

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) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente agisce per vedersi riconoscere “*un parziale risarcimento*” in relazione ad un’operazione fraudolenta eseguita da ignoti a suo danno. Questi i fatti posti a fondamento della domanda. In data 17 dicembre 2024 parte ricorrente riceveva un SMS relativo ad un avvenuto prelievo di € 1.850,00 che conteneva indicava un numero di telefonia fissa da contattare per disconoscere il pagamento. Parte ricorrente contattava il numero indicato e il malfattore lo invitava a scaricare una App relativa all’intermediario N*, cosa che parte ricorrente faceva. Quindi avvicinava la carta di credito al proprio cellulare. Nel giro di qualche decina di minuti, il malfattore riusciva ad effettuare un prelievo di € 1.000,00. A questo punto, il cellulare si spegneva e parte ricorrente bloccava la carta. Il giorno seguente parte ricorrente si recava dall’intermediario e appurava i dettagli dell’operazione eseguita presso un esercente di Napoli. Riferisce, inoltre, parte ricorrente che l’operatore con cui ha interloquito lo tranquillizzava dicendo che avrebbe dovuto attendere la contabilizzazione del pagamento prima di fare la denuncia e presentare il reclamo.

L’intermediario chiede il rigetto del ricorso ed in subordine l’accertamento del concorso di colpa ex art. 1227 c.c. sulla base delle seguenti rappresentazioni: (a) parte ricorrente ha disconosciuto un’operazione di pagamento effettuata in data 17.12.2024 per € 1.000,00 mediante POS con lettura della carta presente ed inserimento del codice PIN; (b) tuttavia, parte ricorrente riferisce di una frode avvenuta tramite il ricevimento di un SMS da parte dell’intermediario N*, e non dalla Banca, e di una telefonata effettuata a N* ad un numero in

ogni caso non riconducibile alla Banca; (c) parte ricorrente non allega né copia dell'SMS che sarebbe stato inviato da N*, né evidenza della telefonata effettuata al numero di telefono indicato nel suddetto messaggio; (d) la mancata allegazione ed esposizione dei fatti che hanno dato origine alla frode che parte ricorrente avrebbe subito provano la negligenza o la colpa grave di quest'ultimo nella causazione dell'evento.

Parte ricorrente ha replicato come segue: (i) non ha potuto produrre il messaggio civetta avendo dovuto formattare il cellulare; (ii) la ricostruzione dei fatti è scarna perché non sa spiegarsi l'accaduto; (iii) pur avendo bloccato la carta la sera stessa del 17/12/2024 ed essersi recato il giorno dopo 18/12/2024 presso lo sportello, l'addetto gli riferiva di dover attendere la contabilizzazione dell'operazione per poter perfezionare le procedure di disconoscimento.

L'intermediario non ha depositato controrepliche.

DIRITTO

I principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute in assenza di anomalie; (B) 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, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Nella specie oggetto del contendere è un'operazione di pagamento con carta di credito per l'importo di € 1.000,00 effettuata il 17.12.2024 ore 17:48, poco prima ad altra operazione fraudolenta effettuata con lo strumento di pagamento emesso da un diverso intermediario.

Partendo dall'autenticazione, risulta dai *log* prodotti dall'intermediario che l'operazione contestata è costituita da un pagamento mediante POS autenticata mediante i fattori del possesso (FLUSSO: POS, *"transazione su POS fisico"*; *"POSEM: L, carta presente"*) e della conoscenza (il codice PIN: *"FPIN: Y, PIN richiesto; TIPORISP: 0, operazione autorizzata"*). Dunque, l'autenticazione mediante SCA è provata.

Quanto alle modalità della truffa, nella denuncia e nel ricorso l'accaduto è descritto sostanzialmente negli stessi termini: parte ricorrente (a) ha ricevuto un SMS, riferito ad altro intermediario, diverso da quello convenuto (N*), che lo invitava a chiamare il numero fisso 02** (b) ha chiamato il numero indicato nel messaggio, entrando in contatto telefonico con un sedicente operatore N*; (c) ha eseguito tutto ciò che l'operatore diceva, scaricando una applicazione N* e avvicinando la carta di credito al cellulare; (d) si è avveduta al termine della telefonata delle operazioni fraudolente; (e) non ha copia dell'SMS civetta avendo 'resettato' il telefono. L'insieme di queste circostanze si profila del tutto carente a descrivere con sufficiente dettaglio la truffa patita, anche in termini di un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio o della telefonata ricevuti, ovvero di una eventuale clonazione dello strumento di pagamento. Tutto ciò anche in combinazione con il carattere confessorio delle dichiarazioni rese da parte ricorrente nel senso della pedissequa esecuzione delle istruzioni ricevute ed in presenza della prova della regolare autenticazione della transazione disconosciuta tramite SCA in assenza di indizi di anomalia. Quanto al blocco della carta che parte ricorrente afferma di aver richiesto dopo essersi avveduto delle operazioni fraudolente manca agli atti qualsivoglia riferimento temporale e/o documenti che lo attestino, essendo irrilevante sotto questo profilo il momento della contabilizzazione ovvero del disconoscimento.

Ritiene, pertanto, il Collegio che non sussistano i presupposti per un accoglimento anche se parziale della domanda.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE