

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLAIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ARMANDO PLAIA

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Tra il 3 ottobre 2024 e il 6 ottobre 2024, la carta di credito del ricorrente veniva utilizzata per otto transazioni fraudolente, per un ammontare complessivo di € 2.475,66. Tali transazioni venivano disconosciute dal ricorrente in quanto non autorizzate, senza tuttavia che lo stesso fornisse alcun elemento utile alla ricostruzione dell'accaduto.

Con lettera del 22 gennaio 2025, l'intermediario resistente riconosceva un rimborso di € 728,50, corrispondente a una parte (5 su 8) dei pagamenti contestati. Contestualmente, l'intermediario procedeva al ri-addebito della somma di € 1.747,16 relativa alle restanti tre operazioni, considerate invece autorizzate mediante le credenziali esclusivamente affidate alla ricorrente e comunque, a dire di parte resistente, correttamente autenticate con un sistema a due fattori.

Insoddisfatta delle interlocuzioni intrattenute con la resistente, la ricorrente si è rivolta a questo ABF, chiedendo la restituzione anche dell'importo, non rimborsato dall'intermediario, oggetto delle restanti tre operazioni e corrispondente a € 1.747,16. L'intermediaria resistente chiede il rigetto della domanda. Nelle repliche e controrepliche le parti insistono nelle rispettive domande, difese e eccezioni.

DIRITTO

La questione sottoposta al vaglio del Collegio concerne l'accertamento della responsabilità dell'intermediario resistente in ordine a talune operazioni di pagamento disconosciute dal ricorrente

disponente. Preliminarmente, il Collegio osserva che non sussistono elementi (es. dichiarazioni del ricorrente ecc.) dai quali desumere che le operazioni contestate siano state eseguite personalmente (e interamente) dal ricorrente. Ne discende che tali transazioni, in quanto sconosciute, non possono considerarsi autorizzate, con la conseguenza che alle stesse si applica la disciplina prevista dal 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).

In particolare, le fonti normative che regolano la Strong Customer Authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10-bis del dlgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA 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 (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

Come previsto dall'art. 10, d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, a fronte del disconoscimento di una operazione di pagamento da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata. In mancanza della suddetta prova l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni sconosciute (art. 11, d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11). Al comma 2, la medesima disposizione aggiunge che: "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'utente 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. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente". Inoltre, l'art. 10-bis, comma 1, del medesimo D.Lgs. 27/1/2010 n. 11 - come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II) – statuisce che: "(...) i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente qualora l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico...". La nozione di "autenticazione forte del cliente" è definita dallo stesso art. 1 del d.lgs. 11/2010 lett. q-bis), secondo cui si definisce tale "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 [...]".

Osserva il Collegio che dalla documentazione prodotta dall'intermediario emerge che le operazioni contestate sono state effettuate con accesso al dispositivo certificato in uso al ricorrente, autenticazione tramite Codice, PIN e OTP generato via software dalla APP installata nel dispositivo (seconda e terza transazione) o SMS inoltrato sul numero certificato (prima transazione).

Può dunque ritenersi provata, per le transazioni sconosciute, l'adozione di un sistema di autenticazione forte (SCA).

In merito al requisito della colpa grave, deve considerarsi rilevante sia la circostanza che il ricorrente non ha fornito alcun elemento utile alla ricostruzione della frode, sia il fatto che lo stesso non ha prestato attenzione né alla notifica Push ("stai autorizzando il pagamento...") ricevuta in occasione della prima e della seconda transazione, né all'SMS inoltrato al numero certificato nel corso della prima operazione.

Ne discende che deve ritenersi provata, oltre all'autenticazione forte delle transazioni, anche la colpa grave della ricorrente.

Resta peraltro da valutare la sussistenza di profili di responsabilità concorrente dell'intermediario che possano giustificare la restituzione, sia pure parziale, dell'importo oggetto delle operazioni contestate (cfr. Coll. Palermo n. 4125/2025).

A tal proposito, si osserva che, sulla base dell'unanime orientamento dei collegi ABF, sull'intermediario grava l'obbligo di monitorare e rilevare un'eventuale operatività anomala del cliente, tenendo conto degli indici di frode tipizzati all'art. 8 del D.M. 112/2007, potendo peraltro il Collegio valorizzare anche indici di frode ulteriori rispetto a quelli ivi contenuti.

Nel caso di specie, considerando anche i tentativi di frode non andati a buon fine, sussistono i seguenti indici di frode: (1) 7 o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento, indice previsto al punto 1 della lett. b) dell'art. 8 del DM 112/2007; (2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, indice previsto al punto 2 della lett. a) dell'art. 8 del DM 112/2007.

Ne discende che l'importo oggetto delle tre operazioni contestate (€ 1.747,16) debba essere restituito nella misura del 20% (€ 349,43), coerentemente con quanto statuito, per casi analoghi, da questo Collegio (Coll. Palermo n. 4125/2025; Coll. Palermo n. 4200/2024).

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 349,43.

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