

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI – MAURILIO D'ANGELO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Con ricorso del 20 agosto 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario), la parte ricorrente ha affermato di aver subito il furto del proprio telefono cellulare in data 18/07/2025, durante una vacanza a Napoli. In particolare, mediante l'app installata su detto dispositivo venivano fraudolentemente eseguite operazioni di prelievo d'importo complessivamente pari ad € 2.400,00.

Sporgeva denuncia all'Autorità Pubblica e richiedeva all'intermediario il rimborso del suddetto importo.

Pertanto, in assenza di fattivo riscontro, si rivolgeva a codesto Collegio domandando il rimborso della somma di € 2.400,00, corrispondente al valore delle operazioni contestate.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario rappresentava – in fatto – che in data 18/07/2025 la parte ricorrente subiva il furto del proprio cellulare. Avvedutasi di tale sottrazione, la medesima ricorrente presentava denuncia in data 20/07/2025 e inviava il modulo di contestazione di addebito in data 25/07/2025.

Chiariva di aver riscontrato il reclamo in termini negativi, posto che le operazioni contestate venivano correttamente autenticate nel rispetto dei presidi SCA.

In diritto, rilevava che la normativa applicabile al caso in esame è dettata dal D.Lgs. 11/2010, così come successivamente modificato dal D.Lgs. 218/2017, di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD2).

L'*enrollment*, l'accesso in *home banking* e i prelievi *cardless* contestati sono stati autorizzati dal *device* del cliente, non avendo l'utenza telefonica di quest'ultimo apparentemente subito alcuna modifica successiva all'univoca associazione del *device*.

E' quindi agevole desumere che il codice autorizzativo sia stato conservato insieme al dispositivo stesso, considerato anche che i prelievi contestati venivano eseguiti sia il giorno stesso del furto del cellulare [*rectius*: il giorno successivo] sia nei giorni successivi, in particolare dal 18/07/2025 [*rectius*: 19/07/2025] al 22/07/2025 [*rectius*: 23/07/2025].

Chiariva che in casi non assimilabili al furto con destrezza i prevalenti orientamenti dell'ABF riconoscono una grave mancanza di diligenza nella custodia dello strumento di pagamento e del pin da parte del cliente, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 11/2010.

Oltretutto, la giurisprudenza di merito e i Collegi territoriali negano l'esistenza di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni capo agli intermediari.

Precisava che il blocco e l'estinzione della carta di pagamento avvenivano alle ore 18:34 del 23/07/2025, quindi successivamente alle operazioni per cui è controversia, con ciò dimostrandosi il mancato rispetto da parte dell'odierna ricorrente del suo dovere di informare tempestivamente il proprio PSP rispetto a quanto occorso.

Conseguiva, quindi, che la parte resistente non potesse essere ritenuto responsabile rispetto alle operazioni eseguite dai malfattori.

In tale contesto, l'ormai consolidato orientamento dei Collegi territoriali qualifica come "*colpa grave*" un'inescusabile imprudenza, negligenza o imperizia che si verifica a causa della violazione di quel grado minimo di diligenza generalmente osservato dalla collettività.

Lo stesso Collegio di Coordinamento ha inoltre affermato che la valutazione di tale profilo dev'essere compiuta alla luce di tutte le circostanze di fatto che caratterizzano il caso di specie, ben potendosi fornire la prova corrispondente per mezzo di presunzioni gravi, precise e concordanti ai sensi dell'art. 2729 c.c..

Nel caso di specie sono presenti numerosi elementi dai quali emerge la colpa grave della parte ricorrente e l'esonero di qualsivoglia responsabilità dell'odierna resistente. Pertanto, l'intermediario ha concluso chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'utilizzo fraudolento per cui è controversia è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Sul punto si rammenta che, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo *“ispirata al principio del “rischio d'impresa”, e cioè all'idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente “pericolose”, che interessano un'ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull'impresa, in quanto quest'ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell'assicurazione di detti rischi”* (così Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare:

- A. l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

In particolare, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente;

- B. il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

Le operazioni contestate – di valore complessivamente pari ad € 2.400,00 – consistono in 4 prelievi *cardless*, ciascuno d'importo pari ad € 600,00, rispettivamente effettuati a Napoli in data 19/07/2025 (il primo) e 23/07/2025 (i restanti), a valere sulla carta di pagamento n. ***554.

