

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 15/12/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce che nel maggio 2025 riceveva una chiamata da utenza riferibile all'intermediario, con cui un sedicente addetto, col pretesto di alcune operazioni anomale registrate sulla sua carta di credito, la invitava a fornirgli il codice otp pervenuto sulla sua utenza telefonica nonché il codice segreto K*; in seguito, recatasi presso la filiale, apprendeva che erano stati effettuati alcuni bonifici non autorizzati, realizzando di essere stata vittima di una truffa. Esperito infruttuosamente reclamo, inoltra ricorso all'ABF chiedendo che sia accertato il suo diritto a "ripetere l'intera somma pari a 3.990 euro indebitamente e illecitamente sottrattale".

Convenuto ritualmente, l'intermediario precisa ed eccepisce che: i) per l'autorizzazione delle operazioni sono stati utilizzati i codici OTP trasmessi a mezzo SMS sul numero di cellulare certificato di parte ricorrente (fattore di possesso) nonché la password statica "K*", consistente in un codice a sei cifre ideato e conoscibile solo dalla cliente (fattore di conoscenza); ii) il ricorrente ha prestato in modo giuridicamente valido il suo consenso all'esecuzione delle operazioni in parola o, quantomeno, queste ultime sono a lui direttamente imputabili, in quanto, per sua stessa ammissione, ha comunicato il codice OTP e il codice K* a terzi. Quindi la parte resistente chiede all'ABF: i) di rigettare il ricorso perché infondato in fatto ed in diritto; ii) in via subordinata, chiede di valutare l'entità delle somme da risarcire tenendo conto di una concorrenza di responsabilità ex art. 1127 cod. civ.; in via di estremo subordine,

chiede che la controparte sopporti la perdita nella misura di 50 euro stabilita dell'art. 12, comma 3, del D.lgs. n.11/2010.

DIRITTO

1. Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva 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), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2. Sebbene parte ricorrente si riferisca a “bonifici”, dalla documentazione in atti (Modulo disconoscimento e Lista movimenti) risulta che le operazioni disconosciute consistono in acquisti di e-commerce, effettuate tramite carta di credito emessa dall'intermediario resistente.

3. Non constano evidenze al blocco della carta.

4. In merito all'autenticazione delle operazioni, il Collegio richiama l'art. 10, Dlgs. 11/2010 in base al quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate; in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Tuttavia, sul punto il Collegio richiama la decisione n. 8671/2024 del Collegio di Coordinamento nella quale viene affermato che quando le operazioni sono tutte asseritamente disposte ed autenticate dal ricorrente, esse sono carenti del requisito della mancanza del consenso ex art. 5 D.Lgs. 11/2010 e pertanto non si può applicare il relativo regime di tutela del Dlgs. 11/2010. In ogni caso, questo Collegio prende atto che per l'autorizzazione dell'operazione disconosciuta era necessario l'utilizzo dei fattori di autenticazione - codice otp (che qui risulta spedito all'utenza telefonica corrispondente a quella dichiarata dal ricorrente in sede di denuncia) e codice pin -che il ricorrente ammette in denuncia di aver fornito al sedicente operatore telefonico, del cui utilizzo in ogni caso la resistente allega evidenze documentali con i log relativi.

5. A questo punto il Collegio richiama la decisione n. 22745/2019 del Collegio di Coordinamento, che ha enunciato il seguente principio di diritto: “la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'“autenticazione” e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente”. Sul punto, la parte resistente inferisce la condotta gravemente colposa del ricorrente da una serie di argomenti, sostenuti dalla narrativa dei fatti presentata in denuncia dal ricorrente e dalle evidenze documentali, in particolare non prodotte dal ricorrente. Innanzitutto, da quanto affermato in denuncia e in ricorso, il ricorrente riceveva una telefonata da utenza riferibile alla banca, nel corso della quale un operatore, col pretesto di impedire alcune operazioni fraudolente, lo invitava a comunicargli le credenziali relative dello strumento di pagamento. Tuttavia, il ricorrente non deposita in atti evidenza del tracciato telefonico del suo cellulare

da cui si possa evincere prova della telefonata ricevuta. Su questo punto il Collegio richiama l'orientamento condiviso dei Collegi per cui la mancata allegazione, da parte del cliente, del messaggio civetta, o delle telefonate ricevute, determina il rigetto del ricorso in quanto non consente di verificare se il mittente risulti riconducibile all'intermediario e sia pertanto possibile un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio, o numero di telefono (cfr. ex multis Collegio di Bologna, decisione n. 11920 del 26.8.2022). In secondo luogo, la parte resistente evidenzia come il cliente ammetta di aver inserito i codici autorizzativi, sia pure nella convinzione di effettuare un pagamento per diverso importo e finalità, non prestando attenzione alla chiara descrizione delle operazioni da autorizzare che accompagnava i codici inopinatamente inseriti. Sul punto, quindi, questo Collegio, in linea con l'orientamento analogo assunto dai Collegi territoriali ABF su casi comparabili, conclude che la colpa grave del ricorrente sussista (Collegio di Torino, decisione n. 3516/2023; Collegio di Milano, decisione n. 4567/2022).

6. Non assumono rilevanza per il Collegio, ulteriori elementi di valutazione quali gli indicatori di anomalia ex DM del 2007, né l'utilità di presidi quali i sistemi di alert visto che la resistente evidenzia che gli sms, contenenti i codici otp, riportavano già i dati delle operazioni che si andavano ad autorizzare, quali importo, orario ed esercente.

7. Tutto considerato, sulla base dei punti che precedono, in linea con l'orientamento del sistema ABF espresso in decisioni su casi analoghi, questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE