



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) POZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) RECINTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CHERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CHERTI STEFANO

Seduta del 03/05/2018

FATTO

1) La ricorrente chiede la restituzione della somma di € 489,12, (oltre euro 2,95 di commissioni) corrispondenti all'importo di un' operazione disconosciuta eseguita fraudolentemente on line da terzi non autorizzati. In particolare, in data 20/02/2017 veniva effettuata nel Regno Unito un'operazione con la carta di debito della ricorrente per l'importo di € 489,12, (oltre € 2,95 per commissioni). La ricorrente, accortasi dell'accaduto e trovandosi in Italia, sporgeva denuncia in data 22/02/17 e asseriva di aver provveduto a bloccare la carta disconoscendo le operazioni fraudolentemente compiute.

2) La ricorrente, dichiarava inoltre, alle competenti autorità, di non aver mai ceduto a terze persone la carta e di esserne sempre rimasta in possesso.

3) L'intermediario, costituendosi, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate, accertava la legittima esecuzione e sostanziale regolarità di tali operazioni, ragion per cui comunicava in riscontro al reclamo presentato dalla Cliente l'impossibilità di accogliere l'istanza di rimborso avanzata. Come da evidenza informatica allegata le transazioni di cui trattasi risultavano infatti correttamente eseguite ed autenticate.

4) In particolare, la spunta verde risultante nei prospetti allegati accanto all'operazione indica che al momento di materiale esecuzione della stessa i sistemi informativi non hanno rilevato alcuna anomalia o irregolarità, essendo stata evidentemente disposta dietro diretta ed immediata autenticazione; in secondo luogo, l'evidenza allegata certifica che tale operazione è stata eseguita con sistema dinamico di autenticazione, cioè tramite digitazione di codice OTP.

5) Nello specifico, al numero telefonico associato alla carta veniva inviato il codice OTP necessario per completare la materiale esecuzione della disposizione di pagamento online, oggetto della presente controversia (dunque conclude per il rigetto della richiesta di rimborso oggetto della controversia, stante l'accertata legittima esecuzione delle transazioni *online*).

DIRITTO

La parte resistente ha prodotto le seguenti evidenze: - *inquiry* dei movimenti contabili; - evidenza gestionale dell'autorizzazione tramite inserimento di OTP; - evidenza informatica attestante l'*enrollment* della carta al protocollo 3D secure; - evidenza della digitazione manuale del Pan e dell'esecuzione mediante protocollo 3D secure.

Secondo le evidenze prodotte dall'intermediario, il blocco della carta è stato predisposto il 22/02/2017. L'intermediario non ha specificato se il servizio di SMS alert fosse attivo alla data dell'operazione contestata precisando che "trattandosi come detto di un'unica disposizione di addebito non preceduta da alcun precedente tentativo, l'attivazione del Servizio Sms Alert non avrebbe determinato alcuna reale differenza, così come chiarito dalla Decisione 2227/2016 del Collegio di Roma". Non è stata versata in atti la documentazione contrattuale.

Tuttavia, dalla denuncia sporta dalla ricorrente non emergono elementi utili a circostanziare lo smarrimento della carta di pagamento. Dalle informazioni e dalla documentazione fornite dall'intermediario convenuto, la disposizione di pagamento risulta avvenuta mediante sistema dinamico di autenticazione OTP con protocollo 3D Secure che prevede, oltre all'inserimento dei dati riportati sulla carta, anche l'utilizzo di una OTP (one-time password).

Venendo all'esame del merito della vertenza, non può non rilevarsi che nel caso in esame l'intermediario resistente ha adempiuto con la dovuta diligenza ai propri obblighi. Questo ha, infatti, messo a disposizione della cliente un sistema per il compimento di operazioni *on line*, che è basato sull'utilizzo contemporaneo di più fattori, ossia quel tipo di sistema che sia questo Collegio sia il Collegio di coordinamento non ha mancato di considerare come (attualmente) il più sicuro e tale da assicurare la migliore tutela degli utilizzatori in base all'attuale stato della tecnica, anche se – giova ricordarlo – non esistono strumenti totalmente "sicuri" [cfr., sul punto, la "Premessa" all'allegato tecnico ("Tipologie di strumenti di più elevata qualità sotto il profilo della sicurezza") al Provvedimento Banca d'Italia dell'11.2.2011 "Diritti e Obblighi delle parti" (di attuazione del titolo II del D.lgs. n. 11/2010 relativo ai servizi di pagamento), ove si legge che "gli strumenti qualificati come "a maggior sicurezza" non vanno intesi come mezzi intrinsecamente sicuri, cioè privi di rischio, ma come strumenti che presentano un livello di rischio connesso con frodi o disconoscimenti inferiore rispetto agli altri strumenti di pagamento alla luce dell'evoluzione tecnologica"].

Dal tipo di sistema di protezione adottato discende la presunzione certamente grave e rilevante che la cliente non abbia compiutamente custodito i dispositivi personali necessari per l'utilizzo del sistema di pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA