



## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 06/02/2026

### FATTO

Il ricorrente espone quanto segue.

- In data 14/03/2024, alle ore 19:05, la ricorrente veniva contattata sul suo numero privato da un numero fisso, riconosciuto come quello dell'Intermediario B, ossia la banca presso la quale la ricorrente ha un conto corrente collegato alla carta di credito oggetto delle operazioni fraudolente.
- Il sedicente operatore, che si presentava come addetto dell'Intermediario B, comunicava alla ricorrente che qualcuno stava effettuando 4 operazioni fraudolente (2 con bonifico e 2 con la sua carta di credito), per cui era necessario annullare e disconoscere le stesse.
- La ricorrente, inizialmente diffidente, veniva comunque convinta a seguire le indicazioni dell'operatore. Vi sono state varie telefonate, durante le quali la ricorrente riceveva messaggi che facessero pensare che le operazioni fossero state annullate.
- Al termine della telefonata, la ricorrente si insospettiva e provava a richiamare il servizio clienti senza riuscirci.
- Il giorno dopo la ricorrente contattava la propria filiale e scopriva di essere stata vittima di una truffa e che erano state eseguite 4 operazioni (2 pagamenti con carta della resistente e due bonifici), per un importo di € 4.587,30; pertanto, procedeva al blocco delle carte e la banca riusciva a richiamare i due bonifici.
- la ricorrente sporgeva denuncia e disconosceva le operazioni ma la banca non procedeva al rimborso dei due pagamenti con carta.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

- La banca eccepisce che la ricorrente ha autorizzato personalmente le operazioni contestate, eseguite utilizzando un sistema di autenticazione forte (i pagamenti risultano effettuati tramite l'APP installata sul device della ricorrente con inserimento del fattore biometrico (FaceID/FingerPrint); inoltre,

per ogni pagamento è stato inviato un sms e una mail di alert che preavvisavano dei pagamenti; a seguito dei pagamenti veniva poi inviato un sms alert;

- Eccepisce che nel caso di specie non trova applicazione la disciplina prevista per i pagamenti non autorizzati;
- Evidenzia poi che la ricorrente procedeva al blocco della carta in data 15.03.2024 alle ore 10:19, quindi, le operazioni contestate sono avvenute prima del blocco.
- Conferma l'assolvimento dei presidi di sicurezza a carico dell'intermediario, nonché la collaborazione attiva della ricorrente nella realizzazione della frode.
- Sostiene che gli sms prodotti non risultano ingannevoli in quanto non incanalati nella chat originale della resistente, e che la chiamata ricevuta proveniva da altro intermediario.
- Rileva, infine, che non vi è stata alcuna clonazione o sottrazione di credenziali né l'enrollment della app su altro device.

## DIRITTO

**1.-** La parte ricorrente chiede la restituzione dell'importo complessivo di € 2.287,30 che asserisce essere stato fraudolentemente sottratto all'esito di truffa perpetrata ai suoi danni tramite la tecnica del c.d. vishing. Dagli atti risulta pacifico che le operazioni sono state disposte direttamente dall'utente. Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi territoriali, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

**2.-** L'importo disconosciuto (euro 2.287,30) è relativo a due pagamenti eseguiti tramite carta di credito effettuati il 14.03.2024: pagamento del 14/03/2024 di € 1.950,00; pagamento del 14/03/2024 di € 337,30.

Quanto alla dinamica della vicenda la ricorrente riferisce che quello stesso giorno (14.03.2024) alle ore 19:05, riceveva una chiamata da un numero apparentemente riconducibile all'Intermediario B presso il quale detiene il conto collegato alla carta, e un sedicente operatore, chiesta conferma dei suoi dati personali, la guidava nell'esecuzione di quattro operazioni finalizzate a bloccare 4 addebiti fraudolenti. La ricorrente ammette di aver seguito le istruzioni impartite, rassicurata dalla provenienza della chiamata e dai messaggi di storno nel frattempo pervenuti.

Dai messaggi prodotti risulta che i messaggi di storno, che presentano alcuni errori, risultano inseriti in una chat con mittente che presenta riferimenti al gruppo della resistente ma non sono presenti messaggi genuini.

Altro messaggio di finto storno risulta inviato in chat dove è presente un solo messaggio e il mittente non è riferibile alla resistente.

In coda alla chat sembra inserito un messaggio genuino del servizio clienti, successivo all'esecuzione dei pagamenti, che sembra confermare i tentativi della cliente di contattare il numero verde dopo essersi accorta di aver subito una truffa, come risulta dal registro chiamate.

Dal registro chiamate, inoltre, risulta, come dichiarato, che la chiamata del truffatore (la prima collocata alle 19:05 circa) proveniva da un numero che, sebbene nella denominazione sia riferito all'Intermediario B, corrisponde al servizio clienti della resistente.

**3.-** Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi



autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”).

In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell’intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all’utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell’effettiva natura delle operazioni poste in essere.

In merito all’ipotesi sub a, la chiamata al numero verde nel caso di specie risulta successiva (alle 19:49) al compimento delle operazioni (eseguite alle 19:15 e 19:22).

Infine, si osserva che la chiamata proveniente da un numero apparentemente riconducibile all’intermediario (vishing caller ID spoofing) è equiparabile - secondo il più recente orientamento de Collegi - all’sms spoofing, con la conseguenza che viene ravvisato un concorso colposo delle parti, imputando all’intermediario la colpa di “non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all’intermediario medesimo” (Collegio di Roma, decisione n. 8749/24).

In un caso analogo, in cui era stata convenuta una banca e la truffa si era realizzata tramite una chiamata con numero riferibile alla società che emetteva le carte (peraltro la medesima del caso di specie), questo Collegio ha ritenuto che la fattispecie integrasse un’ipotesi di vishing caller ID (Collegio di Roma, decisione n. 9349/2025).

**4.-** Pertanto, ad avviso del Collegio la truffa deve ritenersi integrare un’ipotesi di vishing caller ID, che costituisce una frode più insidiosa sostanzialmente assimilabile allo spoofing per la quale i Collegi territoriali ABF pervengono all’accoglimento parziale del ricorso accertando un concorso colposo delle parti. In particolare, imputano alla banca la colpa poiché deve addossarsi sull’intermediario il rischio d’impresa relativo alla modalità di comunicazione adottata, propedeutica rispetto all’operazioni di disposizioni poi avvenute (cfr. ex multis Collegio di Roma, decisione n. 8749/24; Collegio di Roma, decisione n. 8185/25).

**5.-** La ricorrente chiede la corresponsione degli interessi e la rivalutazione dalla data dell’operazione fino al loro effettivo rimborso.

**5.1.-** Sulla rimborsabilità degli interessi legali, cfr. Collegio di coordinamento n. 5304/13, secondo il quale, nei casi di attribuzione della responsabilità per le operazioni fraudolente in capo al PSP «l’intermediario è tenuto a restituire le somme corrispondenti alle operazioni ..., sulle quali – laddove il ricorrente ne faccia espressa richiesta – vanno computati gli interessi al tasso legale. Il rimborso, infatti, deve qualificarsi come obbligazione pecuniaria avente natura meramente restitutoria, e non risarcitoria, con la conseguenza che il decorso degli interessi debba essere considerato a partire dal reclamo,



inteso quale atto formale di messa in mora da parte del creditore della prestazione» (cfr. anche Collegio di Roma, decisione n. 12223/23).

**5.2.-** È noto, invece, l'orientamento dei Collegi ABF che escludono la rivalutazione monetaria sui debiti di valuta (cfr., tra le molte, Collegio di Palermo, decisione n. 7131 del 4.4.2018; Collegio di Bari decisione n. 6948 del 28.3.2018; Collegio di Napoli, decisione n. 1941 del 23.1.2018; Collegio di Torino, decisione n. 628 del 12.1.2018; Collegio di Roma, decisione n. 8192/2024).

**6.-** Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio valuta il concorso tra le parti e liquida in via equitativa in favore del ricorrente a titolo risarcitorio l'importo di € 1.100,00.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.100,00, determinata in via equitativa. Respinge nel resto. 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