

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 30/04/2026

FATTO

1. La controversia attiene alla contestazione di alcuni addebiti, disposti mediante il servizio di *home banking* a valere su una carta di debito intestata al proponente e rilasciata dalla convenuta.
2. In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 28 novembre 2025, alle ore 17.18 – riceveva un SMS apparentemente riconducibile alla resistente, con il quale veniva segnalata l'esecuzione di una transazione sospetta. Il proponente contattava, quindi, il numero di telefono indicato nel messaggio e veniva messo in comunicazione con un sedicente operatore, il quale lo guidava in una presunta procedura di sicurezza, che si traduceva in realtà nella conferma di alcune operazioni di pagamento tramite l'applicazione bancaria installata sul dispositivo mobile

del ricorrente. Tanto premesso, parte attrice chiede il rimborso delle somme sottratte, per un importo complessivo pari a euro 4.540,00.

3. L'intermediario non ha depositato controdeduzioni.

DIRITTO

1. Ai fini della decisione, vanno anzitutto considerate quali siano le eventuali responsabilità ascrivibili alle parti, alla luce dei criteri indicati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che regola la materia dei servizi di pagamento nel mercato interno, così come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. "PSD 2").
2. Ciò posto, considerati i fatti così come ricostruiti in atti, occorre anzitutto rilevare che la controversia concerne una truffa verificatasi il 28 novembre 2025, riconducibile alla categoria dello *spoofing*, nel corso della quale il cliente riceveva un SMS nella *chat* già in precedenza utilizzata per comunicazioni ufficiali con l'intermediario. Il messaggio segnalava una presunta operazione sospetta eseguita sul conto corrente del ricorrente. A seguito della ricezione dell'SMS, il proponente contattava il numero indicato nel messaggio e seguiva le istruzioni fornite dal truffatore, che lo induceva a confermare – tramite l'applicazione bancaria e a seguito della ricezione di apposite notifiche *push* – tre operazioni di pagamento, rispettivamente dell'importo di euro 1.100,00, euro 1.800,00 ed euro 1.640,00.
3. Nonostante la regolare trasmissione del ricorso in data 19 dicembre 2025, l'intermediario non si è costituito nel presente procedimento e, pertanto, non è stata fornita prova dell'autenticazione forte delle operazioni contestate.
4. Secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, dal quale non vi è ragione di discostarsi nel caso di specie, il ricorso merita integrale accoglimento, atteso che l'assenza della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. *"La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente"* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8584/2024).
5. Ne consegue il diritto del proponente all'integrale ristoro delle somme oggetto di contestazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 4.540,00.

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