



## 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) CARATELLI | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) FULCHERI  | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 28/10/2025

## FATTO

Con ricorso del 2.5.2025 parte attrice espone che, il 12.2.2025, riceveva una telefonata apparentemente proveniente dall'intermediario; l'interlocutore si qualificava come addetto al servizio antifrode della Banca convenuta e avvisava il ricorrente che erano in atto operazioni fraudolente a valere sulla carta di credito della stessa parte; il ricorrente, convinto di interloquire con un operatore della Banca, comunicava i codici ricevuti via *sms*, che, a dire dell'interlocutore, sarebbero stati necessari per impedire operazioni fraudolente in atto; il ricorrente confidava nella bontà delle richieste, considerato che l'interlocutore era a conoscenza di tutti i suoi dati anagrafici, nonché del numero identificativo e del codice CCV della carta di credito. Si avvedeva in seguito che erano stati effettuati due pagamenti, rispettivamente di € 1.048,72 e di € 1.598,66; sporgeva formale reclamo all'intermediario, che stornava soltanto l'operazione di € 1.048,72, Eccepisce la negligenza della Banca nell'approntare adeguati sistemi di sicurezza per l'autenticazione delle operazioni e ritiene che la responsabilità per la perdita subita (limitata alla somma di € 1.598,66) debba ascriversi all'intermediario, su cui ricade il rischio d'impresa; non è ravvisabile alcuna colpa in capo a sé, che è stato tratto in inganno da uno schema frodatorio altamente sofisticato; richiama giurisprudenza di legittimità e precedenti ABF. Chiede il rimborso di € 1.598,66.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario deduce che l'operazione di pagamento oggetto del presente procedimento è stata eseguita in modalità 3D secure e autenticata mediante *Strong Customer Authentication*; in particolare, i due fattori di autenticazione sono il fattore di possesso, rappresentato dal codice OTP ricevuto sul cellulare associato al numero del ricorrente e il fattore di conoscenza, rappresentato dal codice Key-6, un codice univoco conosciuto soltanto dal titolare della carta; data la corretta autenticazione tramite un sistema *SCA compliant*, è presumibile ritenere che anche il codice Key6, al pari dell'OTP ricevuto via *sms*, sia stato comunicato dal ricorrente al frodatore; il ricorrente ha

tenuto dunque una condotta gravemente colposa. Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso oppure, in via subordinata, di accertare il concorso di colpa ai sensi dell'art. 1227, comma 1 c.c.

In sede di repliche, parte ricorrente si riporta alle argomentazioni già spese in sede di ricorso.

L'intermediario non ha presentato controrepliche.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede che l'Arbitro «accolga il ricorso e disponga la restituzione integrale della somma di € 1.598,66, addebitata in assenza di una legittima autorizzazione del cliente in violazione degli obblighi di sicurezza, informazione, prova e diligenza gravanti sull'intermediario». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di: «-) accertare e dichiarare il comportamento gravemente colposo del ricorrente e, comunque, l'infondatezza del ricorso e per l'effetto, rigettare il medesimo; -) in via subordinata, diminuire l'entità del risarcimento ai sensi dell'art. 1277, primo comma c.c.».

### DIRITTO

L'operazione contestata è costituita da un pagamento dell'importo di € 1.598,66 e l'intermediario dimostra che esso sia stato correttamente autenticato, registrato e contabilizzato in modalità SCA con sistema 3DS 2.0. Dalle evidenze versate e dalla relativa *legenda*, emerge che, sotto la colonna INDEC, appare il numero 1, che indica che l'operazione è stata eseguita in modalità 3D Secure. Quanto ai fattori di autenticazione utilizzati, dal LOG emerge l'inserimento del codice OTP ricevuto tramite *sms* (fattore di possesso) (cfr. la colonna "Tip dell'intermediario meesimoo autenticazione" che riporta la dicitura "02-SMS OTP") nonché l'inserimento del codice segreto K\*\*-6 (fattore di conoscenza) (cfr. la colonna "Key6statuts" che riporta il simbolo "A" che indica l'inserimento del codice KEY6). L'inserimento del codice OTP è altresì confermato dall'ulteriore evidenza allegata, ove emerge l'avvenuto invio dei codici OTP sull'utenza intestata al cliente. Inoltre, l'intermediario allega schermata da cui risulta che il codice segreto Key-6 è stato creato dal ricorrente il 5.1.2021 e da tale data non sia più cambiato. Il sistema descritto è stato ritenuto conforme a SCA, ad esempio, dal Collegio di Bologna, decisione n. 7617/2023.

Dalla lettura del ricorso si ricava che il ricorrente è stato contattato da un numero di telefono apparentemente riferibile al servizio clienti dell'intermediario, potendosi qualificare la vicenda come fattispecie riconducibile al c.d. *ID caller spoofing*, in grado di tradire l'affidamento del destinatario. Il Collegio di Roma, in linea con altri collegi territoriali, ha ricondotto il *vishing caller ID* alle truffe potenzialmente "sophisticate", equiparabile all'*sms spoofed* come fattispecie insidiosa in termini di supposta genuinità dei contatti, cfr. decisione n. 2396/2025. Siffatta situazione è considerata come sintomo di una imperfezione nella sicurezza del sistema approntato dall'intermediario, in grado di giustificare un concorso di colpa fra le parti con il riconoscimento a favore del ricorrente dell'importo, equitativamente calcolato, di € 700,00.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 700,00, 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

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA