

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GIORGIO AFFERNI

Seduta del 16/12/2025

FATTO

Il ricorrente riferisce che in data 11 luglio 2025 rilevava sul proprio conto corrente tre operazioni di pagamento non autorizzate, per un importo complessivo di € 897,00. Afferma di non aver disposto tali operazioni, di trovarsi al momento dei fatti in auto di ritorno dal lavoro e di aver sempre avuto la carta in suo possesso, senza aver mai ceduto a terzi le proprie credenziali. A seguito della segnalazione, l'intermediario procedeva inizialmente all'accredito delle somme, salvo poi riaddebitarle all'esito degli accertamenti interni. Il ricorrente presentava quindi reclamo, rimasto privo di esito favorevole, e proponeva il presente ricorso, chiedendo il rimborso degli importi contestati.

L'intermediario si è costituito nel procedimento, resistendo al ricorso. Ha rappresentato che le operazioni disconosciute sono state eseguite tramite il dispositivo abitualmente utilizzato dal cliente e risultano regolarmente autenticate mediante procedura di strong customer authentication, conforme alla normativa applicabile. In particolare, l'intermediario ha prodotto i log informatici dai quali emerge che l'accesso ai servizi di pagamento e le singole operazioni sono state autorizzate mediante l'utilizzo congiunto di un elemento di conoscenza, rappresentato dal PIN, e di un elemento di possesso, costituito dal device associato al profilo del ricorrente. Ha inoltre evidenziato che le notifiche push inviate al cliente erano "parlanti", in quanto riportavano i dati essenziali delle operazioni da autorizzare. L'intermediario ha infine sottolineato che il ricorrente, né in sede di denuncia né in sede di reclamo o di

ricorso, ha fornito elementi utili a circostanziare le modalità della presunta truffa, sicché l'evento deve essere ricondotto a una condotta gravemente negligente del cliente.

Il ricorrente non ha presentato repliche alle controdeduzioni dell'intermediario.

DIRITTO

Il ricorso è parzialmente fondato.

Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione, l'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010 pone a carico del prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito malfunzionamenti. Inoltre, ai sensi del comma 2 della medesima disposizione, grava sull'intermediario anche l'onere di dimostrare la sussistenza del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore.

Nel caso di specie, l'intermediario ha fornito una puntuale ricostruzione tecnica delle modalità di accesso e di autorizzazione delle operazioni contestate, producendo la documentazione informatica dalla quale risulta che sia il login ai servizi di pagamento sia le singole operazioni di acquisto online sono state autorizzate mediante una procedura conforme ai requisiti della strong customer authentication. Dalle evidenze in atti emerge, in particolare, che le operazioni sono state validate tramite il device riconducibile al ricorrente, mediante l'inserimento del PIN in risposta a notifiche push contenenti l'indicazione dell'importo, dell'esercente e della carta utilizzata. Tali elementi consentono di ritenere assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine alla corretta autenticazione delle operazioni.

Una volta accertata la sussistenza della SCA, assumono rilievo, ai fini della valutazione della colpa grave dell'utilizzatore, le allegazioni del ricorrente in merito alle circostanze della frode. Nel caso in esame, il ricorrente si è limitato ad affermare di non aver disposto le operazioni e di non aver mai ceduto le proprie credenziali, senza tuttavia fornire alcuna indicazione concreta sulle modalità attraverso le quali terzi sarebbero entrati in possesso dei dati necessari all'esecuzione dei pagamenti. In particolare, non risultano dedotti elementi relativi a contatti ingannevoli, a messaggi o chiamate idonei a generare un legittimo affidamento, né ad anomalie nel funzionamento del dispositivo o dei sistemi dell'intermediario.

Secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, nelle ipotesi di utilizzi fraudolenti on line, laddove l'intermediario abbia dimostrato la conformità del sistema di pagamento ai requisiti della strong customer authentication e non emergano elementi idonei a qualificare la truffa come particolarmente sofisticata, la mancata allegazione delle modalità dell'evento da parte del cliente consente di presumere la sussistenza della colpa grave dell'utilizzatore. Tale presunzione trova ulteriore conferma nella circostanza che le notifiche di autorizzazione inviate al ricorrente erano idonee a rendere immediatamente percepibile il contenuto delle operazioni da autorizzare. Assume anche rilievo la circostanza che il ricorrente non ha replicato alle controdeduzioni dell'intermediario, pur avendone l'opportunità.

Alla luce di quanto precede, deve ritenersi che l'esecuzione delle operazioni contestate sia imputabile alla condotta gravemente negligente del ricorrente.

Ciò posto, rileva il Collegio che, nel caso di specie, risultano autorizzate con la medesima carta e tramite il medesimo merchant online tre diverse operazioni aventi pari importo € 299,00 (l'una) effettuate



a breve distanza di tempo (rispettivamente alle ore 16:58, 17:00 e 17:04). Risulta pertanto la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2). Pertanto, l'intermediario convenuto avrebbe dovuto rilevare l'esistenza di un indice di anomalia e impedire l'esecuzione dell'ultima operazione disposta dal ricorrente per un importo di € 299,00. Ne consegue che il ricorrente ha diritto al rimborso dell'importo oggetto di questa ultima operazione, che non sarebbe stata eseguita se l'intermediario avesse agito con tutta la diligenza richiesta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 299,00.

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