

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 25.9.2025 – previo reclamo del 16.6.2025 (seguito da altri successivi), riscontrato negativamente dall'intermediario – il ricorrente, qualificatosi come consumatore, dopo aver premesso di avere disconosciuto tre bonifici istantanei, del 16.6.2025, rispettivamente di € 14.983,76 alle ore 9:14, di € 12.983,46 alle ore 9:16 e di € 9,00 alle ore 13:33, ha rappresentato che, pur avendo contattato l'intermediario alle ore 9:20 del medesimo giorno e avendo inviato una *mail* alle ore 9:26, i primi due bonifici non venivano bloccati.

Ha precisato, poi, che (solo) dopo la segnalazione, l'intermediario comunicava che avrebbe attivato l'autenticazione a due fattori (MFA), così ammettendo l'assenza di idonei strumenti di sicurezza (mentre all'atto delle transazioni contestate, le operazioni potevano essere effettuate inserendo le sole credenziali).

Ha infine evidenziato che lo stesso sporgeva denuncia in data 16/06/2025 e, con lettera del 18/06/2025, chiedeva all'intermediario il riaccredito di € 27.967,22. Non avendo ricevuto risposta, in data 10/07/2025 inviava nuovamente una nota di reclamo con contestuale segnalazione alla Banca d'Italia, la quale, con lettera del 24/07/2025, invitava l'intermediario a fornire risposta. Quest'ultimo, tuttavia, ometteva di dare ulteriore riscontro.

Quanto sopra premesso, parte ricorrente ha quindi richiesto il rimborso della somma corrispondente ai due bonifici non bloccati, di euro 14.983,76 e 12.983,46, per un totale di euro 27.967,22.

Non ha invece proposto, in sede di ricorso, la richiesta (che aveva avanzato in reclamo) relativa alla contestazione di un preteso intervenuto blocco del conto corrente, con conseguenti danni (mentre, per converso, ha evidenziato in ricorso che “l'introduzione dell'operatività del bonifico istantaneo non è stata corredata da un'informazione completa e corretta delle relative caratteristiche, in violazione dell'art. 126-sexies, comma 4-*bis*, del T.U.B”, così introducendo una deduzione non presente in sede di reclamo).

2. L'intermediario convenuto non si è costituito e non ha quindi prodotto alcuna controdeduzione.

DIRITTO

3. Ritiene il Collegio che la domanda del ricorrente sia da accogliere, per le ragioni di seguito illustrate.

4. Preliminarmente, evidenzia il Collegio che l'intermediario convenuto è un istituto di moneta elettronica estero autorizzato ad operare in Italia con succursale, in quanto tale aderente all'ABF e soggetto alla relativa procedura.

Sempre preliminarmente, rileva ancora il Collegio che l'oggetto della domanda – non potendosi tenere conto della contestazione relativa alla pretesa violazione dell'art. 126-*sexies*, comma 4-*bis*, del T.U.B, in quanto non proposta in sede di reclamo (laddove le *Disposizioni ABF* (cfr. Sez. VI, par. 1) stabiliscono che “*il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo (...)*”; e dovendosi considerare che non è stata proposta in ricorso la domanda risarcitoria per preteso blocco del conto, che era stata prospettata nel reclamo – si riduce alla richiesta di rimborso dei due bonifici disconosciuti e non bloccati di cui al § 1 della narrativa in “fatto”, pari a euro 27.967,22.

5. Quanto sopra premesso, rileva ancora il Collegio che 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), entrato in vigore il 13 gennaio 2018; le fonti normative che, nel contesto considerato, regolano la c.d. “autenticazione forte” (in gergo, individuata dall'acronimo SCA: *strong customer authentication*) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10-*bis* del D. lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall' EBA (*European Banking Authority*) 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, parere del 21 giugno 2019).

6. Secondo le previsioni normative sopra richiamate, riferibili alla fattispecie, la responsabilità di un Prestatore dei servizi di pagamento (PSP) è esclusa quando, *avendo esso dato prova di utilizzare meccanismi di “autenticazione forte” dell'utente*, sia anche riuscito a dimostrare una condotta dolosa o gravemente colposa dell'utente del servizio (con la precisazione che si intende per “autenticazione forte” 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).

Più in particolare, quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di

pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7 D. lgs. n. 11/2010.

Piuttosto, sarà onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente: in mancanza di ciò, egli sarà tenuto responsabile dei pregiudizi subiti dall'utente, in ragione del rischio d'impresa sopportato.

Ne consegue che l'intermediario non si libera dalla responsabilità provando la mera regolarità formale delle transazioni, dovendo lo stesso, ai sensi dell'art. 10 del D. lgs. n. 11/2010, documentare elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, anche in via presuntiva, della colpa grave (o del dolo) dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, n. 22745 del 10 ottobre 2019), fermo restando che in caso di mancanza di prova dell'avvenuto rispetto delle procedure di SCA richieste la responsabilità dell'intermediario andrà comunque dichiarata.

Naturalmente, nel caso in cui – come è avvenuto nella presente vicenda – l'intermediario non abbia assolto all'onere probatorio, sullo stesso gravante, di cui all'art. 10 e ss. del d.lgs. n. 11/2010, *anche in conseguenza della mancata costituzione nel procedimento*, il ricorso va accolto integralmente, posto che la mancanza, anche parziale, della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

7. Alla luce del quadro normativo sopra richiamato, e della connotazione fattuale della vicenda per la quale si procede – comunque caratterizzata, per quanto documentato in atti, anche dalla circostanza che l'autenticazione a due fattori è stata attivata dall'intermediario solo dopo il disconoscimento delle operazioni contestate da parte del cliente – deve quindi concludersi per il necessario accoglimento della pretesa attorea.

Infatti, dal momento che l'intermediario convenuto non si è costituito, lo stesso non ha fornito la prova, a suo carico, della corretta autenticazione delle operazioni contestate; con la conseguenza che il ricorso deve essere integralmente accolto.

8. Pertanto, in accoglimento del ricorso, deve dichiararsi il diritto di parte ricorrente a vedersi restituita, da parte dell'intermediario convenuto, la somma di euro 27.967,22, da arrotondare a euro 27.967,00.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 27.967,00 nei sensi di cui in motivazione.

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