



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
CORTE D'APPELLO DI TORINO
SEZIONE PRIMA CIVILE

La Corte d'Appello, riunita in camera di consiglio nelle persone dei magistrati:

Dott.ssa Gabriella Ratti	Presidente
Dott.ssa Silvia Orlando	Consigliere relatore
Dott.ssa Eleonora M. Pappalettere	Consigliere

ha pronunciato la seguente

SENTENZA

PARTE APPELLANTE

Contro

PARTE APPELLATA

Udienza di rimessione della causa a decisione del 17.2.2026.

CONCLUSIONI DELLE PARTI

PER PARTE APPELLANTE:

pagina 1 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c829b43c6f5e689e40c770a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2b26049b4048694c4990f044d4d719a



Voglia l'On.le Corte di Appello di Torino, in riforma della sentenza n. 2152/2025 resa dal Tribunale ordinario di Torino - Prima Sezione Civile, Giudice Dott.ssa Rachele Olivero, all'esito del procedimento recante numero di R.G. 23207/2021, pubblicata il 2 maggio 2025 e notificata il 19 maggio 2025, nei capi e nei punti sopra indicati,

-in via preliminare, dichiarare la nullità della sentenza n. 2152/2025 perché affetta dal vizio di omessa pronuncia ex artt. 24 Cost. e 112 c.p.c. e, per l'effetto, procedere alla riforma della sentenza impugnata per i motivi e nei capi indicati nell'atto di appello, respingendo le domande formulate dal sig.

nei confronti di _____, con conseguente condanna alla restituzione delle somme corrisposte dalla Banca in esecuzione della sentenza di primo grado pari a € 52.712,41, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria;

-nel merito, in via principale, in riforma della sentenza impugnata per i motivi e nei capi indicati nell'atto di appello, respingere le domande formulate dal sig. _____ nei confronti di _____ e, per l'effetto, condannare l'appellato alla restituzione delle somme corrisposte dalla Banca in esecuzione della sentenza di primo grado pari a € 52.712,41, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria;

-sempre nel merito, ma in subordine, in riforma della sentenza impugnata nel capo in cui il Tribunale di Torino ha condannato _____ s.p.a. alla refusione delle spese legali sostenute dall'appellato nell'ambito del procedimento stragiudiziale dinanzi all'ABF, respingere la domanda di rimborso formulata dal sig.

_____, per l'effetto, condannarlo alla restituzione delle somme corrisposte dalla Banca in esecuzione della sentenza di primo grado pari a € 1.560,61, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria;

-in ogni caso, condannare il sig. _____ al risarcimento dei danni, da liquidarsi in via equitativa, per aver controparte agito e insistito in giudizio, anche esecutivamente, con evidente mala fede ex art. 96, comma 1, c.p.c., e comunque senza la normale prudenza di cui all'art. 96, comma 2, c.p.c., per i motivi di cui alle pagg. 8-10 delle note di trattazione scritta per l'udienza ex art. 350 c.p.c. depositate dalla Banca il 7 ottobre scorso;

-in ogni caso, con vittoria di spese, competenze e onorari di entrambi i gradi di giudizio, nonché della fase cautelare, da liquidarsi tenendo conto della violazione dei doveri di cui all'art. 88 c.p.c. eccepita in sede di udienza cartolare del 7 ottobre scorso (cfr. pagg. 8 e 10, note di trattazione scritta della Banca).

PER PARTE APPELLATA:

Accertare e dichiarare l'inammissibilità e/o l'infondatezza dell'appello avverso per le ragioni tutte di cui in narrativa; conseguentemente e in ogni caso

Rigettare l'appello avverso con integrale conferma della sentenza di primo grado n. 2152/2025 pronunciata dal Tribunale di Torino, Giudice dott.ssa Rachele Olivero a conclusione del procedimento R.G.N. 23207/2021.

pagina 2 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c293943cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cc9f9f0b04db1219a



In ogni caso, con vittoria di competenze legali e spese anche con riguardo alla fase cautelare del presente procedimento, da liquidarsi secondo i parametri di cui al D.M. 14/2014, oltre 15% contr. forf. previsto ex lege, iva e cpa, e con condanna ex art. 96 c.p.c.

In via istruttoria, senza accettare alcuna inversione dell'onere probatorio gravante sulla parte appellata, in limitata riforma della sentenza appellata e previa se del caso revoca e/o modifica dell'ordinanza del 21 giugno 2024 del Tribunale di Torino, dott.ssa Rachele Olivero, chiede l'ammissione dei mezzi istruttori e della CTU come da ricorso introduttivo e da memorie istruttori e del primo grado, richiamate in appello al § V. intitolato "In via istruttoria" dell'atto di costituzione in appello del sig. datato 15 settembre 2025.

MOTIVI DELLA DECISIONE

I. Con ricorso ex art. 702 bis c.p.c. depositato il 2.12.2021, adiva il Tribunale di Torino chiedendo di accertare e dichiarare la responsabilità della per la frode informatica subita, denominata Sim Swap Fraud, condannandola al pagamento di € 30.270,00 a titolo di rimborso delle operazioni di pagamento disconosciute e comunque di risarcimento dei danni, oltre al rimborso dei costi di assistenza legale e stragiudiziale avanti all'ABF.

A sostegno della domanda allegava che:

- era titolare del conto corrente n. 1954 presso , con collegato servizio di home banking;
- era stato vittima di Sim Swap Fraud, operazione fraudolenta consistente nell'indebita duplicazione, da parte di terzi, della Sim card associata all'utenza telefonica mobile collegata al conto corrente, mediante cui l'autore della frode era entrato in possesso dei codici necessari all'autenticazione delle operazioni di home banking; e con tale metodo, sul suo conto corrente era avvenuta l'esecuzione non autorizzata dei bonifici di € 7.640,00 in data 9.6.2020, di € 7.250,00 in data 12.6.2020, di € 7.450,00 in data 12.6.2020 e di € 7.930,00 in data 8.6.2020;
- aveva tempestivamente denunciato la frode presentando in data 16.6.2020 querela presso la Questura di Torino e aveva proposto formale disconoscimento delle 4 operazioni bancarie compilando i moduli di contestazione della banca il 17.6.2020 e il 23.6.2020, poi trasmettendo alla banca una lettera-reclamo del 5.11.2020; la banca aveva risposto negativamente alle richieste risarcitorie;
- aveva successivamente proposto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario di Torino, che era stato accolto con decisione del 9.6.2021, rimasta inadempita da parte della banca;
- sussisteva la responsabilità di ai sensi del D.Lgs. 11/2010 in assenza di dolo o colpa grave del correntista.

pagina 3 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cd9f9f0b04dbf219a



s.p.a., costituendosi, chiedeva in via preliminare l'autorizzazione a chiamare in causa s.p.a., al fine di accertarne l'esclusiva responsabilità per aver autorizzato la sostituzione della Sim card, e nel merito domandava di rigettare il ricorso evidenziando: l'assenza di responsabilità in capo alla banca perché l'autorizzazione dei bonifici contestati era stata fatta mediante l'impiego, ai fini dell'identificazione del cliente per l'accesso alla home banking, di un sistema di autenticazione "forte", che prevedeva la combinazione di elementi statici (codice cliente e PIN, noti solo al cliente) e dinamici (codice OTP, password temporizzata generata dal mobile token integrato nell'app); la sussistenza di colpa grave in capo al ricorrente, in quanto il sig. non aveva adempiuto ai propri obblighi di segretezza e custodia rivelando a terzi le proprie credenziali di sicurezza, circostanza desumibile dal fatto che la sola sostituzione della Sim card ad opera di terzi non sarebbe stata sufficiente a consentire l'accesso all'app e a disporre delle operazioni, perché sarebbero state necessarie le credenziali del correntista; inoltre il sig. aveva ricevuto un messaggio del 3.6.2020 di attivazione del proprio Mobile Token ma non aveva informato la banca, nonostante non ne avesse mai fatto richiesta, ignorando quanto stava accadendo; il sig. aveva altresì omesso di avvisare tempestivamente la banca dei malfunzionamenti riscontrati sulla propria utenza mobile.

Il Giudice convertiva il rito sommario in rito ordinario; indi rigettava l'istanza della convenuta di autorizzazione alla chiamata del terzo.

Con sentenza n. 2152/2025 pubblicata il 2.5.2025, il Tribunale di Torino riteneva fondata la domanda del ricorrente, rilevando che:

-era pacifico il fatto che fosse vittima della frode informatica denominata Sim Swap Fraud, illecito caratterizzato per l'utilizzo fraudolento di strumenti elettronici di pagamento associato al furto di identità telefonica, che consentiva un aggiramento del sistema di autenticazione a doppio fattore laddove questo fosse attuato mediante invio della password (OTO) tramite sms; in particolare il codice OTP veniva ricevuto da chi aveva fraudolentemente carpito l'identità telefonica, ottenendo una nuova Sim, attiva e funzionante sino a quando l'effettivo titolare non se ne accorgeva e non procedeva al blocco della stessa;

-dagli artt. 10, 12 e 7 del D.Lgs. 11/2010 sui sistemi di pagamento elettronici derivava che, nell'ipotesi di operazioni di pagamento non autorizzate conseguenti al furto, smarrimento o appropriazione indebita dello strumento di pagamento, l'utente doveva sopportare le perdite derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento unicamente nell'ipotesi in cui avesse agito in modo fraudolento o avesse inadempito in modo doloso o gravemente colposo agli obblighi di custodia e di tempestiva comunicazione di cui all'art. 7 D.Lgs. 11/2010; gravava sul prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della regolare autenticazione e registrazione dell'operazione nonché la prova della frode, del dolo

pagina 4 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA.DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43c3b5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA.DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cc9f9f0b04db1219a



o della colpa grave dell'utente; come ritenuto dalla giurisprudenza di legittimità, la responsabilità della banca nei confronti del cliente aveva natura contrattuale, essendo la sottrazione fraudolenta dei codici al correntista riconducibile all'area del rischio professionale, tenuto conto della diligenza richiesta all'accorto banchiere;

-nel caso di specie la banca non aveva assolto il proprio onere probatorio, essendosi limitata a invocare genericamente la colpa grave di _____ per aver consentito a terzi di entrare in possesso delle credenziali di sicurezza (codice cliente e PIN), senza dimostrare l'inadempimento doloso o gravemente colposo dei doveri di custodia richiesti al cliente;

-quanto all'asserita ricezione da parte di _____ in data 3.6.2020, di una comunicazione tramite sms con cui la banca informava il cliente dell'attivazione del Mobile Token, dal testo del messaggio ("stai attivando il Mobile Token. Ricordati che il personale _____ non te lo chiederà mai, quindi non comunicare a nessuno il codice riservato") non si potevano trarre elementi utili che avrebbero consentito al sig. _____

di accorgersi dell'indebita sottrazione delle proprie credenziali e dei propri codici di accesso, posto che detta comunicazione non conteneva né indicazioni del diverso dispositivo mobile da cui sarebbe pervenuta la richiesta di attivazione né ulteriori fattori di allerta;

-quanto all'omessa segnalazione alla banca dei temporanei malfunzionamenti della propria utenza telefonica mobile, stante il carattere particolarmente insidioso della tipologia di truffa in analisi non poteva ascrivere alla colpa dell'utente il fatto di non aver immediatamente collegato le anomalie riscontrate sulla propria utenza mobile – temporaneamente disabilitata in occasione dell'esecuzione delle operazioni fraudolente – con la truffa in atto;

-parimenti la sussistenza di colpa grave del sig. _____ non poteva desumersi dalla circostanza che costui non avesse effettuato alcun controllo ordinario sui propri conti, tanto da essersi avveduto delle operazioni fraudolente solo 8 giorni dopo l'esecuzione della prima di tali operazioni, tenuto conto del ristretto lasso di tempo intercorso tra la prima operazione fraudolenta (bonifico dell'8.6.2020) e la data in cui il ricorrente aveva presentato la querela (16.6.2020) e del fatto che lo stesso aveva tempestivamente informato la banca mediante l'invio degli appositi moduli di contestazione in data 17.6.2020 e 23.6.2020;

-l'apparente regolarità delle operazioni sotto il profilo dell'autenticazione, registrazione, contabilizzazione nonché l'assenza di malfunzionamenti del sistema - attestata, secondo la prospettazione della convenuta, dai log informatici di cui al doc. 3 - non era sufficiente ad accertare la condotta colposa del cliente in relazione all'illecita esecuzione dei bonifici, tanto più che, come affermato dall'ABF di Torino nella decisione del 9.6.2021, «<nelle fattispecie di sim swap fraud, l'operazione non può ritenersi "regolarmente autenticata", in quanto conseguenza della sostituzione della SIM dell'utenza telefonica associata al servizio di home banking>>;

pagina 5 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c829b43cb5e899e40c270a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cd9f9f0b04dbf219a



-peraltro, secondo quanto rilevato dal ricorrente e non specificamente contestato dalla convenuta, gli indirizzi IP risultanti dal suddetto doc. 3 avevano localizzato il dispositivo utilizzato per l'esecuzione dei bonifici nella zona di Aprilia, in provincia di Latina, fattore che - unitamente alla circostanza che nei medesimi giorni venivano effettuati pagamenti nella zona di Torino e all'ulteriore circostanza che il device utilizzato per l'esecuzione dei bonifici (Xiaomi modello "Redmi Note 7 M1901") risultava diverso da quello normalmente utilizzato da (LG 9II D605) - avrebbe dovuto insospettire la banca circa la regolarità delle medesime operazioni;

- non aveva neppure dimostrato di aver adottato tutte le misure di sicurezza idonee a prevenire il verificarsi di tali tipologie di frode, ad esempio stante l'impossibilità di ricevere sms alert a causa della sostituzione della propria Sim card, mediante l'invio al titolare del conto corrente di codici via e-mail al fine di procedere all'attivazione del token mobile;

-sussisteva quindi la responsabilità contrattuale di , che doveva essere condannata al pagamento di € 30.270,00 oltre rivalutazione e interessi, e al rimborso dei costi di assistenza legale stragiudiziale relativamente al procedimento svolto dinanzi all'ABF (costi per attività utile in quanto potenzialmente idonea alla definizione della controversia, che non aveva avuto seguito a causa dell'inadempimento della banca, e non superflua tenuto conto del tecnicismo della materia).

Pertanto, condannava , s.p.a. a pagare a l'importo di € 30.270,00 oltre rivalutazione monetaria e interessi, le spese stragiudiziali per € 1.198,00 oltre rivalutazione monetaria e interessi, nonché a rimborsare le spese di lite.

Con atto di citazione in appello : s.p.a. impugnava la sentenza del Tribunale, di cui chiedeva la riforma per i motivi di seguito illustrati, formulando le conclusioni sopra riportate.

, costituendosi, chiedeva di rigettare l'appello in quanto infondato, confermando la sentenza di primo grado, e formulava le conclusioni sopra riportate.

II. L'appello di , s.p.a. è articolato in tre motivi di gravame.

§1. Con il **primo motivo** - "Sull'omessa pronuncia in ordine all'eccezione di responsabilità della s.p.a. - violazione e falsa applicazione dell'art. 24 Cost. e dell'art. 112 c.p.c." - viene allegato che: la sentenza è nulla per omessa pronuncia sull'eccezione formulata da circa la responsabilità dell'operatore telefonico s.p.a. nella causazione della frode di cui il sig. lamenta di essere rimasto vittima; la fattispecie fraudolenta all'origine del giudizio richiede il coinvolgimento necessario dell'operatore telefonico, gestore della Sim card in uso alla vittima e oggetto di sostituzione illecita, trattandosi di truffa che si articola in due momenti, il primo relativo alla captazione delle credenziali

pagina 6 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c829b43cb5e89e4e40c70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cd9f9f0b04db1219a



statiche (codice utente e PIN) di accesso al conto del correntista, imputabile alla collaborazione colpevole della vittima, il secondo volto alla captazione dei codici di autenticazione dinamici (OTP) associati all'utenza mobile, e quindi alla Sim card del correntista, oggetto della sostituzione fraudolenta, imputabile alla negligenza del gestore telefonico; prescindendo dal rigetto della richiesta di chiamata in causa di s.p.a., il Tribunale avrebbe dovuto pronunciarsi sull'eccezione di responsabilità di formulata da , nella prospettiva di escludere o quantomeno ridurre la responsabilità; infatti, la condotta di avrebbe dovuto essere qualificata quale concorso colposo nel fatto doloso del terzo ex art. 2043 c.c., idoneo a interrompere ogni nesso causale tra l'evento dannoso lamentato dal correntista e qualsivoglia responsabilità della odierna appellante.

L'appellato replica che: in primo grado aveva chiesto di poter chiamare in causa s.p.a. per vederla condannare al risarcimento del danno e il Tribunale aveva correttamente ritenuto non necessario procedere in tal senso; trasforma in appello la questione in una richiesta di esclusione o delimitazione della propria responsabilità, deducendo la presunta omessa pronuncia sul punto; la questione così posta è pertanto inammissibile; è altresì infondata, atteso che non viene riproposta alcuna chiamata in causa del terzo né svolta impugnazione sul punto, tuttavia , invocherebbe una presunta e concorrente responsabilità dell'operatore telefonico senza che questo sia presente nel processo; non si tratta di litisconsorzio necessario; conserva il diritto di agire autonomamente nei confronti di s.p.a. in separato giudizio; eventuali profili di rivalsa per concorso di colpa rilevano solo nei rapporti interni fra e '.

Il motivo è infondato.

Il Tribunale ha accertato la responsabilità di s.p.a. nei confronti di sulla base del rapporto contrattuale di conto corrente.

Nessuna omessa pronuncia vi è stata in ordine ad un tale accertamento di responsabilità con riferimento alla domanda dell'attore in primo grado.

L'appellante non si può pertanto dolere di omessa pronuncia circa la allegata responsabilità esclusiva di un terzo soggetto (s.p.a.), logicamente e giuridicamente incompatibile con l'accertamento compiuto. La doglianza relativa all'omessa pronuncia in ordine al concorso di responsabilità di s.p.a. è infondata, in quanto il Tribunale con la sentenza non doveva pronunciarsi su tale questione; invero: nel giudizio di primo grado la convenuta ha chiesto di essere autorizzata a chiamare in causa s.p.a. "perché ne sia accertata la responsabilità in ordine all'evento di sostituzione non autorizzata della sim card dell'odierno ricorrente e, per l'effetto, sia condannata al risarcimento del danno da questi

pagina 7 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c829b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cc9f90f04dbf219a



eventualmente patito”; il Giudice con ordinanza ha rigettato l’istanza “giacché l’ulteriore estensione soggettiva del contraddittorio è idonea a ritardare la definizione del presente processo o comunque a renderla più gravosa ai sensi dell’art. 103 comma 2 del c.p.c.”; nel precisare le conclusioni si è limitata a chiedere di rigettare le domande del sig. [redacted]; è pacifico che non si tratta di ipotesi di litisconsorzio necessario; la chiamata del terzo è rimessa all’esclusiva valutazione discrezionale del Giudice, sicché l’esercizio del relativo potere non può formare oggetto di impugnazione, né è sindacabile nel giudizio di appello; [redacted] peraltro non lamenta il rigetto della richiesta di estensione del contraddittorio al terzo; [redacted] s.p.a. non è parte del giudizio; eventuali profili di responsabilità concorrente con [redacted] s.p.a. devono eventualmente essere fatti valere da [redacted] in separato giudizio.

§2. Con il **secondo motivo** – “Sul corretto assolvimento da parte di [redacted] dell’onere probatorio imposto dalla normativa di settore. Erronea e/o falsa interpretazione e applicazione dell’art. 115, comma 1, c.p.c. e degli artt. 10 e 12, comma 4, d.lgs. n. 11/2010 in relazione agli artt. 7, 8 e 10-bis del medesimo decreto”- l’appellante allega che: il Tribunale ha errato nel ritenere che [redacted] non abbia assolto al proprio onere probatorio in ordine alla colpa grave del sig. [redacted] e in ordine all’assolvimento degli obblighi di protezione del cliente su di essa gravanti; [redacted] ha infatti dato prova della riconducibilità al correntista delle operazioni dispositive oggetto di contestazione e dell’adeguatezza delle misure di sicurezza e di protezione della clientela adottate; ha prodotto l’estratto delle registrazioni informatiche (c.d. log) con le quali viene tracciato l’utilizzo dei propri servizi da parte dei correntisti; da questi log è emerso che i bonifici in contestazione risultano inequivocabilmente riconducibili al sig. [redacted], essendo stati disposti attraverso le credenziali di Strong Customer Authentication (SCA) assegnategli dalla banca, correttamente registrati e contabilizzati in assenza di anomalia dei sistemi di sicurezza di [redacted]; inoltre, tramite il proprio sistema di autenticazione a due fattori considerato di difficilissima se non pressoché impossibile forzatura (ABF Torino, decisione n. 18205/2018), la banca ha adottato le misure di sicurezza necessarie; [redacted] ha dimostrato di aver predisposto ogni più idonea misura di tutela dell’utente dei servizi di pagamento e di avere assolto diligentemente al proprio dovere di protezione del cliente fornendogli (in ottemperanza all’art. 8 comma 1 lett. c D.Lgs. 11/2010) ogni strumento idoneo a consentirgli di assolvere tempestivamente al proprio obbligo di comunicazione dell’uso illegittimo dello strumento di pagamento; è pacifico e documentalmente provato che il 3.6.2020, ben 5 giorni prima della prima operazione sconosciuta, la banca ha inviato al sig. [redacted] un sms di attivazione di un nuovo mobile token del seguente tenore “Stai attivando il Mobile Token. Ricordati che il personale [redacted] non te lo chiederà mai, quindi non comunicare a nessuno il codice riservato”; si tratta di un messaggio parlante, che contiene l’indicazione dell’attività per cui è stato trasmesso nonché l’avviso di non comunicarlo, e

pagina 8 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048694cc9f9f0b04dbf219a



se controparte avesse dato la dovuta attenzione al contenuto del messaggio avrebbe potuto evitare la truffa perpetrata ai suoi danni; risulta dalla querela doc. 2 che il sig. [redacted] conosceva esattamente la finalità e il funzionamento del mobile token e che pur nella consapevolezza di non aver fatto alcuna richiesta di nuova attivazione, sia rimasto inerte ignorando il segnale di pericolo; [redacted] non avrebbe potuto aver in alcun modo contezza di quanto si stava consumando ai danni del sig. [redacted] onde porvi riparo; [redacted] ha altresì provato la violazione gravemente colpevole da parte del sig. [redacted] degli obblighi di custodia e segretezza degli strumenti di pagamento e di tempestiva comunicazione dell'utilizzo fraudolento del proprio strumento di pagamento, di cui all'art. 7 comma 1 lett. b e comma 2 D.Lgs. 11/2010; il sig. [redacted] non ha tempestivamente informato la banca dell'utilizzo abusivo del proprio strumento di pagamento allorché ha ricevuto il messaggio di attivazione di un nuovo mobile token pur non avendone mai fatto richiesta; la colpa grave del sig. [redacted] risiede nel non avere tempestivamente informato la banca di avere di fatto, già diversi giorni prima, perso le credenziali, o comunque una di queste rappresentata dal cellulare certificato; contrariamente a quanto statuito dal Tribunale, non può ritenersi che otto giorni siano un lasso di tempo ristretto, generalmente necessario a un correntista diligente per avvedersi di operazioni che disconosce, configurando la condotta del sig. [redacted] quella protratta attesa prima di comunicare l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento che la Suprema Corte ritiene elemento integrante la colpa grave del correntista.

L'appellato chiede di rigettare il motivo, richiamando le argomentazioni della sentenza di primo grado rese in accoglimento delle proprie tesi difensive, e aggiungendo che: a seguito della querela presentata per la Sim Swap Fraud subita e delle indagini svolte dal P.M., la frode informatica ai suoi danni (art. 640 ter c.p.) è stata accertata con la sentenza di condanna di [redacted] per tale reato; l'appello è inammissibile non essendo stata impugnata l'autonoma *ratio decidendi* della sentenza secondo cui nelle fattispecie di Sim Swap Fraud, l'operazione non può ritenersi regolarmente autenticata, in quanto conseguenza della sostituzione della Sim dell'utenza telefonica associata al servizio di home banking; in ordine al messaggio cui fa riferimento l'appellante per sostenere la colpa grave, al di là del fatto che il sig. [redacted] ha contestato di averlo ricevuto e [redacted] non ne ha mai dimostrato invio e ricezione, il contenuto dello stesso si riferirebbe unicamente ai rischi di phishing, non contenendo alcuna menzione di casi, del tutto diversi, di Sim Swap Fraud, e non sarebbe quindi servito a mettere in guardia il sig. [redacted] in relazioni ai rischi di Sim Swap Fraud; inoltre, come sostenuto dalla giurisprudenza, non è esigibile che il cliente si avveda di una frode tanto insidiosa quale la Sim Swap Fraud soltanto perché nota un malfunzionamento della Sim, che ben potrebbe essere dovuto a problemi tecnici della compagnia telefonica slegati da qualsivoglia attività fraudolenta; il sig. [redacted] si è ogni caso reso conto della frode

pagina 9 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048684cc9f9f0b04dbf219a

a pochi giorni di distanza dai bonifici non autorizzati e ha presentato denuncia querela entro poche ore, con segnalazione alla banca.

Il motivo è infondato.

Risulta accertato dal Tribunale - in via definitiva, in assenza di specifiche censure in appello - che il sig.

l:

-era titolare di conto corrente bancario presso _____, con collegato servizio di home banking;

-è stato vittima di Sim Swap Fraud (circostanza pacifica in causa), frode informatica che si caratterizza per l'utilizzo fraudolento di strumenti elettronici di pagamento associato al furto di identità telefonica, che consente un aggiramento del sistema di autenticazione a doppio fattore; in particolare il codice OTP viene ricevuto da chi ha fraudolentemente carpito l'identità telefonica, ottenendo una nuova Sim, attiva e funzionante sino a quando l'effettivo titolare non se ne accorge e non procede al blocco della stessa;

-con tale metodo, sul suo conto corrente è avvenuta l'esecuzione non autorizzata dei bonifici di € 7.930,00 in data 8.6.2020, di € 7.640,00 in data 9.6.2020, di € 7.250,00 in data 12.6.2020, di € 7.450,00 in data 12.6.2020;

-ha disconosciuto le operazioni inviando gli appositi moduli di contestazione alla banca in data 17.6.2020 e 23.6.2020, dopo aver presentato querela in data 16.6.2020.

L'appellante non svolge specifiche e argomentate censure sull'accertamento di tali circostanze e sul fatto che fosse "pacifico in causa il fatto che _____ sia stato vittima della frode informatica denominata Sim Swap Fraud".

E' pertanto inammissibile la generica affermazione contenuta nel motivo di gravame secondo cui il sig. _____ avrebbe dedotto ma non provato che le operazioni siano state poste in essere da terzi.

Peraltro la frode informatica ai danni del sig. _____ risulta confermata dalla sentenza penale di condanna di _____ per il "reato di cui agli artt. 81 cpv, 640 ter c.p., perché, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, dopo essersi introdotto abusivamente nel sistema informatico della banca _____ ed intervenendo senza diritto sui dati informatici del conto corrente nr ...intestato a _____ ed acceso presso la filiale _____ agenzia nr 9 di Torino, mediante l'inserimento dei codici di accesso personali del precitato, trasferiva illecitamente sui conti correnti...intestati a _____" le somme di denaro corrispondenti ai bonifici oggetto di causa "procurandosi così l'ingiusto profitto consistente nell'indebito accredito delle predette somme di denaro, con pari danno per la persona offesa _____ . Comesso in Torino in data 9-12/6/2020" (documenti di parte appellata 8 prodotto in appello e 19 e 41 del fascicolo di primo grado sub 5).

pagina 10 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43c3cb5e899e40c270a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cc9f9f0b04dbf219a



Alla fattispecie si applica il D.Lgs. 11/2010, di attuazione della direttiva 2007/64/Ce, artt. 10 (Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento) e 12 (Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento), per cui nelle ipotesi di operazioni di pagamento non autorizzate conseguenti a furto, smarrimento o appropriazione indebita dello strumento di pagamento, la responsabilità della banca è esclusa solo nel caso in cui il cliente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave (obblighi relativi all'adozione delle ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate e a comunicare senza indugio lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza).

Come statuito dalla Corte di Cassazione "in tema di responsabilità della banca, ovvero dell'erogatore del corrispondente servizio, in caso di operazioni effettuate a mezzo di strumenti elettronici, anche al fine di garantire la fiducia degli utenti nella sicurezza del sistema (il che rappresenta interesse degli stessi operatori), è del tutto ragionevole ricondurre nell'area del rischio professionale del prestatore dei servizi di pagamento – prevedibile ed evitabile con appropriate misure destinate a verificare la riconducibilità delle operazioni alla volontà del cliente – la possibilità di un'utilizzazione dei codici di accesso al sistema da parte di terzi, non attribuibile al dolo del titolare o a comportamenti talmente incauti da non poter essere fronteggiati in anticipo: ne consegue che, anche prima dell'entrata in vigore del D.Lgs. n.11 del 2010, attuativo della Dir. n.2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, l'erogatore di servizi, cui è richiesta una diligenza di natura tecnica, da valutarsi con il parametro dell'accordo banchiere, è tenuto a fornire la prova della riconducibilità dell'operazione al cliente" (Cass. civ. 13204/2023; Cass. civ. 23683/2024; Cass. civ. 26916/2020); sicché "la responsabilità della banca per operazioni effettuate a mezzo di strumenti elettronici, con particolare verifica della loro riconducibilità alla volontà del cliente mediante il controllo dell'utilizzazione illecita dei relativi codici da parte di terzi, va esclusa se ricorre una situazione di colpa grave dell'utente" (Cass. civ. 23683/2024; Cass. civ. 11492/2022); sulla base di tali principi, Cass. civ. 13204/2023 ha rilevato che "La corte territoriale ha violato la regola di riparto dell'onere della prova perché ha addossato al cliente l'onere della prova della diligenza nel contegno di utilizzatore del sistema informatico, laddove invece spettava al prestatore del servizio di pagamento provare la riconducibilità dell'operazione al cliente. Le conseguenze sfavorevoli del fatto rimasto ignoto (relativo al contegno del cliente) all'esito dell'istruzione della causa sono state così fatte ricadere sul cliente" anziché sul prestatore del servizio di pagamento.

Nel caso in esame non ha provato la colpa grave del cliente (né tantomeno il dolo).



Contrariamente a quanto allegato, non è stata provata la violazione gravemente colpevole da parte del sig. Collura degli obblighi di custodia e segretezza degli strumenti di pagamento di cui all'art. 7 comma 2 D.Lgs. 11/2010.

L'apparente regolarità delle operazioni sotto il profilo dell'autenticazione, registrazione, contabilizzazione nonché l'assenza di malfunzionamenti del sistema, che nella prospettazione dell'appellante risulterebbero dai log informatici, non dimostrano la colpa grave del cliente; si ribadisce che risulta definitivamente accertato che il sig. è stato vittima della frode informatica di Sim Swap Fraud da parte di terzi e non prova in alcun modo che egli abbia ommesso di adempiere ai propri obblighi di custodia e segretezza degli strumenti di pagamento.

Non è poi oggetto di specifica censura in appello il punto della sentenza in cui il Tribunale rileva che nelle fattispecie di Sim Swap Fraud l'operazione non può ritenersi "regolarmente autenticata" in quanto conseguenza della sostituzione della Sim dell'utenza telefonica associata al servizio di home banking.

Né è stata provata la violazione gravemente colpevole da parte del sig. del dovere di tempestiva comunicazione dell'utilizzo fraudolento del proprio strumento di pagamento, di cui all'art. 7 comma 1 lett. b D.Lgs. 11/2010.

Il messaggio sms della banca del 3.6.2020 "Stai attivando il Mobile Token. Ricordati che il personale BNL non te lo chiederà mai, quindi non comunicare a nessuno il codice riservato", anche prescindendo dalla contestazione del sig. in ordine alla sua ricezione, non avrebbe consentito al cliente di rendersi conto dell'utilizzo fraudolento del proprio strumento di pagamento o, come afferma l'appellante, di avere perso la credenziale rappresentata dal cellulare certificato, mancando qualsiasi riferimento in tal senso; come rilevato dal Tribunale, la comunicazione non contiene né indicazioni del diverso dispositivo mobile da cui sarebbe pervenuta la richiesta di attivazione né ulteriori fattori di allerta; e nel caso in esame non si è verificata una fattispecie di phishing, in cui è il cliente a fornire i propri dati, ma di Sim Swap Fraud (come detto, mediante duplicazione della Sim dell'utenza telefonica associata all'home banking).

Il sig. ha diligentemente informato la banca dell'utilizzo abusivo del proprio strumento di pagamento non appena ne ha avuto contezza, ovvero dopo avere constatato l'esecuzione delle operazioni bancarie non autorizzate, provvedendo alla querela (che ha consentito l'avvio del procedimento e la condanna dell'autore della frode informatica) e al disconoscimento delle operazioni inviando alla banca gli appositi moduli di contestazione; il termine di otto giorni, intercorso tra la prima operazione fraudolenta e la querela, non può essere ritenuto eccessivo e indicativo di una qualsivoglia colpa grave del correntista; mentre i malfunzionamenti temporanei del telefono cellulare non sono idonei a generare nell'utente la consapevolezza o il dubbio di esser vittima di una frode bancaria, non essendo esigibile

pagina 12 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048694cd9f9f0b04dbf219a



che il cliente si avveda di una frode tanto insidiosa quale la Sim Swap Fraud solo perché nota un malfunzionamento temporaneo, che ben potrebbe essere dovuto a problemi tecnici estranei ad attività fraudolenta.

Le considerazioni svolte, la normativa e la giurisprudenza illustrate, rendono infondate tutte le diverse allegazioni svolte nel motivo di appello.

§3. Con il **terzo motivo** -“Sulla erronea condanna dell’appellante al rimborso delle spese stragiudiziali sostenute dal sig. [redacted] in sede ABF - violazione e/o falsa applicazione degli artt. 91 e 92 c.p.c.” – l’appellante lamenta che il Tribunale l’ha erroneamente condannata al rimborso delle spese stragiudiziali sostenute dal sig. [redacted] per l’assistenza legale nel procedimento dinanzi all’ABF, perché si tratta di una procedura gratuita e non contenziosa, accessibile direttamente dall’interessato senza necessità di assistenza legale; pertanto, il ricorso all’assistenza di un avvocato rappresenta una scelta del tutto discrezionale del sig. [redacted] e la relativa spesa non è obbligatoria né necessaria e per essa non può ravvisarsi alcuna relazione di indispensabilità con il processo ex art. 92 c.p.c..

L’appellato replica richiamando le argomentazioni svolte dalla sentenza impugnata, dalla conforme giurisprudenza di legittimità e dalle decisioni dell’ABF, osservando che le spese di assistenza legale relative al procedimento svoltosi innanzi all’ABF sono giustificate per la complessità della materia, perché funzionali alla gestione del procedimento stesso e per l’atteggiamento particolarmente ostruzionistico tenuto dal principio da [redacted].

Il motivo è infondato.

[redacted] ha proposto, con l’assistenza dell’avvocato, ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario presso Banca d’Italia, che è stato accolto con decisione del 9.6.2021; essendo tale decisione rimasta inadempita da parte della banca, è stato instaurato il giudizio avanti al Tribunale.

Il Giudice di primo grado, nel condannare [redacted] a rimborsare al sig. [redacted] le spese stragiudiziali di assistenza legale documentate, ha fatto corretta applicazione dei principi dettati dalla giurisprudenza di legittimità, secondo cui “il rimborso delle spese di assistenza stragiudiziale ha natura di danno emergente, consistente nel costo sostenuto per l’attività svolta da un legale in detta fase pre-contenziosa. L’utilità di tale esborso, ai fini della possibilità di porlo a carico del danneggiante, deve essere valutata ex ante, cioè in vista di quello che poteva ragionevolmente presumersi essere l’esito futuro del giudizio. Da ciò consegue il rilievo che l’attività stragiudiziale, anche se svolta da un avvocato, è comunque qualcosa d’intrinsecamente diverso rispetto alle spese processuali vere e proprie. Ne deriva che, se la liquidazione

pagina 13 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c229b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: CA DI FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048694cc9f9f0b04db1219a



deve avvenire necessariamente secondo le tariffe forensi, essa resta soggetta ai **Reper. n. 17/2026 del 29/04/2026** allegazione e prova secondo l'ordinaria scansione processuale, al pari delle altre voci di danno emergente" (Cass. civ. 15265/2023, Cass. S.U. 16990/2017).

Non è pertanto pertinente il richiamo dell'appellante agli artt. 91 e 92 c.p.c. relativi alle spese processuali, né sono decisivi i rilievi circa la natura non obbligatoria e necessaria della spesa.

Nel caso di specie si ravvisa, secondo il giudizio ex ante, l'utilità dell'esborso per spese di assistenza legale, seppure non obbligatorie, tenuto conto della complessità tecnico-giuridica degli argomenti trattati (sul tema della Sim Swap Fraud e della responsabilità della banca nei confronti del correntista) e del fatto che si è trattato di attività potenzialmente idonea a definire la controversia in via stragiudiziale, definizione che non ha avuto luogo per l'inadempimento della banca; ed essendosi poi il giudizio definito in primo grado e in appello nello stesso senso del ricorso all'ABF.

L'appello viene rigettato, con conferma della sentenza impugnata.

IV. Le spese di lite del presente giudizio d'appello seguono la soccombenza e sono poste a carico di parte appellante.

Le stesse vengono liquidate ai sensi del D.M. 55/2014 come modificato con D.M. 147/2022, tenuto conto del valore di causa (scaglione da € 26.000,01 a € 52.000,00) e dell'attività svolta (con esclusione della fase istruttoria), nei seguenti importi corrispondenti ai valori medi: € 2.058,00 per fase di studio, € 1.418,00 per fase introduttiva, € 3.470,00 per fase decisionale, per totali € 6.946,00 per compensi; oltre al 15% rimborso forfettario spese, CPA e IVA se dovute.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 13 comma 1 quater D.P.R. n. 115/2002 la parte appellante è tenuta a versare un ulteriore importo a titolo di contributo unificato pari a quello dovuto per la stessa impugnazione.

P.Q.M.

La Corte d'Appello di Torino, Sezione Prima Civile, ogni altra istanza, eccezione e deduzione respinta, definitivamente pronunciando,

-rigetta l'appello proposto da _____ s.p.a. avverso la sentenza n. 2152/2025 del Tribunale di Torino, pubblicata il 2.5.2025, che per l'effetto conferma;

-condanna parte appellante al pagamento delle spese processuali del giudizio d'appello a favore della parte appellata, che liquida in € 6.946,00 per compensi, oltre al rimborso forfettario spese in misura del 15% dei compensi, CPA ed IVA se dovute.

pagina 14 di 15

Firmato Da: GABRIELLA RATTI Emesso Da: C.A.D. FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: d515416c829b43cb5e899e40cc70a
Firmato Da: SILVIA ORLANDO Emesso Da: C.A.D. FIRMA QUALIFICATA PER MODELLO ATE Serial#: 2d26049bd048894cd9f9f0b04dbf219a



Ai sensi di quanto disposto dall'art. 13 comma 1 quater D.P.R. n. 115/2002 la parte appellante è tenuta a versare un ulteriore importo a titolo di contributo unificato pari a quello dovuto per la stessa impugnazione.

Così deciso in Torino nella camera di consiglio del 27.2.2026 dalla Prima Sezione Civile della Corte d'Appello.

Il Consigliere Estensore

Dott.ssa Silvia Orlando

La Presidente

Dott.ssa Gabriella Ratti

