

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) IELASI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 21/05/2024

FATTO

Con ricorso presentato il 4.12.2023, parte attrice deduce che, in data 29.1.2023, si accorgeva che erano state effettuate da parte di terzi 9 operazioni a favore di un intermediario di criptovalute a valere sulla propria carta prepagata emessa dalla resistente; nonostante il reclamo proposto, parte resistente non ha rifiuto le operazioni contestate; il ricorrente non ha fornito le credenziali di accesso, né altre informazioni relative allo strumento di pagamento, ma si è limitato a fornire agli operatori dell'intermediario le informazioni necessarie per l'attivazione della carta; in sede di riscontro al reclamo, l'intermediario non ha chiarito a quale dispositivo sarebbero state giunte le notifiche *push* per autorizzare le operazioni, né se il secondo elemento di autenticazione sia stato il *touch ID*, il *face ID* o la *password*; il ricorrente ha proceduto al blocco della carta solamente in data 31.1.2023 perché solo in tale data ha effettuato un nuovo accesso all'*app* e poiché prima di tale data non ha ricevuto alcuna notifica circa l'esecuzione delle operazioni contestate. Contrariamente alle istruzioni della Banca d'Italia, l'intermediario non ha inviato al ricorrente alcun codice OTP; l'intermediario non ha neppure dimostrato «l'applicazione di algoritmi specifici, di chiavi multiple di cifratura, né della cd. Entropia dell'informazione» come richiesto dal parere EBA del giugno 2019;



l'intermediario ha già riconosciuto il proprio debito, avendo restituito al ricorrente la somma di € 30,00, corrispondente al valore di una delle operazioni contestate. Dal giorno in cui è stata effettuata l'operazione, il ricorrente ha otto settimane per effettuare il disconoscimento per cui le censure sollevate dall'intermediario in sede di riscontro al reclamo circa la non tempestività del disconoscimento sono infondate; l'intermediario non ha dimostrato la colpa grave del ricorrente; gli unici soggetti che hanno chiesto e ottenuto i dati relativi alla carta del ricorrente sono gli operatori che hanno gestito l'attivazione della carta prepagata e l'intermediario non ha fornito alcuna rassicurazione circa la corretta gestione di tali dati; il ricorrente non ha agito con dolo e ha correttamente custodito le proprie credenziali.

In sede di controdeduzioni, parte resistente riferisce che, a seguito della contestazione da parte del ricorrente, essa ha restituito al ricorrente l'ammontare di € 30,00, corrispondente al valore di una delle operazioni contestate; ha riaccreditato salvo buon fine, l'intero importo delle restanti operazioni disconosciute; ha poi riaddebitato l'importo corrispondente a 6 delle operazioni contestate, poiché correttamente autenticate; le operazioni contestate sono state autorizzate tramite il dispositivo del ricorrente, dispositivo che questi utilizza fin dall'11.3.2021 e che utilizza tutt'ora. Il ricorrente ha ricevuto per ciascuna delle operazioni contestate una notifica *push* in cui veniva chiaramente indicata l'operazione dispositiva da autorizzare e ha concesso l'autorizzazione "tappando" su di essa; il ricorrente ha poi ricevuto, per ciascuna delle operazioni, anche un *sms* che ne confermava l'esecuzione; in base a quanto riferito nel ricorso, non è chiaro se il ricorrente abbia effettuato accesso all'*app* (e, conseguentemente, si sia accorto delle operazioni) in data 29.1.2023 o in data 31.1.2023 ma, in base alle evidenze informatiche, risulta che il ricorrente medesimo abbia effettuato numerosi accessi all'*app* prima, dopo e durante l'esecuzione delle operazioni contestate. L'attivazione della carta è stata effettuata direttamente dal ricorrente tramite *app* in data 19.11.2022 e, diversamente da quanto questi afferma, non esiste alcuna procedura telefonica per l'attivazione della carta; l'unica interlocuzione tra ricorrente e intermediario precedente alle operazioni contestate è una richiesta di supporto inoltrata dal ricorrente in data 18.12.2022; le operazioni eseguite rientrano entro i limiti contrattualmente previsti; non risulta che il ricorrente abbia denunciato l'utilizzo abusivo del dispositivo di cui è titolare, né il furto del medesimo; il ricorrente ha fornito una ricostruzione generica dell'accaduto, circostanza che rende di per sé il ricorso meritevole di rigetto.

In sede di repliche, parte ricorrente replica che i documenti prodotti da parte resistente sono erronei, in particolare lo *screenshot* allegato alle controdeduzioni fa riferimento ad una richiesta del cliente per il malfunzionamento della carta avanzata in data 18.10.2022 (quando, peraltro, la carta non era ancora stata emessa), ma lo stesso intermediario ha riferito che tale richiesta è stata avanzata in data 18.12.2022; peraltro, dalla tabella inserita nelle controdeduzioni, risulterebbe che l'*e-mail* di richiesta di assistenza sia stata inviata dalla provincia di Chiusi, mentre il ricorrente risiede nella provincia di Forlì Cesana: tale circostanza dimostrerebbe che ignoti si sono appropriati dell'identità del ricorrente; con riferimento all'osservazione di parte resistente secondo cui nel periodo in cui è stata commessa la truffa risultano numerosi accessi all'*app*, questi accessi sarebbero evidentemente stati effettuati da terzi ignoti; parte resistente non riferisce alcunché circa l'adeguatezza dei propri sistemi informatici; per quanto parte resistente abbia dichiarato che per eseguire pagamenti tramite *app* sia necessaria l'autenticazione tramite SCA, l'intermediario ha contraddittoriamente ammesso che tre delle nove operazioni sono state eseguite senza la SCA.

In sede di controrepliche, il ricorrente è gravato dall'onere di fornire una ricostruzione della



truffa subita e non ha in alcun modo adempiuto a tale onere; le operazioni contestate sono state autorizzate dal dispositivo del ricorrente; esse sono state autorizzate tra il 25.1.2023 e il 28.1.2023, senza che, *medio tempore*, questi si attivasse per bloccare o sospendere la carta; i clienti sono gravati dall'onere di denunciare tempestivamente le operazioni che contestano, onere che non è stato adempiuto, considerando che i numerosi accessi all'*app* dimostrano che il ricorrente avrebbe dovuto rendersi conto delle operazioni che contesta; quanto alla contestazione per cui il ricorrente non può aver inoltrato una richiesta di supporto in data 18.10.2022, avendo attivato la carta solamente in data 22.10.2022, l'intermediario osserva che il 18.10.2022 è stata inoltrata una richiesta di supporto per una diversa carta prepagata che è stata bloccata con conseguente emissione della carta prepagata per cui è ricorso in data 22.10.2022. Quanto alla contestazione circa il luogo da cui è provenuta la richiesta di supporto, "chiusi" non è un luogo, trattandosi invece di locuzione per significare che gli scambi di corrispondenza sono chiusi; ribadisce per il resto quanto già dedotto.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede che l'Arbitro voglia: «(-) accertata l'illegittimità della condotta dell'istituto di credito, così come l'assenza di responsabilità in capo al ricorrente, ordinare l'accredito in favore del [ricorrente] di € 5.231,27 (cinquemiladuecentotrentuno/27) oltre al costo di attivazione della presente procedura e, per l'effetto, anche in ragione del disvalore della condotta tutta di controparte come esaustivamente descritta; -) provvedere in via equitativa, e comunque entro i limiti di competenza per valore di questo Ecc.mo Arbitro, alla quantificazione del danno economico subito per mancanza di disponibilità di fondi; -) condannare la resistente al pagamento della sanzione più idonea come previsto anche dal d.lgs. n. 11/10». Da parte sua, l'intermediario chiede che il Collegio respinga il ricorso, «considerando le operazioni per le quali la resistente si è avvalsa del diritto di recuperare il rimborso salvo buon fine operato mancandovi i presupposti per l'importo complessivo di € 5.081,27, autorizzate dal ricorrente e, pertanto, a lui opponibili benché dal medesimo disconosciute (a proposito, Collegio di Roma, decisione n. 0481936 del 23.3.2022)».

