

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

| | |
|---------------|---|
| (PA) MAUGERI | Presidente |
| (PA) MELI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (PA) FORGIONE | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (PA) SCIBETTA | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (PA) PLAIA | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore ARMANDO PLAIA

Seduta del 02/04/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce di aver disconosciuto n. 10 bonifici disposti tramite *home banking* il 9, il 13 e il 15 aprile 2024, per un importo complessivo di € 14.386,86, in quanto eseguiti in favore di un beneficiario diverso rispetto a quello indicato in fase di predisposizione degli ordini di pagamento sulla piattaforma online. Chiede il rimborso integrale delle somme oggetto di bonifico. Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso. Nelle repliche e nelle controrepliche le parti ribadiscono le proprie richieste.

DIRITTO

La questione sottoposta al vaglio del Collegio concerne l'accertamento della responsabilità dell'intermediario resistente in ordine a taluni bonifici disconosciuti dal ricorrente.

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017 n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2). In particolare, le fonti normative che regolano la *Strong Customer Authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2 e nell'articolo 10-bis del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

Con riferimento alla specifica questione sottoposta al Collegio, si osserva che in caso di bonifico disposto verso IBAN errato, occorre distinguere: (1) l'ipotesi in cui è pacifico e incontestato che l'IBAN errato è stato digitato dall'utente ricorrente e che dunque l'operazione è stata autorizzata; in tal caso, si applica l'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010 che disciplina la fattispecie in cui l'identificativo unico inesatto è fornito dall'utente; (2) l'ipotesi in cui l'operazione si considera disconosciuta, in quanto il ricorrente afferma di aver digitato correttamente l'IBAN e che l'intermediario non avrebbe eseguito correttamente l'operazione (cfr. per tale seconda ipotesi Coll. Palermo 5436/2024). In tal caso, non si applica il regime previsto dall'art. 24, ma la disciplina contenuta all'art. 10 d.lgs. n. 11/2010 (Coll. Palermo 5436/2024; Coll. Torino n. 4511/2024; Coll. Milano n. 22671/2021).

Nel caso di specie, la società ricorrente ha disconosciuto n. 10 bonifici disposti tramite home banking il 9, il 13 e il 15 aprile 2024, per un importo complessivo di € 14.386,86, in quanto eseguiti in favore di un beneficiario diverso rispetto a quello indicato in fase di predisposizione degli ordini di pagamento sulla piattaforma online.

Come previsto dall'art. 10, d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, a fronte del disconoscimento di una operazione di pagamento da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata. In mancanza della suddetta prova l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute (art. 11, d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11).

L'intermediario è altresì tenuto a provare la colpa grave del cliente ricorrente. La stessa assume rilievo solo se l'intermediario fornisce la prova di autenticazione delle operazioni che – secondo l'orientamento condiviso dai Collegi – rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Coll. Coordinamento n. 22745/2019).

Nel caso in esame, può affermarsi che le operazioni disconosciute dal cliente sono state eseguite dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e non hanno subito le conseguenze del malf funzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

Le evidenze documentali sono peraltro analoghe a quelle prodotte in controversie, della stessa specie, in cui l'ABF ha ritenuto provata l'autenticazione forte (SCA).

Pertanto, il Collegio considera pienamente assolto l'onere probatorio relativo alla prova della c.d. SCA.

Quanto alla prova della colpa grave del cliente, il Collegio osserva che, a fronte delle evidenze circa l'assenza di un malf funzionamento delle procedure necessarie per l'esecuzione delle operazioni disconosciute o di altri inconvenienti, dalle risultanze in atti non emergono elementi a supporto dell'ipotesi che il ricorrente possa aver digitato l'IBAN correttamente. Deve pertanto considerarsi accertato che il ricorrente abbia inserito un IBAN inesatto.

Il Collegio ritiene, tuttavia, che sussistano profili di responsabilità concorrente dell'intermediario, segnatamente in merito alla mancata attivazione del servizio di sms-alert.

Dalla documentazione in atti, infatti, non risulta l'attivazione di un servizio di notifiche delle operazioni disconosciute dal ricorrente. Al riguardo, il Collegio osserva che la mancata attivazione, ovvero il mancato funzionamento, del servizio di sms-alert possa essere ritenuto irrilevante soltanto qualora si tratti di una sola operazione o nell'ipotesi in cui le operazioni contestate risultino effettuate a breve distanza di tempo l'una dall'altra, in quanto in questi casi l'invio del sms non avrebbe potuto, in concreto, impedire o contenere la perdita relativa alle operazioni non autorizzate dal titolare dello strumento di pagamento.

Sul punto, si rileva che, secondo l'orientamento di questo Collegio, in caso di mancato invio del sms-alert, si considera che l'adozione del citato dispositivo di sicurezza avrebbe potuto scongiurare le operazioni abusive realizzate a distanza di più di 5 minuti dalla prima (Coll. Palermo, n. 17891/2020).

Nel caso di specie, la prima operazione di € 4.600,60 è avvenuta in data 09.02.2024 alle ore 11:16; la seconda di Euro 579,00 alle ore 11:22 (a sei minuti di distanza); le successive a partire dalle 11:33 (17 minuti dalla prima) e poi nei giorni 13.02 e 15.02.

Pertanto, è in ogni caso dovuto il rimborso dell'importo oggetto delle operazioni successive alla prima, in quanto effettuate a più di 5 minuti dalla stessa.

Resta peraltro da valutare se sussistano ulteriori profili di responsabilità concorrente dell'intermediario che giustifichino la restituzione, sia pure parziale, anche dell'importo di € 4.600,60 oggetto del primo bonifico.

A tal proposito, si osserva che, sulla base dell'unanime orientamento dei collegi, sull'intermediario grava l'obbligo di monitorare e rilevare un'eventuale operatività anomala del cliente, tenendo conto degli indici di frode tipizzati all'art. 8 del D.M. 112/2007, potendo peraltro il Collegio valorizzare anche indici di frode ulteriori rispetto a quelli ivi contenuti.

Il Collegio osserva che nelle giornate del 9 e del 13 febbraio 2024 sono stati eseguiti rispettivamente quattro e cinque bonifici verso il medesimo Iban spagnolo.

L'art. 8 del D.M. 112/2007 include tra gli indici di anomalia l'ipotesi in cui risultino tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a), punto 2).

Sebbene il D.M. 112/2007 faccia riferimento alla prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione del comportamento del PSP, ove possibile, anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici) in ragione dell'unicità della *ratio* sottesa a tale normativa.

Ne discende che debba essere restituito anche l'importo oggetto del primo bonifico (€ 4.600,60), seppure soltanto nella misura del 20% (€ 920,12), coerentemente con quanto statuito, per casi analoghi, da questo Collegio (Coll. Palermo n. 4200/2024).

Andrà pertanto restituita la somma € 920,12, corrispondente al 20% del primo bonifico di € 4.660,60, nonché gli importi oggetto delle restanti operazioni pari a € 9.786,26, per un totale di € 10.706,38, oltre interessi dalla data del reclamo.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 10.706,38, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI