

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 06/03/2025

## FATTO

Il ricorrente afferma quanto segue:

- è titolare del conto corrente n \*41;
- in data 29/10/2024 riceveva una telefonata sulla sua utenza dal numero \*93 e l'interlocutore, qualificatosi come operatore della Banca, gli comunicava di dover verificare che i sistemi di sicurezza fossero aggiornati;
- sospettando si trattasse di una truffa non forniva nessun dato personale al sedicente operatore;
- in data 30/10/2024 veniva ricontattato dal medesimo numero, l'interlocutore, accusato di essere un truffatore, interrompeva la chiamata;
- anche durante questa conversazione non comunicava nessun dato personale;
- non riuscendo ad accedere alla *home banking* contattava la propria consulente la quale gli comunicava che, in data 29/10/2024, era stato disposto un bonifico di € 19.400,00;
- in data 30/10/2024 presentava denuncia ai Carabinieri e inviava reclamo alla banca che veniva riscontrato negativamente;

- successivamente constatava che, nonostante in data 29/10/2024 il suo conto *online* fosse stato bloccato per “scopo cautelativo”, il bonifico del truffatore andava comunque a buon fine.

In conclusione parte ricorrente chiede il rimborso di € 19.400,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

L’intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorrente è titolare del conto corrente n.\*41 al quale è collegato il servizio “Rapporti a distanza tra Banca e Cliente”, c.d. home banking, che consente alla cliente di effettuare le operazioni di inquiry e dispositives, utilizzando il telefono cellulare o Internet;
- il ricorrente ha inoltre aderito al servizio SMS *alert*, collegato al suo telefono cellulare n. \*38;
- il ricorrente non descrive le modalità della frode e non riferisce nulla sui fatti costitutivi che hanno portato al compimento della operazione disconosciuta, denuncia solo di aver ricevuto una telefonata da un presunto operatore ma di non aver comunicato alcun dato personale;
- l’utenza telefonica indicata dal ricorrente non è riconducibile alla banca;
- è evidente che solo il ricorrente può avere permesso al truffatore di operare da remoto ed effettuare le operazioni tramite il suo *device*; le operazioni risultano, infatti, disposte dal suo *smartphone*;
- ha avviato l’azione di *recall* verso la banca del beneficiario, tuttavia con esito negativo.

In conclusione, l’Intermediario chiede che il ricorso venga rigettato in quanto infondato.

## DIRITTO

La questione in oggetto riguarda una operazione contestata (bonifico) per un importo di € 19.400,00 effettuata in data 29/10/2024.

Nella denuncia il cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso.

Considerando, poi, la data dell’operazione non rimborsata, trova applicazione il D.Lgs. 11/2010.

Sulla base della normativa sopra indicata, in primo luogo è l’intermediario a dover provare, oltre all’insussistenza di malfunzionamenti, l’autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell’utilizzatore (cfr. art. 10, comma 2 del decreto legislativo n. 11/2010, secondo cui “*l’utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento .... non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che (...) questi [il cliente] 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*”). In secondo luogo, è sempre l’intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell’utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo e alla frode, lo stesso può patire le conseguenze dell’utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Si fa presente che - sulla materia in esame - si è recentemente pronunciato il Collegio di Coordinamento (Decisione n. 22745/19 del 10.10.2019), ove viene enunciato il seguente principio interpretativo: “*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”.*

Sotto il primo profilo, l'intermediario non produce adeguata prova della contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazione contestata.

Si fa presente che il Collegio di Milano, a fronte dei medesimi log prodotti nel presente ricorso, ritiene provata la SCA in fase di login soltanto quando, oltre alla presenza del PIN da attività utente, è presente il valore Y alla voce esito. In casi analoghi a quello di cui in contestazione, non ha ritenuto provata la SCA.

In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, secondo l'orientamento dei Collegi il ricorso deve essere accolto integralmente (con gli arrotondamenti previsti dalla normativa di settore), posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 19.400,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.**

**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  
ANDREA TINA