

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI

Seduta del 24/04/2026

FATTO

1. – Con ricorso del 18 luglio 2025, che fa seguito a due distinti reclami del 26 ottobre 2024 e del 31 dicembre 2024, la parte ricorrente contesta cinque bonifici in quanto sarebbero stati disposti da terzi non autorizzati a seguito di una truffa per un importo complessivo di Euro 16.310,50. Chiede pertanto che l'intermediario resistente provveda al rimborso in suo favore di un importo complessivo di Euro 20.000,00 comprensive di risarcimento del danno. Domanda inoltre il rimborso delle spese legali. Il ricorrente riferisce che l'11 ottobre 2024 riceveva un messaggio di testo sul proprio dispositivo che si inseriva nella chat in essere con l'intermediario resistente. Il messaggio invitava a contattare un'utenza telefonica mobile a causa di un'operazione sospetta a carico del conto della stessa parte ricorrente. La parte ricorrente contattava il numero indicato nel messaggio. Rispondeva un sedicente operatore dell'intermediario che invitava la parte ricorrente ad accedere all'home banking e a comunicare le credenziali di accesso. La parte ricorrente si rifiutava di dar seguito alle istruzioni ricevute e interrompeva la telefonata. Veniva quindi nuovamente contattata da un sedicente operatore dell'intermediario che le rivolgeva le medesime richieste. Nuovamente la parte ricorrente interrompeva la telefonata. A questo punto la parte ricorrente veniva contattata telefonicamente da un numero apparentemente riferibile a una stazione dei carabinieri. Si convinceva quindi dell'autenticità delle precedenti conversazioni telefoniche. A questo punto, a seguito di un'ulteriore chiamata, consentiva al suo interlocutore, sedicente operatore dell'intermediario, di accedere al suo home banking. Solo in seguito si rendeva conto che erano stati disposti in rapida successione quattro bonifici istantanei: due

di Euro 4.995,00 ciascuno e due di Euro 3.000,00 ciascuno. La parte ricorrente rimprovera all'intermediario di aver consentito tali operazioni peraltro verso conti esteri, che avevano di fatto esaurito la disponibilità sul conto e rileva inoltre il mancato rispetto dei limiti di operatività per i bonifici istantanei e la debolezza dei sistemi di autenticazione delle operazioni dispositive predisposti dall'intermediario. Fa presente, infine, che il 29 ottobre 2024, senza accorgersi di nulla, ha subito un'ulteriore truffa con addebito di un quinto bonifico sconosciuto di Euro 320,50.

2. – Nelle controdeduzioni del 9 ottobre 2025 l'intermediario resistente conclude per il rigetto del ricorso, facendo valere anzitutto che le operazioni contestate sono in realtà tutte riconducibili alla parte resistente, essendo state disposte con la sua collaborazione attiva e con inserimento di tutti i codici riservati richiesti, senza rilevazione di anomalie. L'intermediario precisa altresì di aver dato immediato seguito alle richieste di recall della parte ricorrente. Tali richieste non hanno però prodotto alcun esito. L'intermediario riferisce quindi di aver informato per tempo il proprio cliente dell'introduzione del servizio di bonifici istantanei con comunicazione del 10 agosto 2023 inviata per posta elettronica e caricata anche nell'area riservata. L'intermediario rimprovera alla parte ricorrente una condotta incauta e sprovveduta. Ritiene di essere immune da qualsiasi responsabilità per il fatto che i truffatori siano riusciti a telefonare da numeri apparentemente riconducibili a sé. Quanto al messaggio di testo, osserva che la chat non presenta precedenti messaggi di testo di provenienza genuina, trattandosi piuttosto di una chat nuova.

3. – Nelle repliche del 2 novembre 2025 la parte ricorrente insiste nel negare di aver disposto direttamente le operazioni contestate e di aver tenuto una condotta gravemente negligente. Insiste anche nel far valere che il messaggio da cui è partita la frode si è inserito in una conversazione ufficiale con l'intermediario e che i sistemi autorizzativi predisposti dall'intermediario non sono adeguati in quanto basati solo su credenziali statiche. La parte ricorrente osserva che le notifiche push ricevute per le singole operazioni contestate non le hanno consentito di riconoscerne il carattere fraudolento. Sostiene che il servizio di bonifico istantaneo è stato introdotto in mancanza di una valida modifica unilaterale del contratto e contesta la mancata previsione di massimali per i bonifici istantanei. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.

4. – Nelle controrepliche del 18 novembre 2025 l'intermediario resistente ribadisce che la parte ricorrente ha effettuato l'accesso all'area riservata tramite app secondo modalità sicure, autorizzando quindi tutte le operazioni contestate con sistema di autenticazione a doppio fattore tramite il token installato sul dispositivo della stessa parte ricorrente. L'intermediario fa valere inoltre che la parte ricorrente era ben ricorrente di cosa stesse autorizzando dato che le notifiche push recano i dati relativi all'operazione che viene autorizzata. Osserva infine che la parte ricorrente non ha fornito alcuna prova del danno che assume di aver subito.

DIRITTO

1. – La parte ricorrente disconosce cinque operazioni: 2 bonifici istantanei di Euro 4.995,00 ciascuno e 2 bonifici istantanei di Euro 3.000,00 ciascuno, tutti disposti l'11 ottobre 2024; un bonifico istantaneo di Euro 320,50 del 29 ottobre 2024.

A dire della parte ricorrente, tali operazioni sarebbero state disposte da terzi non autorizzati a seguito di una truffa. Viene dunque in considerazione la speciale disciplina prevista dal d. lgs. n. 11 del 2010 come modificato dal d. lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la Direttiva dell'Unione europea n. 2015/2366/UE in tema di servizi di pagamento, la cd. PSD2.

In base a tale disciplina il prestatore di servizi di pagamento è responsabile per le operazioni non autorizzate dall'utilizzatore a meno che non provi che si tratti in realtà di operazioni autorizzate con un sistema di autenticazione a doppio fattore e che l'utilizzatore sia stato gravemente negligente, in particolare nella custodia delle proprie credenziali dispositive. La prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate deve considerarsi un prius logico rispetto alla prova della condotta

gravemente negligente dell'utilizzatore. Di conseguenza, in mancanza di prova della corretta autenticazione, il prestatore dei servizi di pagamento è senz'altro tenuto a rimborsare l'importo della relativa operazione senza che sia necessario valutare la condotta dell'utilizzatore.

2. – Ora, quanto anzitutto al bonifico di Euro 320,50 disposto il 29 ottobre 2024, l'intermediario resistente non ha prodotto alcuna documentazione attestante l'autorizzazione tramite sistema di autenticazione a due fattori. Tale operazione, pertanto, deve senz'altro essere integralmente rimborsata alla parte ricorrente.

3. – Quanto invece ai quattro bonifici disposti l'11 ottobre 2024 per un importo complessivo di Euro 15.990,00, l'intermediario resistente ha prodotto documentazione informatica attestante che le operazioni contestate sono state disposte con il dispositivo registrato della parte ricorrente a seguito di accesso con inserimento di codice utente, data di nascita, codice segreto e push autorizzativa. L'intermediario resistente ha inoltre documentato che i quattro bonifici in questione sono stati tutti autorizzati con inserimento del codice segreto a seguito della ricezione di una specifica notifica push sempre sul dispositivo registrato della parte ricorrente.

Deve dunque ritenersi che, con riferimento a questi quattro bonifici, l'intermediario resistente ha provato l'autorizzazione con sistema di autenticazione a due fattori: un fattore di conoscenza, rappresentato dalla digitazione del codice segreto, e un fattore di possesso, identificabile nella ricezione della notifica push sul dispositivo registrato della parte ricorrente.

4. – Ciò posto, sempre con riferimento ai bonifici disposti l'11 ottobre 2024, bisogna ancora considerare se, sulla base della documentazione in atti, alla parte ricorrente sia o meno imputabile una condotta gravemente negligente.

Ebbene, secondo quanto riferisce la parte ricorrente, la frode della quale è rimasta vittima ha preso avvio dalla ricezione sul proprio dispositivo di un messaggio di testo apparentemente proveniente dall'intermediario.

Lo screenshot del messaggio in questione è presente in atti. Da esso si evince che il messaggio si è inserito in una conversazione sotto la denominazione dell'intermediario, nella quale sono presenti anche messaggi successivi sicuramente autentici. Il numero indicato nel messaggio non è riferibile all'intermediario. La sintassi del messaggio appare sconnessa.

Al messaggio hanno fatto seguito due chiamate telefoniche da utenze riferibili all'intermediario e ai carabinieri, documentate in atti dallo screenshot del registro delle chiamate del dispositivo della parte ricorrente.

A questo punto, carpita la fiducia della vittima, i malviventi l'avrebbero indotta a concedere il controllo del suo personal computer.

La truffa della quale la parte ricorrente è rimasta vittima è chiaramente riconducibile alla tipologia del cd. SMS-spoofing, in cui i malviventi riescono a inviare sul dispositivo mobile della vittima un messaggio di testo apparentemente proveniente dall'intermediario resistente. Anche le chiamate telefoniche poi ricevute dalla parte ricorrente appaiono peraltro provenienti da un numero riferibile all'intermediario. Lo spoofing ha riguardato dunque anche il caller id.

Si tratta di una tipologia di truffa che, secondo un orientamento condiviso dei diversi Collegi territoriali, è tuttora considerata particolarmente insidiosa e tale da far escludere una grave negligenza dell'utilizzatore dei servizi di pagamento a meno che il messaggio in questione non presenti indici di inattendibilità o anomalie. In quest'ultimo caso si ritiene piuttosto che si configuri un concorso di colpa in relazione, da un lato, alla negligenza grave del cliente che agevola il compimento della truffa e, dall'altro, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario.

Nel caso in esame, come si è visto, il messaggio dal quale la truffa ha preso avvio è apparentemente riconducibile all'intermediario resistente, ma indica un numero telefonico non riferibile all'intermediario e presenta una sintassi sconnessa. Deve pertanto ritenersi sussistente un concorso di colpa.

Non si tratta tuttavia di un concorso paritario. In atti risulta infatti documentato che la parte ricorrente ha consentito ai malfattori il controllo da remoto del proprio computer. Questa circostanza appare tale da far ritenere preponderante la quota di responsabilità della parte ricorrente.

La misura del risarcimento dovuto alla parte ricorrente viene pertanto determinata in via equitativa dal Collegio nell'importo di Euro 4.700,00, che deve ritenersi comprensivo anche del rimborso integrale del bonifico di Euro 320,50 disposto il 29 ottobre 2024.

5. – Solo nelle repliche la parte ricorrente contesta anche l'introduzione del servizio di bonifico istantaneo senza una modifica unilaterale del contratto nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 TUB. In atti è comunque documentato che l'intermediario ha caricato nell'apposita area riservata del proprio sito la proposta di modifica unilaterale del contratto, trasmessa al cliente anche con email del 10 agosto 2023. Tale proposta di modifica unilaterale relativa all'introduzione del servizio di bonifico istantaneo appare completa. Essa indica anche i limiti di utilizzo del servizio di bonifico istantaneo. Tali limiti risultano rispettati nelle disposizioni contestate. Nessun addebito può dunque essere mosso all'intermediario resistente sotto il profilo ora in esame.

6. – La parte ricorrente chiede anche il rimborso delle spese legali. Invero la parte ricorrente non ha prodotto specifica documentazione a sostegno di questa ulteriore istanza risarcitoria. In particolare, non è prodotta in atti documentazione attestante il compenso dovuto o pagato a un professionista. L'assistenza di un professionista nella predisposizione del ricorso e degli altri scritti difensivi è nondimeno documentata.

Al riguardo bisogna tener conto delle indicazioni contenute nella decisione del Collegio di coordinamento n. 4580 del 2025. In particolare tale decisione ha chiarito quanto segue: a) che la pretesa di rimborso delle spese legali ha natura risarcitoria; b) che la rilevanza del ricorso all'assistenza di un professionista può evincersi da qualsiasi documentazione, anche dalla predisposizione degli scritti difensivi; c) che l'entità della pretesa risarcitoria in questione può essere determinata in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 cod. civ.; d) che, a titolo di rimborso delle spese legali, può ritenersi generalmente adeguato un risarcimento di Euro 300,00.

In considerazione di queste indicazioni e considerato che nel caso di specie risulta l'assistenza di un professionista, il Collegio reputa dunque congruo che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'ulteriore importo di Euro 300,00 quale risarcimento per le spese di assistenza professionale nel presente procedimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 4.700,00, determinata in via equitativa. Dispone, inoltre, che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 300,00 per spese di assistenza professionale.

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