

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 21/08/2025, è entrata sul sito di I* (operatore telefonico) per effettuare una ricarica telefonica on-line;
- dopo aver indicato i dati richiesti, l'importo della ricarica e il numero di telefono e aver dato conferma, ha inserito il numero della carta di credito su cui addebitare il costo;
- il sistema le ha richiesto i dati di autenticazione, senza però inviarle notifica di avvenuta ricarica;
- ha ripetuto l'operazione, il sistema le ha richiesto i dati necessari per effettuare la ricarica e nuovamente l'operazione non risultava andata a buon fine;
- ha compreso di essersi imbattuta in un sito fraudolento;

- ha immediatamente contattato il servizio clienti dell'intermediario per bloccare la carta e inviato una e-mail all'indirizzo fornito dall'operatore per richiedere lo storno delle operazioni;
- l'intermediario in data 02/09/2025 ha risposto con un diniego.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di euro 776,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- le operazioni di pagamento via internet oggetto del presente procedimento sono state eseguite in modalità 3D secure, mediante SCA, con inserimento di codice OTP (elemento di possesso) e codice segreto K**6 (elemento di conoscenza);
- le operazioni sono state poste in essere a causa del comportamento gravemente colposo della ricorrente, la quale ha inserito i codici OTP e il codice segreto K**6 su un sito sconosciuto;
- si è prontamente attivato per informare e sensibilizzare i propri clienti circa la diffusione del fenomeno di phishing, attraverso l'inserimento di un avviso sugli estratti conto.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato; in via subordinata, domanda di ripartire il danno secondo le rispettive responsabilità delle parti ex art. 1227 c.c.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono due operazioni contestate, per un importo complessivo di euro 776,00, poste in essere il 21/08/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

La ricorrente non ha prodotto agli atti alcuna prova della presentazione della denuncia della truffa. Quanto all'autenticazione forte, corretta contabilizzazione e registrazione delle operazioni contestate, sulla base delle evidenze prodotte agli atti risulta che le stesse sono state, correttamente, autenticate tramite: OTP (elemento di possesso); codice K**6 (elemento di conoscenza).

Valutando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio rileva come la ricorrente si sia limitata a riferire che, nella convinzione di effettuare una ricarica telefonica on-line, ha inserito i dati richiesti, ossia importo, numero di telefono e della carta di credito su cui addebitare il costo, ripetendo più volte l'operazione, che non risultava andata a buon fine, e di aver

infine compreso di essersi imbattuta in un sito fraudolento e di avere lei stessa autorizzato i pagamenti disconosciuti. La ricorrente, inoltre, non ha allegato screenshot della presunta pagina clone su cui ha inserito i propri dati; come, del resto, non risulta abbia sporto denuncia.

Fermo tutto quanto considerato, secondo l'orientamento dei Collegi ABF nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento in cui: i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute; ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA); iii) non risultano indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi; le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del cliente medesimo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE