

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) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 06/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 28 aprile 2025 ha risposto ad un annuncio pubblicato su un *social network* con il quale era stato messo in vendita un monopattino; ii.) seguendo le indicazioni del presunto venditore, ha effettuato un bonifico istantaneo di importo pari a 330,00 euro; iii.) ha ricevuto una chiamata da parte di un sedicente operatore del convenuto che la informava di alcune operazioni anomale avvenute sul conto corrente; iv.) è stata convinta ad effettuare alcune operazioni “di storno”; v.) ha effettuato due ulteriori bonifici, di importo pari, rispettivamente, a 330,00 e 660,00 euro; vi.) un ulteriore pagamento *online* è stato successivamente riaccreditato dall'Intermediario.

Parte resistente riferisce che: i.) l'oggetto del contendere è costituito da tre bonifici istantanei effettuati dalla ricorrente in data 28 aprile 2025; ii.) in relazione a dette operazioni non ha riconosciuto alcun rimborso e l'accredito riferito dalla ricorrente si riferisce ad altra operazione; iii.) le operazioni disconosciute sono state effettuate personalmente dalla cliente seguendo le indicazioni del truffatore sì che non sono applicabili le disposizioni previste dalla PSD2; iv.) in particolare, il primo bonifico è stato effettuato al fine di acquistare un bene *online*, i rimanenti due al fine di bloccare supposte transazioni fraudolente; v.) i pagamenti sono stati autorizzati con procedura conforme a SCA; vi.) tutti i bonifici sono imputabili alla colpa grave della ricorrente.

Repliche e controrepliche non presentate.

Parte ricorrente chiede la restituzione della complessiva somma di 1.360,00 euro, corrispondente all'importo di tre bonifici istantanei eseguiti *online* a seguito di *phishing* e *vishing/spoofing caller ID*.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di tre bonifici autorizzati dalla ricorrente in data 28 aprile 2025. L'importo delle operazioni è pari, rispettivamente, a 330, 660 e 330 euro, per complessivi 1.320,00 euro.

1.1. – La domanda della ricorrente, intesa a domandare la restituzione di 1.360,00 euro, deve quindi essere ridotta a soli 1.320,00 euro.

2. – Sul piano cronologico, le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). L'Intermediario convenuto, tuttavia, eccepisce che quelle oggetto di scrutinio non siano operazioni non autorizzate ai sensi dell'atto richiamato, essendo state disposta per intero dalla parte attrice. Tale circostanza può considerarsi ammessa anche dalla parte ricorrente. Tanto comporta due ordini di conseguenze. Per un verso si deve escludere che al caso di specie possa essere applicata la disciplina sopra richiamata (si da escludere la responsabilità oggettiva del PSP), per altro verso occorre comunque scrutinare l'eventuale apporto causale dell'Intermediario alla frode, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune. Si vuol dire che la natura (autorizzata) dell'operazione non esclude che la condotta dell'Intermediario possa essere scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dalla regola che prescrive un dovere di comportamento secondo buona fede (cfr., ad esempio, Coll. Roma, dec. n. 361 del 2025 e Coll. Roma, dec. n. 2405 del 2025).

2.1. – Occorre al contempo rilevare che secondo il più recente orientamento dei Collegi, anche in ipotesi di operazioni disposte direttamente dalla vittima, rileva, ai fini di un eventuale concorso di colpa, la valutazione della dinamica della frode.

3. – La ricorrente riferisce che il primo bonifico era finalizzato al pagamento del prezzo di un monopattino messo in vendita *online* su un *social network*. Rappresenta, inoltre, di aver ricevuto una chiamata da parte di un numero fisso che compare tra i contatti ufficiali dell'Intermediario convenuto e di aver parlato con un sedicente operatore di quest'ultimo che l'ha persuasa ad effettuare i due ulteriori bonifici in disconoscimento al fine di "stornare" alcune operazioni anomale. Risulta evidente, pertanto, che il comportamento della ricorrente è connotato da colpevole credulità e ha avuto efficacia determinante al fine di permettere il realizzarsi della truffa.

4. – Nella riunione del 4 dicembre 2025 il Collegio ha deliberato di chiedere alla parte ricorrente la produzione di «copia delle schermate relative al registro chiamate del giorno della truffa». Tale documentazione è stata trasmessa tempestivamente. Negli *screenshot* versati in atti, in data e orario compatibili con quelli in cui è avvenuta la truffa, è presente una chiamata riconducibile ad un numero fisso che compare tra i contatti ufficiali dell'Intermediario.

5. – Tanto posto mette conto evidenziare che il più recente indirizzo dei Collegi territoriali considera il *vishing caller* ID una fattispecie di frode particolarmente insidiosa. Anche in presenza di un'operazione effettuata integralmente dal ricorrente si reputa che debba comunque «addossarsi sull'Intermediario il rischio d'impresa relativo alla modalità di comunicazione adottata, propedeutica rispetto alle operazioni poi avvenute».

5.1. – Il regime giuridico applicabile alle operazioni oggetto del ricorso, tuttavia, non può essere il medesimo. La prima operazione, infatti, appare riconducibile allo schema di una truffa legata alla falsa vendita di un bene *online* e, pertanto, è da escludersi in radice la possibilità di un concorso causale del convenuto. La seconda e terza operazione, al contrario, sono state effettuate su indicazione di un sedicente operatore del servizio antifrode dell'Intermediario che ha effettuato la chiamata da un'utenza che, all'apparenza, risultava essere intestata all'odierno convenuto.

5.2. – Con riferimento alla valutazione della colpa la fattispecie in contestazione può essere assimilata a quelle di SMS *spoofing*. In questo caso è ravvisabile «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» (Coll. Roma, dec. n. 1625 del 2022 e Coll. Roma, Collegio di Roma, dec. n. 6526 del 2025).

6. – In applicazione di tale regola al caso concreto – *in specie* le ultime due operazioni in disconoscimento – il Collegio rileva un concorso di colpa tra le parti che giustifica il riconoscimento al ricorrente, in via equitativa, di un importo pari a cinquecento euro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 500,00, 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