

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DILETTA FULCHERI

Seduta del 22/12/2025

FATTO

Con ricorso al 23.07.2025, la ricorrente riferisce di aver effettuato una ricarica telefonica di euro 10,00 in data 15.06.2025 e che, dopo aver digitato il Pin, le sarebbe stata addebitata una transazione di euro 887,97, che disconosce e della quale chiede il rimborso.

Con le controdeduzioni, l'intermediario precisa che la ricorrente è titolare di un conto corrente al quale è abbinata una carta di pagamento con la quale il 15.06.2025 è stata effettuato un pagamento di euro 887,97, poi disconosciuto. Eccepisce come la transazione sia stata autorizzata con procedura di autenticazione forte, senza anomalie. Ritiene sussistere la colpa grave della cliente nella gestione e nella custodia dello strumento di pagamento e delle relative credenziali. Contesta come la ricorrente non fornisca indicazioni sulle modalità della truffa, né abbia mai denunciato lo smarrimento della carta. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia afferisce un pagamento online con carta effettuato il 15.06.2025, di euro 887,97, poi disconosciuto, eseguito sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

In tema di autenticazione, l'intermediario precisa e documenta che per accedere ai servizi online della Banca è richiesto l'inserimento: a) di due password statiche: il codice Titolare e il codice PIN; b) una password dinamica: il codice O-K** (OTP); mentre per autorizzare le operazioni dispositive è necessario il codice dinamico OTP, generato previa validazione della push trasmessa in app (O-K** S***) o via SMS, inviato sul numero di telefono certificato (O-K**S**).

La modalità autorizzativa che viene in rilievo nel caso di specie utilizza una token app per la generazione di una OTP non visibile all'utente (sistema O*** S****) che questo Collegio ritiene *compliant* alla SCA.

Per quale che attiene la dinamica degli eventi, la ricorrente afferma che a seguito del tentativo di effettuare una ricarica telefonica di 10 euro le sarebbe stata addebitata la diversa operazione di euro 887,97 poi disconosciuta, ma non fornisce elementi utili a ricostruire la dinamica della frode.

Orbene, questo Collegio riconosce, in capo al ricorrente, *“non tanto un onere probatorio che la legge, in principio, non gli addossa, ribaltandolo piuttosto sull’intermediario; quanto piuttosto un onere di allegazione delle circostanze che possano, al minimo, offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell’utilizzo imputabile (direttamente o per colpa grave) al titolare”* (Collegio di Roma, decisione n.10723 del 18 aprile 2019).

Il Collegio ritiene dunque che, in caso di disconoscimento dell'operazione, è onere del ricorrente fornire *“elementi utili a provare che l’operazione sia stata realmente fraudolenta”* (Collegio di Roma, decisione n. 299 del 10 gennaio 2020).

Secondo l’orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l’intermediario abbia offerto la prova dell’autenticazione delle transazioni disconosciute, come nel caso di specie.

Pertanto, in assenza di elementi idonei a contestualizzare l’evento truffaldino, questo Collegio ritiene di respingere la richiesta restitutoria del ricorrente, desumendone la colpa grave.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE