

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore RAFFAELE PICARO

Seduta del 25/03/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di avere ricevuto, in data 29.9.2025, una telefonata da un sedicente carabiniere che, dichiarando di essere in contatto con la sua banca (l'intermediario convenuto), asseriva che la carta di pagamento a lui intestata era stata clonata e che gli risultavano transazioni anomale sul conto. Tutto ciò era confermato da un accredito di spesa non autorizzato che il sedicente carabiniere affermava di aver stornato. Lo invitava, pertanto, ad eseguire dei pagamenti che avrebbe successivamente stornato. Acquisita la fiducia del ricorrente, il truffatore gli faceva effettuare un primo bonifico di € 860,00, poi riaccreditato, e successivamente ulteriori quattro bonifici, rispettivamente, di € 460,00, € 500,00, € 585,00 e € 6000,00, sostenendo che i relativi importi gli sarebbero stati riaccreditati. Inoltre, lo induceva anche a disinvestire alcune azioni e ad acquistare criptovalute del valore di € 400,00. Per questi motivi, chiede il rimborso di tutte le operazioni disconosciute. L'intermediario convenuto non si è costituito.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto cinque operazioni di bonifico *on line*, per complessivi € 7.545,00, e una operazione di acquisto *on line* di cripto valute per ulteriori € 400,00.

Il ricorrente riferisce di aver ricevuto, in data 29 settembre 2025, dapprima, una notifica di un pagamento da lui non effettuato e, subito dopo, una chiamata da un soggetto che si presentava come appartenente al Corpo dei Carabinieri, il quale lo avvertiva della 'clonazione' del suo conto e della necessità di compiere alcune operazioni volte a metterlo in sicurezza. Il ricorrente effettuava personalmente le operazioni disconosciute, sempre sotto indicazione del sedicente Carabiniere da cui affermava di ricevere altre telefonate da numeri sempre diversi.

Parte ricorrente ammette, pertanto, di aver compiuto personalmente e per intero le operazioni contestate, seguendo le indicazioni telefoniche impartite dal frodatore.

La fattispecie fraudolenta è quindi inquadrabile nello schema del c.d. *social hacking* e in particolare delle "operazioni sotto dettatura".

Secondo l'orientamento di questo Arbitro, 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 dagli artt. 10 d.lgs. n. 11/2010 e ss. in tema di utilizzi fraudolenti, in quanto l'esecuzione materiale delle transazioni da parte del pagatore non consente di qualificarle come "operazioni non autorizzate".

Cionondimeno, la condotta dell'intermediario va scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle stesse, come integrate dal principio di buona fede (Collegio di Napoli, decisione n. 6488/23, Collegio di Milano, decisione n. 8435/23), 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 rilevanti sotto il profilo del diligente adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento ai fini di un possibile concorso di colpa ex art. 1227 c.c.

Nel caso di specie, non risultano responsabilità a carico della resistente in quanto, come già chiarito da questo Collegio, «l'intermediario non può che considerare autorizzato il pagamento effettuato personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente» (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 11288/2020).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE