

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| (PA) MAUGERI    | Presidente                                                |
| (PA) MELI       | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (PA) RUSSO      | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (PA) SCANNELLA  | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (PA) DI STEFANO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore VINCENZO MELI

Seduta del 14/05/2026

### FATTO

Con ricorso pervenuto il 30.01.2026 la ricorrente riferisce di aver ricevuto, in data 28.11.2024, una telefonata da un soggetto che si qualificava come operatore dell'intermediario convenuto, utilizzando il numero ufficiale dell'istituto. Contestualmente, riceveva SMS apparentemente provenienti dalla banca, inseriti nella cronologia delle comunicazioni precedenti. L'interlocutore, che mostrava di conoscere dati riservati, segnalava anomalie sul conto, che richiedevano operazioni urgenti per mettere in sicurezza le somme. La ricorrente eseguiva 20 bonifici da 495,00 euro ciascuno, per un totale di circa 9.900 euro. Solo successivamente si accorgeva che le operazioni erano fraudolente, realizzate tramite SMS spoofing e ingegneria sociale. Le disposizioni di pagamento venivano disconosciute tramite reclamo il 21.03.2025.

Parte ricorrente chiede il rimborso delle somme illecitamente sottratte.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. In via preliminare, eccepisce la mancanza del preventivo reclamo.

La e-mail del 21 marzo 2025, richiamata da controparte come evidenza del reclamo, infatti ha ad oggetto una richiesta documentale e non una richiesta di rimborso o disconoscimento.

In ogni caso rileva parte resistente che il richiamo, nelle premesse di tale comunicazione, ad *“una serie di disposizioni di pagamento, non autorizzate”* è generico ed indeterminato; inoltre, non si ha evidenza che tali operazioni siano state disconosciute. Come espressamente previsto dall'art. 9 del d.lgs. 11/2010 e successive modificazioni, l'utilizzatore di uno strumento di pagamento deve effettuare il disconoscimento delle operazioni non autorizzate, entro il termine di 13 mesi dalla data della (prima)

transazione per contestare, tramite comunicazione scritta, le operazioni registrate nell'estratto conto, cosa che nel caso concreto non sarebbe avvenuta.

Nel merito, la resistente rileva come la ricorrente non abbia fornito la prova costitutiva della frode, non avendo allegato alcuna evidenza della telefonata ricevuta e nessuna evidenza degli asseriti SMS, impedendo con ciò alla banca di controdedurre e al Collegio di qualificare la frode.

Infine, osserva che quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), essa deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (tra le molte, Collegio di Bari, decisioni nn. 187/2025 e 5791/2024; Collegio di Roma, decisione n. 5018/2024).

## **DIRITTO**

La controversia attiene ad una richiesta di rimborso di somme che sono state fraudolentemente sottratte alla ricorrente, attraverso operazioni che ella afferma di avere compiuto in quanto indottavi da truffatori.

In via preliminare, si deve valutare l'eccezione dell'intermediario relativa alla mancanza del preventivo reclamo. Parte resistente ha, infatti, eccepito che l'atto qualificato dal ricorrente come reclamo, inviato in data 21.03.2025, ha ad oggetto una richiesta documentale e non una richiesta di rimborso o disconoscimento.

Dall'esame del contenuto di detta comunicazione, in effetti, emerge come non vi sia alcuna conformità tra quanto in essa richiesto e il successivo ricorso.

Poiché, secondo le "Disposizioni" ABF, *"Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo"* (cfr. sez. VI par. 1), la mancanza del reclamo rende il ricorso inammissibile, restando assorbita ogni ulteriore questione, di rito e di merito.

## **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.**

IL PRESIDENTE