

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 STEFANO DEPLANO

Seduta del 24/04/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 6 dicembre 2024 ha ricevuto un SMS incanalatosi nella *chat* ufficiale dell'Intermediario e contenente la comunicazione relativa ad un bonifico non autorizzato; ii.) ha contattato il numero telefonico indicato nel messaggio per disconoscere l'operazione; iii.) il presunto operatore le ha detto che era in corso un tentativo di truffa ma non ha dato séguito alle sue richieste; iv.) successivamente è stata contattata da un'altra utenza apparentemente riconducibile alla Questura; v.) persuasa, ha disposto un bonifico di importo pari a 2.490,00 euro sul conto indicato dal truffatore.

Parte resistente riferisce che: i.) l'operazione è stata disposta interamente e personalmente dal ricorrente; ii.) è provata la SCA; iii.) è evidente che la condotta appare gravemente colposa poiché si è dato corso inopinatamente alle richieste dei truffatori.

In sede di repliche si rimarca che il messaggio truffaldino si è inserito nella *chat* ufficiale adoperata dall'Intermediario.

In sede di controrepliche l'Intermediario sostiene che in base alla documentazione versata in atti non è dato comprendere se l'SMS si sia realmente incanalato all'interno della *chat* normalmente adoperata per interagire con i clienti.

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di 2.490,00 euro, pari al controvalore di un bonifico istantaneo.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico istantaneo effettuato personalmente da parte ricorrente per un controvalore pari a 2.490,00 euro.

2. – L'operazione disconosciuta è stata pacificamente autorizzata in prima persona dal ricorrente nella convinzione di evitare addebiti fraudolenti sul conto, seguendo le indicazioni fornite telefonicamente dal truffatore.

3. – Sul piano cronologico, l'operazione contestata è stata effettuata 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). La Banca convenuta, tuttavia, eccepisce che quella oggetto di scrutinio non sia un'operazione non autorizzata ai sensi dell'atto richiamato, essendo stata disposta per intero dalla parte attrice.

3.1. – 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).

4. – Occorre dunque scrutinare le circostanze di fatto che connotano il caso controverso. A riguardo assume rilevanza centrale il fatto che gli SMS truffaldini si siano effettivamente inseriti nella *chat* genuina dell'Intermediario.

5. – La ricorrente aveva prodotto lo *screenshot* della *chat* contenente il messaggio civetta. Le immagini, tuttavia, recavano il mittente tagliato sì da rendere impossibile la verifica in merito all'effettiva realizzazione di un episodio di *spoofing*. Dal momento che dalla documentazione prodotta emerge una descrizione dettagliata delle modalità di contatto con i truffatori, nella riunione tenutasi in data 22 dicembre 2025 codesto Collegio ha invitato parte ricorrente a produrre nuovi *screenshot* dai quali fosse possibile intendere sia l'intestazione della *chat* sia l'evidenza della schermata relativa al mittente.

6. – Con nota del 2 gennaio 2026 sono stati prodotti gli *screenshot* utili a dimostrare inequivocabilmente che l'SMS si è effettivamente incanalato nella *chat* genuina dell'Intermediario. Emerge, inoltre, che il messaggio utilizza un tono non del tutto collimante con quello normalmente utilizzato per le comunicazioni tra Banca e cliente.

7. – Appare determinante la circostanza che la frode è partita da un SMS di tipo *spoofing*. Nell'ambito della classica distinzione tra metodi tradizionali di frode e subdoli meccanismi di aggressione, questo Collegio ha ricondotto alla categoria delle frodi sofisticate le intrusioni truffaldine tramite SMS *spoofed*. Come noto, si tratta di ipotesi di *smishing* in cui il messaggio reca, quale mittente, la denominazione dell'Intermediario, in modo tale che il testo si inserisca, nei moderni *smartphone*, all'interno della conversazione contenente messaggi genuini.

7.1. – Nei casi di *spoofing* i Collegi territoriali ABF hanno in generale evidenziato l'insidiosità del meccanismo di aggressione, consistente nell'invio dell'SMS dall'utenza dell'Intermediario tale da rivelare criticità organizzative del servizio di pagamento offerto. Tuttavia, hanno parimenti osservato che talvolta il testo del messaggio-civetta presenta indici di evidente inattendibilità o di anomalia che dovrebbero far allertare l'utente avveduto.

7.2. – Si ritiene quindi che nelle fattispecie di *spoofing* non sia generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente, data l'insidiosità del meccanismo di aggressione, a meno che non si rinvergano i

suddetti indici di inattendibilità o anomalia del messaggio. In tale ultimo caso, secondo l'ABF si può configurare un concorso di colpa tra le parti, in relazione, da un lato, alla negligenza grave del cliente che agevola il compimento della truffa e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario.

8. – Pertanto, in considerazione della modalità della truffa e all'esito dell'esame della condotta concretamente tenuta dal ricorrente, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e ritiene che la quota di responsabilità da addebitare all'Intermediario vada determinata ex art. 1226 c.c. nella misura di mille euro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.000,00, 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