

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Parte ricorrente si rivolge all'Arbitro, insoddisfatta degli esiti del reclamo, chiedendo il rimborso della somma di € 1.573,00, corrispondente a due operazioni di ricarica effettuate in data 11/7/2025 su carte prepagate intestate a soggetti terzi.

Espone che tali operazioni sono state disposte a seguito di una truffa realizzata mediante caller ID spoofing: il ricorrente riferisce di aver ricevuto una chiamata proveniente da un'utenza telefonica apparentemente riconducibile alla Questura di Monza, da un soggetto qualificatosi come Commissario di Polizia, il quale lo induceva, prospettando presunti movimenti sospetti sulla carta e sul libretto postale collegato, a trasferire fondi e a ricaricare carte di terzi con causale "messa in sicurezza fondi".

Solo successivamente il ricorrente si rendeva conto della natura fraudolenta dell'episodio, sporgendo denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza contestando formalmente le operazioni all'intermediario.

Domanda, pertanto, il rimborso della predetta somma.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che le operazioni contestate sono state integralmente eseguite e autorizzate dal cliente, mediante l'applicazione mobile e previa corretta applicazione della strong customer authentication, senza che sia ravvisabile alcun malfunzionamento del sistema o profilo di responsabilità a proprio carico.

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via preliminare occorre precisare che, secondo l'orientamento costante dei Collegi territoriali, quando l'utente riconosce di aver eseguito personalmente l'operazione poi disconosciuta non trova applicazione la disciplina dell'uso non autorizzato degli strumenti di pagamento (*ex multis* Coll. Napoli, decisione n. 7095/2023; Coll. Roma, decisione n. 6770/2023): nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che le due operazioni di ricarica sono state personalmente disposte dal ricorrente tramite l'app dell'intermediario; il ricorrente ha inserito sia la disposizione di pagamento sia i fattori di autenticazione, mediante utilizzo del codice *****ID su un dispositivo precedentemente securizzato; non risultano evidenze di malfunzionamenti del sistema di autenticazione né di violazioni degli obblighi di sicurezza imputabili all'intermediario.

La particolare insidiosità della truffa, realizzata attraverso l'utilizzo di un numero telefonico effettivamente riconducibile a un'Autorità pubblica, non consente di qualificare le operazioni come non autorizzate ai sensi della normativa di settore, posto che il cliente ha comunque agito direttamente e consapevolmente nella forma convenuta con il prestatore di servizi di pagamento.

Esclusa, per le ragioni dianzi esposte, l'applicabilità della disciplina dell'uso non autorizzato di uno strumento di pagamento (comprese le regole in materia di ripartizione dell'onere della prova, che, com'è noto, imporrebbero all'intermediario di dimostrare che le operazioni disconosciute siano state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate), va parimenti escluso qualunque possibile profilo di responsabilità in capo all'intermediario convenuto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE