



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA TINA

Seduta del 19/12/2023

### FATTO

Nel proprio ricorso, la ricorrente riferisce quanto segue:

- come meglio indicato nella denuncia, contattata telefonicamente dall'intermediario, interrompeva la chiamata;
- apriva la app per controllare se ci fossero movimenti sospetti; provava quindi a richiamare il medesimo numero, e rispondeva la banca;
- veniva in seguito richiamata e l'interlocutore dimostrava di conoscere alcune caratteristiche dell'app e del telefono della cliente;
- successivamente riceveva un messaggio dall'intermediario e si insospettiva;
- l'intermediario negava il rimborso dell'operazione non autorizzata, affermando che la stessa risultava autorizzata dalla cliente medesima tramite app.

La ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo corrispondente alle operazioni sconosciute.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente ha precisato quanto segue:

- la controversia riguarda il disconoscimento di un bonifico istantaneo di Euro 1.500,00;
- l'intermediario ha ricevuto solo il modulo di disconoscimento, ma non un reclamo; si eccipisce quindi l'improcedibilità del ricorso;
- in ogni caso, l'operazione risulta correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- la domanda di rimborso risulta, quindi, priva di fondamento.



## DIRITTO

La questione rimessa all'esame del Collegio attiene all'esecuzione di due operazioni di pagamento effettuate con il servizio home banking e con la carta di pagamento della ricorrente, per l'importo complessivo di Euro 2.270,00. La ricorrente riferisce, in sintesi, di essere stata vittima di un caso di spoofing; le operazioni disconosciute risultano essere state effettuate il 20 maggio 2023 e sono, quindi, assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

Ciò premesso, giova precisare che, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

In relazione al primo profilo, l'intermediario resistente non fornisce alcuna indicazione o documentazione in relazione all'operazione effettuata con la carta di pagamento della ricorrente. Con riferimento, invece, all'operazione di bonifico, l'intermediario non fornisce indicazioni puntuali, né documentazione di supporto, sui fattori di autenticazione utilizzati per l'autorizzazione dei singoli passaggi attraverso i quali è stata eseguita l'operazione: reset password, login, disposizione di bonifico.

Di conseguenza, in assenza di una piena e completa evidenza dell'utilizzo del doppio fattore di sicurezza, non può ritenersi provata, secondo i criteri SCA, la corretta autenticazione di entrambe le operazioni disconosciute dalla ricorrente, che, per tale ragione, ha diritto al rimborso dell'importo complessivo di Euro 2.270,00, corrispondente alle operazioni medesime.

## PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.270,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA