel corso della quale avrebbe dovuto confermare di aver autorizzato l'operazione lui stesso volontariamente, confermava e ultimava l'operazione. Risulta, inoltre, dichiarato che la truffa è partita da un SMS contenente un *link* su cui parte ricorrente ha cliccato dando così spazio a tutti i successivi svolgimenti.

Alla luce di tutto ciò, poiché l'operazione, per essere stata l'appunto eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata, con l'effetto che non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010 e quindi non deve essere né verificata la corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato né valutati i profili che attengono alla sofisticatezza o meno della forma di truffa patita via sms/telefonica e quindi alla prova della colpa grave del cliente.

Quanto agli eventuali profili di responsabilità dell'intermediario, da un lato è irrilevante nella specie l'attivazione o meno del servizio alert – essendo oggetto del contendere un'unica operazione, – dall'altro non risulta la sussistenza degli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007 ovvero situazioni rispetto alle quali l'intermediario avrebbe potuto rilevare la truffa in corso. Va in proposito osservato che il fatto che l'attivazione della carta su cui è stato effettuato il giroconto contestato fosse stata appena 3 giorni prima dell'esecuzione dell'operazione contestata a favore di un soggetto che alla data di apertura del conto non aveva ricevuto alte somme non sono di per sé sospette. Tanto più che, stando a quanto dichiarato dall'intermediario (ma non provato) la carta del truffatore è stata bloccata per uso scorretto e il vaglia postale richiesto dichiarato non trasferibile e gravato da blocco generico (in quanto "*vaglia emesso in frode*"), circostanze di per sé non contestate da parte ricorrente, che si è limitato a sostenere di essere venuto a conoscenza di tale blocco a seguito degli accertamenti investigativi eseguiti dalla Procura, e, a ben vedere, confermate dal fatto che parte ricorrente ha già ottenuto il rimborso dell'importo di € 11.294,00, corrispondente a detto vaglia. Ritiene, pertanto, il Collegio che non sussistano i presupposti per condannare l'intermediario a rimborsare anche la parte residua dell'operazione sì truffaldina, ma effettuata da parte ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE