

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) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 17/04/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di aver ricevuto, il 29.9.2025 un sms e una telefonata apparentemente provenienti dalla banca resistente e di essere stato indotto da un sedicente operatore dell'intermediario ad effettuare un bonifico di euro 4.800,00.

Sostiene di aver segnalato l'operazione alla banca dopo le 20.00 e di essersi recato in filiale la mattina successiva.

Contesta alla banca di non essersi tempestivamente attivata per il richiamo delle somme.

Ritiene di essere esente da colpa, avendo agito in stato di soggezione psicologica.

Chiede il rimborso delle somme e il risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale.

La banca resiste al ricorso ed eccepisce che il bonifico controverso è imputabile a colpa grave dell'utente, il quale dichiara di essere rimasto vittima di phishing.

Non produce peraltro copia del registro chiamate e del messaggio civetta.

È inoltre pacifico che il bonifico è stato disposto personalmente dal cliente.

Non trattandosi di operazione non autorizzata, ad essa non si applicano le tutele previste dalla direttiva PSD2.

Ciò posto, la transazione è stata in ogni caso autorizzata con procedura conforme a SCA, tramite Pin e M***um.

Ricevuta la segnalazione del cliente, la banca ha inserito la richiesta di recall, che ha avuto esito negativo.

L'intermediario chiede pertanto il rigetto del ricorso.

In aggiunta a quanto allegato nel ricorso, con le repliche la parte ricorrente afferma di aver ricevuto un sms civetta proveniente da un numero di cellulare, che si sarebbe inserito nel thread dei messaggi della banca e di aver chiamato un secondo numero di cellulare, indicato nel messaggio.

Sostiene di essere rimasta vittima di spoofing.

Produce in atti copia del messaggio civetta e del registro chiamate.

Afferma di aver contattato dapprima la filiale della banca e poi il numero verde dell'intermediario.

Precisa di aver sporto denuncia alle 10.30 del 30.09 e di aver chiesto tempestivamente il recall del bonifico alla banca.

Sostiene che la banca avrebbe dovuto rilevare il carattere anomalo della transazione.

Insiste per l'accoglimento della domanda.

Nelle controrepliche la banca eccepisce l'inammissibilità della documentazione prodotta con le repliche.

Evidenzia in ogni caso che il messaggio civetta e il numero in esso indicato non sono riconducibili all'intermediario.

Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1.- La controversia ha ad oggetto un bonifico online effettuato il 29.9.2025 di euro 4.800,00.

L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, 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. PSD 2).

2.- Dalla documentazione in atti emerge che il 29.9.2025 il ricorrente ha ricevuto un sms con il quale veniva informato di un presunto acquisto truffaldino su Amazon.

Il messaggio proveniva da un numero di cellulare e invitava il ricorrente a contattare un diverso numero di cellulare.

Il ricorrente afferma di aver chiamato il numero indicato nel messaggio e di aver effettuato, su indicazione del truffatore, il bonifico poi disconosciuto.

3.- Come emerge dalle dichiarazioni della parte ricorrente l'operazione disconosciuta è stata disposta personalmente dalla stessa.

Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, 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.

Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura").

In questi casi, dunque, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP.

Il Collegio può 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:

- 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;
- 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;
- 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.

Nel caso di specie, tuttavia, non ricorre alcuna delle ipotesi di cui sopra.

4.- Peraltro, la ricostruzione dei fatti è tale da far emergere che la parte ricorrente sia verosimilmente rimasta vittima di smishing (e vishing). Il carattere anomalo delle richieste avanzate avrebbe dovuto indurre la stessa a non seguire le indicazioni degli ignoti interlocutori. Ne deriva questo Arbitro, nel caso in esame, un contegno gravemente colposo della cliente nel proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate (cfr., tra le altre, Collegio di Roma, decisione n. 6036/2022; in un recente caso in cui il messaggio esca proveniva da un numero non riconducibile all'intermediario mentre il messaggio recava la denominazione dell'intermediario, il Collegio di Roma ha ritenuto che non potesse ritenersi integrata l'ipotesi dello spoofing: decisione n. 1646 del 2026).

5.- La parte ricorrente contesta alla banca di non aver tempestivamente effettuato la richiesta di recall.

Il bonifico è stato disposto il 29.9.2025 alle 18.08.

Il ricorrente afferma di aver tentato di contattare l'intermediario dopo le 20.00 e di aver trasmesso la denuncia alla banca alle 10.30 del giorno successivo, chiedendo il recall del bonifico.

Produce soltanto copia della denuncia sporta alle autorità il 30.9.2025 (alle 10.30) e copia di una email indirizzata alla banca del beneficiario il 30.9.2025 alle 12.43, con la quale segnalava la natura fraudolenta dell'operazione.

La banca documenta di aver inserito la richiesta di recall il 30.09.2025 alle 7.57 e che essa ha avuto esito negativo non essendo stato acquisito il consenso del beneficiario.

6.- In base al combinato disposto degli artt. 5, comma 4 e 17, commi 1 e 5, D.lgs. 11/2010, l'ordine di pagamento diviene irrevocabile, quando giunge al prestatore di servizi di pagamento del pagatore.

Dopo questo momento, la revoca è possibile solo alle condizioni previste dal contratto quadro e con il consenso del beneficiario o per ordine dell'Autorità giudiziaria (cfr. ex multis Collegio di Roma, decisione n. 8540/25).

Inoltre, in base all'art. 24 D.Lgs. 11/2010 "Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela".

I Collegi territoriali escludono la responsabilità del PSP del pagatore che abbia fornito prova, una volta divenuto irrevocabile il pagamento, di aver tempestivamente attivato la procedura di recall (cfr. ex multis Collegio di Roma, decisione n. 8540/25).

Ebbene nel caso di specie l'intermediario resistente si è attivato tempestivamente per tentare il recall ed in tal senso non può essere allo stesso ascritta alcuna responsabilità.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE