

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	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 09/04/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso e nella denuncia allegata, afferma quanto segue:

- alle ore 18.00 del 13/11/2025, riceveva un sms che sembrava provenire da una società di gestione di tratte autostradali;
- con detto sms gli veniva chiesto di pagare un pedaggio non saldato per un valore di € 6,50;
- a tal fine, egli cliccava su un link contenuto nel sms, che lo dirottava su un'interfaccia di pagamento in apparenza riconducibile a detta società;
- a questo punto, egli inseriva i dati della propria carta di credito al fine di compiere l'operazione suggerita;
- si avvedeva di essere stato vittima di una truffa in quanto, da un successivo controllo sul proprio home banking, notava che gli era stato addebitato l'importo di € 661,96 (anziché di € 6,50);
- l'indomani, in data 14/11/2025, procedeva a presentare denuncia presso le autorità competenti;

- il giorno successivo, 15/11/2025, presentava un reclamo che veniva riscontrato negativamente dalla propria banca.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 661,96.

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

- l'operazione rientra tra quelle definibili come "eseguite personalmente" dal cliente ed è pertanto da escludersi l'applicazione dell'art. 12, c. 3 del d.lgs. 11/2010;
- in ogni caso, essa è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in conformità a quanto prescritto dalla legge;
- la banca ha fornito alla propria clientela ampia informativa in ordine alla prevenzione delle frodi informatiche, sia sul proprio sito sia mediante apposite comunicazioni;
- sussiste la colpa grave del cliente, il quale ha dato seguito alle indicazioni provenienti dal messaggio esca, sgrammaticato e apparentemente riconducibile alla società di gestione autostrade, senza nemmeno chiedere chiarimenti al numero verde della banca.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione contestata, per un importo di € 661,96, posta in essere il 13/11/2025, alle ore 18.00. Alla data dell'operazione 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 14/11/2025, in cui la truffa è descritta nei medesimi termini del ricorso.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che la stessa è stata, correttamente, autenticata attraverso otp virtuale (fattore di possesso) sul dispositivo registrato del ricorrente; e inserimento del pin (fattore di conoscenza) che ha generato il citato otp virtuale.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio rileva come il ricorrente riferisca di aver ricevuto, in data 13/11/2025, un sms proveniente da una nota società di gestione di tratte autostradali che lo invitava a cliccare un link al fine di procedere al pagamento di un pedaggio non saldato. Nella denuncia, il cliente dichiara di essere stato a conoscenza di un pedaggio non saldato e, perciò, convinto dell'autenticità del messaggio, cliccava sul link e inseriva le credenziali della propria carta al fine di autorizzare il pagamento per l'importo indicato nel messaggio, salvo poi apprendere dell'addebito per un importo ampiamente superiore. Al riguardo produce evidenza dell'SMS civetta ricevuto.

Dall'analisi di tale messaggio si ricava che: lo stesso non è attribuibile all'intermediario convenuto; contiene un link non riconducibile al dominio dell'intermediario né ad esso in qualche modo riferibile; contiene errori di punteggiatura (utilizzo della virgola al posto dell'apostrofo).

Tanto premesso, il Collegio ritiene provato l'apporto eziologico determinante della colpa grave del ricorrente – estrinsecantesi nella negligente custodia delle credenziali dello strumento di pagamento – nel processo di causazione dell'evento dannoso occorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE