COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI

Seduta del 29/11/2024

FATTO

1. – Con ricorso del 7 marzo 2024, previo reclamo del 13 gennaio 2024, la parte ricorrente disconosce tre operazioni di pagamento eseguite da terzi non autorizzati per un importo complessivo di Euro 3.540,90. La parte ricorrente adduce di essere rimasta vittima di una frode e chiede che l'intermediario resistente le restituisca l'importo complessivo indicato a titolo di risarcimento del danno da inadempimento.
La parte ricorrente riferisce di aver ricevuto un messaggio di testo sul proprio dispositivo mobile alle ore 13.13 del 13 dicembre 2023. Il messaggio si inseriva nel canale di comunicazione ufficiale dell'intermediario e invitava a cliccare su un link in esso indicato. La parte ricorrente cliccava sul link, inseriva le informazioni richieste e accedeva all'home banking. Veniva quindi contattata telefonicamente da un sedicente addetto dell'intermediario che le comunicava il blocco temporaneo del conto a seguito di un tentativo di accesso non autorizzato. Il colloquio telefonico si protraeva per circa trenta minuti, durante i quali la parte ricorrente afferma di aver ricevuto messaggi con notifiche di spesa. Al termine della chiamata la parte ricorrente effettuava subito un controllo e si rendeva conto che, tra le 13.21 e le 13.42, erano state disposte tre operazioni di pagamento per un importo complessivo di Euro 3.540,90. La parte ricorrente assume di essere rimasta vittima di una frode sofisticata

La parte ricorrente produce, tra l'altro, copia della denuncia presentata presso la competente autorità e lo screenshot del messaggio di testo ricevuto sul proprio dispositivo mobile.

2. – Nelle controdeduzioni del 10 aprile 2024 l'intermediario resistente conclude per il rigetto del ricorso, producendo documentazione informatica attestante la regolare autenticazione delle operazioni contestate con sistema conforme agli standard previsti dalle discipline tecniche vigenti e contestando altresì alla parte ricorrente una condotta gravemente negligente nella custodia delle proprie credenziali, avendo prestato credito a un meccanismo fraudolento ormai ampiamente diffuso e perciò agevolmente identificabile. L'intermediario resistente fa valere inoltre che la ricezione dei messaggi di alert per ciascuna delle operazioni disconosciute. Infine l'intermediario resistente eccepisce la propria estraneità ai rapporti e alle controversie relativi ai beni e servizi acquistati, con riferimento alle quali l'utente dei servizi di pagamento può rivolgersi unicamente alla propria controparte.

3. – Nelle repliche del primo maggio 2024 la parte ricorrente insiste nel far valere la responsabilità dell'intermediario resistente, assumendo in particolare che questa debba essere correttamente inquadrata anche sotto il profilo della responsabilità civile per attività pericolose.

4. – Nelle controrepliche del 23 maggio 2024 l'intermediario resistente ribadisce l'infondatezza in fatto e in diritto di tutto quanto dedotto ed eccepito dalla parte ricorrente, riportandosi a quanto già affermato nelle controdeduzioni.

5. – Nella riunione del 19 settembre 2024 questo Collegio territoriale ha già esaminato il presente ricorso e, ritenuto necessario acquisire ulteriori elementi ai fini della decisione, ha invitato l'intermediario a produrre, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, documentazione idonea a provare l'utilizzo dei fattori di autenticazione delle operazioni dispositive. L'intermediario ha riscontrato la richiesta istruttoria del Collegio con nota del 3 ottobre 2024, producendo ulteriore documentazione informatica in ordine all'autenticazione delle singole operazioni contestate.

DIRITTO

Il ricorso è meritevole di parziale accoglimento nei termini di seguito indicati.

1. – Deve anzitutto riconoscersi l'infondatezza dell'eccezione pregiudiziale sollevata dall'intermediario resistente nel far valere la propria estraneità a rapporti e controversie relativi ai beni e servizi acquistati mediante lo strumento di pagamento messo a disposizione della parte ricorrente. E ciò per il semplice fatto che la parte ricorrente non solleva contestazioni relative ai beni e servizi acquistati, ma disconosce le operazioni di pagamento poste in essere con lo strumento di pagamento messo a sua disposizione dall'intermediario resistente e fa valere la responsabilità dello stesso.

2. – Nel merito il Collegio rileva anzitutto che, nel caso di specie, poiché i tre pagamenti on line disconosciuti sono stati posti in essere il 13 dicembre 2023, devono trovare applicazione *ratione temporis* le previsioni del d. lgs. n. 11/2010, nel testo attualmente vigente, come modificato dal d. lgs. n. 218/2017, di recepimento della direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (cd. PSD 2).

Viene in particolare in considerazione la regola dell'art. 10, co. 1, d. lgs. n. 11/2010 cit., secondo la quale, in caso di contestazione di un'operazione di pagamento da parte dell'utente, grava sul prestatore del servizio di pagamento l'onere di 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 malfunzionamenti.
Il secondo comma dello stesso art. 10 cit. precisa poi che "quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento… non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7". La stessa norma chiarisce quindi che "è onere del prestatore di servizi di pagamento… fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".
Gli obblighi dell'utente di cui al cit. art. 7 del d. lgs. n. 11/2010 sono i seguenti: "a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso e che devono essere obiettivi, non discriminatori e proporzionati; b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza".
In conformità con i dati normativi indicati il Collegio di coordinamento ha quindi precisato che "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n. 11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente" (dec. n. 22745/19).
Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, la prova di autenticazione rappresenta pertanto, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente. Ne consegue che, solo qualora sia stato soddisfatto tale onere probatorio, il Collegio può valutare eventuali profili di responsabilità ascrivibili al cliente.
3. – Ciò posto, questo Collegio è tenuto anzitutto a verificare se l'intermediario abbia adempiuto all'onere di provare che i tre pagamenti contestati – tutti disposti il 13 dicembre 2023, tra le ore 13.21 e le ore 13.42: uno di Euro 886,90, uno di Euro 620,00 e uno di Euro 2.034,00 – sono stati autorizzati con un sistema di autenticazione forte conforme alle normative tecniche vigenti (cd. *Strong Customer Authentication*), e dunque con un sistema di autenticazione che preveda l'impiego di almeno due fattori distinti tra i seguenti: a) conoscenza: qualcosa che solo l'utente conosce (es.: un codice segreto); b) possesso: qualcosa che solo l'utente possiede (es.: un dispositivo mobile o un token mobile); c) inerenza: qualcosa che caratterizza solo l'utente (es.: dati biometrici come l'impronta digitale).
Ebbene, dalla documentazione prodotta dall'intermediario resistente, e segnatamente dai log informatici corredati di opportune legende esplicative, risulta anzitutto un accesso da un dispositivo mobile differente da quello utilizzato in precedenza con inserimento corretto dell'indirizzo di posta elettronica e della password della parte ricorrente. La parte ricorrente ha quindi ricevuto sul proprio dispositivo mobile una password dinamica monouso che è stata inserita dal dispositivo di accesso. Una ulteriore password dinamica monouso risulta essere stata trasmessa all'indirizzo di posta elettronica della parte ricorrente al fine di associare un nuovo dispositivo al proprio account.
Quanto poi all'autenticazione delle singole operazioni disconosciute, dalla documentazione informatica prodotta dall'intermediario resistente, anche a seguito della

richiesta di integrazione istruttoria del Collegio, risulta chiaramente che ciascuna operazione è stata autorizzata attraverso un'azione volontaria tramite parametro biometrico a seguito della ricezione di una notifica push sul dispositivo mobile collegato in quel momento all'account dell'utente e sul quale era installata ed in uso l'applicazione dell'intermediario.
Sia per quanto riguarda l'associazione di un nuovo dispositivo all'account della parte ricorrente sia per quanto riguarda le singole operazioni contestate si tratta dunque, con ogni evidenza, di sistemi di autenticazione conformi alle normative tecniche vigenti (cd. *Strong Customer Authentication*) in virtù del concorso di due distinti fattori di conoscenza (credenziali di accesso) e di possesso (notifiche push ricevute sul dispositivo mobile della parte ricorrente e su quello successivamente associato all'account della parte ricorrente) o di inerenza (parametro biometrico).
Già in altre occasioni, del resto, questo Collegio territoriale ha avuto modo di riconoscere la conformità alle normative tecniche vigenti di un sistema di autenticazione basato sulla notifica push ricevuta sul dispositivo associato all'account dell'utente insieme ad altro fattore di conoscenza o di inerenza (cfr. Coll. Roma, dec. n. 6464 del 2023).
Concludendo sul punto, deve dunque ritenersi che le tre operazioni contestate risultano correttamente autenticate secondo i requisiti richiesti dalle disposizioni tecniche vigenti (c.d. Strong Customer Authentication).
4. – Ciò posto quanto alla prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate, nel rispetto dei dati normativi e interpretativi suindicati, ai fini dell'accoglimento del ricorso, il Collegio deve ora verificare se l'intermediario abbia o meno adempiuto anche all'ulteriore onere di provare una condotta gravemente negligente della parte ricorrente nell'utilizzo dello strumento di pagamento, tale da consentire la regolare autenticazione delle operazioni disconosciute.
Invero, secondo un orientamento consolidato dei diversi Collegi territoriali, per colpa grave deve intendersi una "straordinaria e inescusabile imprudenza, negligenza o imperizia", che si verifica in conseguenza della violazione non solo della diligenza ordinaria del buon padre di famiglia, ma anche di quel "grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti". Dunque, non ogni contegno imprudente può far ritenere integrato questo grado di colpa, ma solo quello che appaia abnorme e inescusabile (cfr., ad es., Collegio di coordinamento, dec. n. 5304/2013).
Nel caso di specie risulta che la parte ricorrente ha ricevuto un messaggio di testo sul proprio dispositivo mobile apparentemente proveniente dall'intermediario, a seguito del quale si è persuasa dell'autenticità del contatto, seguendo dapprima le istruzioni contenute nel messaggio e poi quelle di un interlocutore telefonico che si era presentato come addetto dell'intermediario resistente.
Ebbene, ad avviso del Collegio, in certi casi deve ritenersi integrata un'ipotesi di c.d. SMS-spoofing. Si tratta di una tipologia di frode informatica particolarmente sofisticata e insidiosa, in quanto caratterizzata dalla falsificazione dell'identità del mittente di una comunicazione destinata alla vittima della frode. In presenza di una frode riconducibile a questa tipologia, secondo un orientamento consolidato dei diversi Collegi territoriali, non si ritiene ravvisabile la colpa grave della parte ricorrente, a meno che non siano rinvenibili indici di inattendibilità o anomalie del messaggio truffaldino, in considerazione dei quali si ritiene piuttosto la sussistenza di un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa e, dall'altro, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario (cfr., ad es., Coll. Roma, dec. n. 13521 del 2022 e dec. n. 13110 del 2022).
Ora, nel caso di specie, il messaggio truffaldino appare, come già si è detto, proveniente dall'intermediario, contiene inoltre un link che fa riferimento allo stesso intermediario,

presenta nondimeno una formulazione incerta sotto il profilo sintattico e si caratterizza per la mancanza di qualsiasi punteggiatura: “Gentile cliente verifica i suoi dati compila il modulo di verifica per evitare la sospensione…”. Almeno il tenore del messaggio, dunque, avrebbe dovuto mettere in allarme una persona mediamente diligente, sicché il Collegio ritiene di dover riconoscere un concorso di colpa tra le parti. Facendo applicazione dell’art. 1226 cod. civ., determina quindi equitativamente nell’importo complessivo di Euro 1.500,00 la misura del risarcimento spettante alla parte ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.500,00, determinata in via equitativa.
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
PIETRO SIRENA