DIRITTO

Alla luce delle informazioni e della documentazione acquisita, le operazioni per cui è ricorso possono essere così sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
25/01/2023	21:57	Pagamento online	300,00
25/01/2023	23:51	Pagamento online	212,00
26/01/2023	00:21	Pagamento online	30,00
28/01/2023	00:39	Pagamento online	1.000,00
28/01/2023	00:42	Pagamento online	100,00

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

28/01/2023	1:08	Pagamento online	50,00
28/01/2023	18:54	Pagamento online	3.255,00 USD= 3094,04 euro
28/01/2023	18:57	Pagamento online	275,23
28/01/2023	19:20	Pagamento online	200,00

L'intermediario riferisce di aver rimborsato, nel momento della proposizione del reclamo, l'operazione del valore di € 30,00, come testimoniato da documenti in atti. Il ricorrente ha tenuto conto di tale rimborso in sede di ricorso, formulando domanda di rimborso per l'importo di 5.231,27, anziché per quello di 5.261,27, che risulterebbe dalla somma di tutte le operazioni contestate. L'intermediario precisa poi di aver riaccreditato al ricorrente, salvo buon fine, il controvalore di tutte le restanti operazioni contestate. La successiva istruttoria avrebbe però dimostrato che alcune operazioni sono state eseguite conformemente alla SCA e, pertanto, l'intermediario ne ha addebitato nuovamente gli importi: in particolare, risulta che l'intermediario ha rimborsato anche l'operazione di € 50,00 e quella di € 100,00 con la conseguenza che la somma lamentata dal ricorrente ammonta ad € 5.081,27.

Di fronte al disconoscimento di operazioni informatiche, è onere dell'intermediario provare che esse siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate (art. 10, d.lgs. n. 11/2010). In mancanza della suddetta prova, l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute, senza applicazione della franchigia, mentre il cliente risponde soltanto in caso di frode (cfr. art. 12, comma 2-bis d.lgs. n. 11/2010).

L'intermediario afferma che le operazioni sono state autorizzate dal *device* del ricorrente e, a riprova di tale affermazione, allega l'elenco degli accessi eseguiti correttamente tramite il *device* ID con il proprio parametro biometrico o con la propria *password*. Con riferimento alle singole transazioni, nella colonna "metodo di autenticazione" compare la dicitura "*challenge*" che, secondo la legenda allegata dall'intermediario, indica l'autenticazione a seguito di *tap* sulla notifica *push* inviata al dispositivo mobile. Tuttavia, non viene specificato quale fattore di autenticazione sia stato utilizzato per confermare la notifica *push*. Analoghe questioni emergono dalla lettura della documentazione depositata da parte resistente nell'ambito della prova della SCA, dal momento che tale documentazione non è assistita da adeguate legende o sufficienti spiegazioni che siano in grado di far conoscere con certezza l'esistenza dell'autenticazione forte che deve ritenersi manchevole. Queste carenze illustrative sono analizzate in riferimento alle singole transazioni che si riducono a 7 e per le quali manca la SCA.

Ricondotto l'importo dovuto a € 5.081,27, va aggiunto che non può trovare accoglimento il risarcimento del danno, a causa della assoluta carenza di prova sia del fatto, sia del nesso causale, sia degli elementi minimi necessari per quantificare equitativamente l'importo. Ne segue il riconoscimento in capo al cliente del diritto a vedersi riconosciuto l'importo di € 5.081,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 5.081,00 (cinquemilaottantuno/00).

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
MARCELLO MARINARI