

## 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 9.7.2025 – previo reclamo del 23.5.2025, riscontrato negativamente dall'intermediario – il ricorrente, qualificatosi come consumatore, ha disconosciuto 23 operazioni (tra bonifici, pagamenti *on line* e presso POS) compiute tra le ore 12.43 e le ore 17.22 del 22 maggio 2025, per un totale di 40.615,84 chiesti a rimborso.

In sede di preventivo reclamo, peraltro il ricorrente aveva contestato 24 operazioni, una delle quali non più considerata in ricorso.

Dop aver premesso che, una volta resosi conto degli ammanchi, provvedeva immediatamente a segnalare la circostanza al Servizio clienti dell'intermediario, sia telefonicamente, che a mezzo *e-mail*, nonché a sporgere denuncia, ha precisato di aver ricevuto riscontro negativo e, quindi, di avere dovuto rivolgersi all'Arbitro, al fine di sentire condannare l'intermediario convenuto alla restituzione della somma di euro 40.615,84.

2. L'intermediario convenuto, che pure aveva negato, in sede di reclamo, la propria responsabilità, non si è costituito e non ha quindi prodotto alcuna controdeduzione.

## DIRITTO

3. Ritiene il Collegio che la domanda del ricorrente sia parzialmente 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 parte ricorrente si è qualificata come consumatore in ricorso ma, in realtà, dalla documentazione acclusa al ricorso emerge che il conto sul quale sono state addebitate le operazioni disconosciute è un conto destinato ad un'attività di impresa: va quindi riqualificata la posizione del ricorrente come "non consumatore", sottoponendola alla valutazione del Collegio nella composizione a ciò destinata.

Sul piano fattuale, poi, evidenzia anche il Collegio che, per quanto attestato dalla documentazione prodotta in atti, l'importo delle operazioni disconosciute ammonterebbe, in effetti, a euro 44.051,17; nondimeno, parte ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di euro 40.615,84, alla quale – tenuto conto del principio di cui all'art. 112 c.p.c., pacificamente operante anche nel procedimento ABF – il Collegio deve attenersi.

Peraltro, sempre dalla documentazione versta in atti, emerge anche che in data 23/5/2025 risulta un'operazione in entrata (a favore di parte ricorrente) di importo pari ad una delle 23 operazioni in contestazione (quella di € 6.935,43), espressamente evidenziata in sede di estratto conto. Conseguentemente, comunque rimanendo nei limiti della domanda (così come) proposta, deve anche tenersi conto di tale posta attiva già riconosciuta al ricorrente, in sottrazione rispetto all'importo effettivo delle 23 operazioni contestate, per un risultato di euro 37.115,74 (= 44.051,17 – 6.935,43).

Ne consegue che la somma effettivamente oggetto di controversia va individuata nell'importo (certamente compreso in quello domandato da parte del ricorrente, in quanto di minore consistenza) di euro 37.115,74.

Rispetto all'importo così determinato valgono, quindi, le considerazioni che seguono.

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 specie* – 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, per come risultante dalle evidenze in atti, deve quindi concludersi per il necessario accoglimento – nei limiti della domanda e di quanto effettivamente è rimasto ingiustificatamente addebitato a parte ricorrente (una volta tenuto conto della somma già accreditata a suo favore pari a una delle 23 operazioni contestate); e cioè, per come sopra chiarito al § 4, della somma di euro 37.115,74 – della pretesa attorea, così come appena delimitata.

8. Ne consegue che, in parziale accoglimento del ricorso, deve dichiararsi il diritto di parte ricorrente a vedersi restituita, da parte dell'intermediario convenuto, la somma di euro 37.115,74, da arrotondare a euro 37.116,00.

#### P.Q.M.

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 37.116,00 nei sensi di cui in motivazione. Dispone altresì il ristoro delle spese di assistenza difensiva nella misura equitativamente stabilita di € 300,00.**

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

IL PRESIDENTE