Tali operazioni risultano dal documento recante i dati dei terminali informatici dell'intermediario, dal modulo di contestazione degli addebiti e dall'estratto del libretto di risparmio di parte ricorrente.

In ordine alla prova di autenticazione delle operazioni di pagamento, l'intermediario ha riferito che, in generale, le procedure di autenticazione forte dallo stesso adottate sono le seguenti:

- procedura *“primaria”*: *Push notification* in APP e Codice [xxx] ID;
- procedura *“secondaria”*: *One Time Password* (OTP) via SMS e Password.

Secondo quanto affermato dalla parte resistente, nel caso in esame è stata attivata la *“procedura primaria”*, basata quindi sui seguenti elementi di autenticazione:

- fattore di conoscenza: il Codice [intermediario]ID, ossia un codice di sei caratteri (numeri e/o lettere) scelto dall'utente in fase di abilitazione dei prodotti finanziari in App;

tale codice si attiva direttamente dalle App installate su smartphone o tablet dell'utente ed è associato in modo univoco al dispositivo dal quale viene generato;

- fattore di possesso: la disponibilità del dispositivo dal quale precedentemente è stato generato il Codice [intermediario]ID.

Ha poi specificato che per poter prelevare all'ATM tramite app senza uso della carta è necessario svolgere i seguenti passaggi:

- entrare in app e andare alla sezione *"Prelievo senza carta"*;
- recarsi presso un Atm e premere il pulsante dedicato;
- inquadrare il codice QR mostrato sullo schermo dell'ATM;
- inserire l'importo che si desidera prelevare, scegliendolo da un taglio predefinito o inserendolo manualmente, e confermare andando su *"Procedi"*.
- visualizzare la schermata di riepilogo dell'operazione, inserire il codice [nome intermediario]ID e cliccare il tasto *"Conferma"*;
- attendere l'emissione del denaro prelevato.

Sul device utilizzato, l'intermediario ha prodotto i log, dai quali parrebbe evincersi l'installazione dell'app sul dispositivo di parte ricorrente in data 17/02/2025, quindi circa 5 mesi prima dei fatti oggetto di controversia.

In ordine, poi, all'accesso in app la resistente ha prodotto i correlati log dai quali parrebbero emergere plurimi accessi effettuati mediante l'inserimento del codice [nome intermediario] ID (fattore di conoscenza) nell'app dell'intermediario installata sul device di parte ricorrente.

Rispetto alle circostanze del furto/smarrimento, la parte ricorrente ha riferito di aver subito il furto del proprio telefono cellulare in data 18/07/2025, durante una vacanza a Napoli; in particolare, ha dichiarato che alla data del furto si trovava su un autobus e che alle ore 10:30 circa – dopo esser stata spinta – si avvedeva della sottrazione del suo cellulare dalla propria borsa, precedentemente chiusa con la cerniera.

Ha poi rappresentato di aver lasciato la propria carta di pagamento e le credenziali di accesso in app presso la propria residenza.

Ne consegue – secondo le dichiarazioni di parte ricorrente - che il furto sia avvenuto alle ore 10.30 circa del 18/07/2025.

Le evidenze in atti, tuttavia, non consentono l'individuazione con esattezza dell'orario della prima operazione contestata, la quale sembra tuttavia esser stata pacificamente disposta in data 19/07/2025, ossia il giorno successivo alla sottrazione del telefono.

In tale direzione, l'intermediario ritiene che il codice autorizzativo sia stato negligenemente conservato dalla parte ricorrente insieme al suo dispositivo; ferma la data di esecuzione della prima operazione contestata (19/07/2025), si rappresenta che dai log in atti sembra evincersi che il primo accesso in app (a cui parrebbe non aver fatto seguito alcuna operazione fraudolenta) sia stato effettuato alle ore 11:32 del 18/07/2025, quindi circa 1 ora dopo il furto.

Quanto al blocco dello strumento di pagamento, dagli atti e documenti prodotti sembrerebbe che la carta di pagamento sia stata bloccata alle ore 18:34 del 23/07/2024 – dunque 5 giorni dopo il furto subito e 4 giorni dopo l'esecuzione del 1° prelievo contestato – su iniziativa del cliente mediante contatto telefonico al numero verde dell'intermediario.

Orbene, nella riunione di codesto Collegio tenutasi il 12 novembre 2025 si è osservato che non risultano in atti i log relativi agli accessi in app del 23/07/2024 (data di esecuzione delle ultime 3 operazioni contestate).

Parimenti, si è constatato che non risultano allegati i log relativi all'autenticazione forte delle singole operazioni di pagamento, che – secondo quanto prospettato dall'intermediario – sarebbero state autorizzate tramite digitazione del codice [nome intermediario]ID nell'app installata sul *device* di parte ricorrente, a seguito dell'inquadramento del QR Code apparso sul terminale ATM.

Pertanto, l'odierno Collegio di Torino ha disposto che *“parte resistente fornisca piena prova circa l'autenticazione a doppio fattore sia per l'accesso all'App che ha preceduto la disposizione dei prelievi non autorizzati eseguiti il 23/07/2025, sia per l'esecuzione di tutti i prelievi contestati, integrando la documentazione in atti”*.

A fronte di tale provvedimento, l'intermediario ha riscontrato la richiesta del Collegio in data 27/11/2025, producendo documentazione ulteriore rispetto a quella allegata alle controdeduzioni e controrepliche.

Dalla documentazione complessivamente prodotta dall'intermediario sembra possa desumersi che, sebbene il libretto di risparmio di parte ricorrente e il modulo di contestazione delle operazioni facciano riferimento a prelievi eseguiti in data 19/07/2025 (il primo) e 23/07/2025 (i restanti), le operazioni disconosciute sono state in realtà eseguite in data 18/07/2025, 19/07/2025, 20/07/2025 e 22/07/2025.

Quanto alla prova di autenticazione dei prelievi contestati, l'intermediario ha prodotto, in sede di integrazione documentale, evidenza dell'accesso all'app e dell'esecuzione dell'operazione per ciascun prelievo.

In proposito si osserva che, per ciascun prelievo risulta l'inserimento del codice ***ID (elemento di conoscenza) in App (elemento di possesso) sia per l'accesso, sia per la disposizione di pagamento.

Dunque, la prova dell'autenticazione, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 D.Lgs. 11/2010 (e successive modifiche) deve giudicarsi sostanzialmente raggiunta (e provata) .

Per quanto attiene alla valutazione del comportamento della ricorrente occorre distinguere tra il primo pagamento e quelli successivi.

Con riferimento alla prima transazione non è ravvisabile la colpa grave della cliente, sia perché la sottrazione del telefono è avvenuta con modalità non contrastabili con l'ordinaria diligenza, sia perché l'operazione è stata eseguita a circa un'ora dal momento del furto, circostanza che non consente di presumere che i codici bancari fossero facilmente accessibili ai ladri.

Viceversa, i prelievi successivi appaiono interamente addebitabili alla colpa grave della parte ricorrente posto che la seconda operazione contestata è stata eseguita a distanza di un giorno dalla prima e che il blocco della carta di pagamento è avvenuto soltanto alle ore 18:34 del 23/07/2024 (e, quindi, 5 giorni dopo il furto subito e 4 giorni dopo l'esecuzione del 1° prelievo contestato) e non risultano notizie sul blocco del cellulare.

È, infatti, ormai noto che l'evoluzione tecnologica ha reso gli smartphone un canale alternativo per l'accesso ai conti bancari, che consente anche l'effettuazione di operazioni dispositive in tempi particolarmente ristretti.

In tale contesto la custodia dello smartphone e dei relativi codici di accesso assume estrema importanza. Lo smarrimento o la sottrazione dello smartphone sono eventi di fronte ai quali l'utente deve reagire con la massima tempestività, in modo particolare quando esso è avvenuto in ipotesi in cui sia ravvisabile la presenza ravvicinata di estranei (mezzi pubblici di trasporto) e dunque è maggiore l'esposizione al pericolo di furto.

Valutate tutte le circostanze, il Collegio ritiene, in conclusione, che – escludendosi il primo prelievo, rispetto al quale il prestatore del servizio di pagamento non ha assolto all'onere di dimostrare la colpa grave della cliente – gli eventi (rectius prelievi) successivi al primo siano interamente imputabili a quest'ultima.

A ciò consegue il parziale accoglimento del ricorso esclusivamente rispetto alla prima delle operazioni disconosciute.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 600,00.

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