

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 18/03/2025

## FATTO

Il cliente disconosce alcune operazioni effettuate sul proprio conto concorrente e su quello della cointestataria del ricorso a valle di una truffa. Riferisce in proposito di avere ricevuto, in data 18/10/2023, una telefonata da numero verde apparentemente appartenente all'intermediario; l'interlocutore si qualificava come addetto alla sicurezza contro le frodi informatiche e avvertiva di un pagamento effettuato dal c/c intestato al cliente per un importo di € 4.150,00. Il cliente disconosce l'operazione e il sedicente operatore gli riferiva che avrebbe ricevuto un SMS utile al disconoscimento ufficiale del pagamento non autorizzato. Nelle successive telefonate, il cliente comunicava i codici nel frattempo ricevuti via sms. Medesima dinamica si verificava con riferimento alle operazioni effettuate sul c/c intestato alla moglie, cointestataria del ricorso. In data 20/10/2023 cliente e cointestataria provvedevano a presentare denuncia presso le Autorità. Il cliente lamenta inoltre la mancata attivazione di un sistema di alert delle operazioni eseguite e l'inerzia dell'intermediario che non ha tentato di recuperare le somme trasferite.

Chiede che l'intermediario corrisponda la somma di € 14.640,00.

L'intermediario controdeduce che le operazioni contestate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali e che non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici. Sussiste la colpa grave del cliente in quanto è fatto notorio che i numeri

verdi di ogni intermediario possano solamente ricevere chiamate e non effettuarle; inoltre, il cliente, al pari della cointestataria, ha collaborato con il truffatore seguendo le sue istruzioni e comunicandogli i codici OTP. Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che la circostanza per cui i numeri verdi sono abilitati solo a ricevere telefonate e non a effettuarle non gli era nota prima che l'intermediario la esponesse nelle proprie difese; il rischio di impresa che sopporta un intermediario deve comunque ricomprendere anche la possibilità di utilizzo di tecniche fraudolente come il *phishing*; l'intermediario ha omesso di stornare le operazioni eseguite a favore di un proprio correntista. Insiste per l'accoglimento integrale del ricorso.

L'intermediario controreplica di essersi adoperato per recuperare le somme dai c/c beneficiari dei pagamenti e per bloccare detti rapporti. Precisa di avvalersi dell'esenzione dalla SCA ex art. 10 Regolamento delegato UE 2018/389 e, consapevole del contrasto che divide sul punto i Collegi territoriali, chiede la rimessione della questione al Collegio di coordinamento. Insiste nel richiedere il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Il cliente disconosce alcune operazioni effettuate sul proprio conto corrente e su quello della moglie, cointestataria del ricorso, formulando una richiesta cumulativa.

Il Collegio rileva in via preliminare la carenza di legittimazione attiva in capo alla cointestataria. La pretesa si radica infatti in titoli di legittimazione riferibili a soggetti differenti e tra loro non connessi: le due operazioni di pagamento disposte dal c/c di titolarità del cliente, per un verso; l'operazione di pagamento disposta dal c/c di titolarità della cointestataria del ricorso, per altro verso. È peraltro orientamento condiviso dei Collegi che la partecipazione alla procedura del soggetto che, come nel caso di specie, aderisca al ricorso compilando il quadro dei cointestatari, vada assimilata a quella di colui che spiega intervento adesivo dipendente (art. 105, secondo comma, c.p.c.), senza dunque la possibilità di avanzare domande autonome e distinte da quelle formulate dal ricorrente (Collegio di Milano, decisione n. 5876/2016). In ragione della ritenuta parziale carenza di legittimazione attiva con riferimento all'operazione di bonifico eseguita dal c/c intestato alla sola cointestataria del ricorso, il *petitum* va ricalcolato al netto dell'importo corrispondente al bonifico disposto dal c/c della cointestataria, nella misura di € 7.150,00.

Nel merito, le due operazioni contestate qui in rilievo, eseguite alle ore 18:32 (per € 4.150,00) e alle 19:04 (€ 3.000,00) del 18 ottobre 2023, ricadono sotto il raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2).

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento 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". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "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" (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta quando il cliente accede al suo conto di pagamento online; dispone un'operazione di pagamento elettronico; effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, con riferimento all'accesso all'area riservata, l'intermediario dà evidenza di avere fatto ricorso a username e password quale elemento di conoscenza e invoca, quanto al secondo fattore, l'esenzione prevista dall'art. 10 del Regolamento delegato (UE) 2018/389 che consente l'accesso c.d. informativo al conto senza applicare la SCA, a condizione che non siano decorsi più di 180 giorni dall'ultima applicazione della SCA. In particolare, l'art. 10 del Regolamento delegato (UE) 2018/389, come modificato dal Regolamento Delegato (UE) 2022/2360, prevede che "I prestatori di servizi di pagamento sono autorizzati a non applicare l'autenticazione forte del cliente, fatto salvo il rispetto dei requisiti di cui all'articolo 2, se l'utente dei servizi di pagamento accede direttamente al suo conto di pagamento online, a condizione che l'accesso sia limitato a uno dei seguenti elementi online senza che siano divulgati dati sensibili relativi ai pagamenti: a) il saldo di uno o più conti di pagamento designati; b) le operazioni di pagamento eseguite negli ultimi 90 giorni attraverso uno o più conti di pagamento designati. 2. In deroga al paragrafo 1, i prestatori di servizi di pagamento non sono esenti dall'applicazione dell'autenticazione forte del cliente se una delle seguenti condizioni è soddisfatta: a) l'utente del servizio di pagamento accede online alle informazioni di cui al paragrafo 1 per la prima volta; b) sono trascorsi più di 180 giorni dall'ultima volta che l'utente del servizio di pagamento ha avuto accesso online alle informazioni di cui al paragrafo 1 ed è stata applicata l'autenticazione forte del cliente".

Questo Collegio, nel solco dei suoi molti precedenti in materia, ritiene che la previsione di cui al citato art. 10 non sia suscettibile di applicazione fuori dall'ipotesi di accessi meramente informativi. In assenza di autenticazione a doppio fattore, l'accesso al conto di natura non meramente informativa, perché seguito dalla disposizione di un bonifico, non risulta conforme ai requisiti normativamente previsti (decisione n. 10636/24; decisione 8155/24; decisione n. 7574/2024).

Tale circostanza risulta assorbente rispetto alla verifica delle modalità di autenticazione dell'operazione contestata. La mancanza di autenticazione a doppio fattore nella procedura di accesso all'home banking non consente infatti di ritenere provata la regolare

autenticazione delle operazioni contestate (Collegio di Bologna, n. 12274/2022; Collegio di Bari, n. 9425/2022 e 2568/2023).

La domanda del ricorrente va dunque accolta integralmente posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione inibisce ogni valutazione in ordine alla eventuale colpa grave del cliente.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e lo accoglie nel resto disponendo che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.150,00.**

**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  
ANDREA TINA