

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) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 13/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 2.9.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- è titolare di un conto corrente presso l'intermediario, cui è abbinata una carta di pagamento;
- il 23.4.2023 ha notato che era in corso l'esecuzione di un bonifico istantaneo non autorizzato;
- ha pertanto bloccato la carta, ma il bonifico è andato comunque a buon fine;
- ha disconosciuto l'operazione prima il 24.4.2023, poi di nuovo il 23.1.2024;
- a seguito di tali disconoscimenti, il saldo del suo conto è stato bloccato.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- l'operazione contestata è stata regolarmente autenticata, mediante certificazione di un nuovo device confermata dall'inserimento di OTP trasmesso al cellulare del ricorrente;
- in seguito, il disconoscimento è avvenuto solo il 28.12.2023;

- il blocco della carta è stato disposto conformemente alle disposizioni contrattuali, per evitare ulteriori pagamenti fraudolenti;
- ha inviato al legale del ricorrente la modulistica necessaria alla riemissione della carta ed al trasferimento del saldo giacente sulla stessa.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. Nelle repliche, il ricorrente deduceva che le condizioni contrattuali prevedono unicamente il blocco temporaneo della carta, e che solo il 9.6.2025 la banca ha messo a disposizione i moduli per trasferire il saldo su una carta di nuova emissione. Contestava inoltre le modalità della SCA.

Controreplicava l'intermediario deducendo che solo a seguito del ricorso all'ABF il ricorrente ha affermato la volontà di non recedere dal contratto; rilevava inoltre che la PEC del disconoscimento dell'operazione del 27.4.2023 non era mai pervenuta, in quanto inviata ad un indirizzo errato.

4. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

"ordinare di restituire al cliente l'importo dell'operazione disconosciuta, sbloccare il saldo disponibile e risarcirgli il danno procuratogli, che si quantifica ad oggi in non meno di € 1.000...".

Parte resistente:

"nel merito, rigettare la pretesa del ricorrente...in via subordinata, nel merito...in applicazione dell'art. 1227 c.c....con riguardo alla domanda di sblocco della carta, in via preliminare, dichiararne l'inammissibilità; nel merito, dichiarare la richiesta infondata...con riguardo alla domanda di risarcimento del danno e di rifusione delle spese legali, rigettare le pretese avversarie ...".

DIRITTO

1. Preliminarmente, va rigettata l'eccezione dell'intermediario circa la pretesa tardività del deposito delle repliche da parte del ricorrente.

Le Disposizioni ABF (Sez. VI, § 1) stabiliscono infatti per il ricorrente il termine di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni dell'intermediario per depositare le proprie repliche. Essendo state le controdeduzioni trasmesse il 3.10.2025, e le repliche depositate il 28.10.2025, il termine è stato rispettato.

2. Venendo così alla prima domanda del ricorrente, l'operazione contestata è stata posta 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.

3. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento) comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”*.

Il principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che *“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 interpretata 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”* (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

4. Venendo così al merito della prima domanda, occorre preliminarmente verificare, alla luce dei principi indicati al § 3, se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale dell'operazione disconosciuta.

Al riguardo, dalla documentazione fornita dall'intermediario, non emergono anomalie nella procedura di autenticazione prevista dalla normativa, che risulta rispettata quanto alle procedure di SCA. Infatti, risulta che alle 18.15 del 23.4.2023 vi è stato un accesso all'area personale del ricorrente, tramite inserimento di username e password (elemento di conoscenza). Dal momento che il device era sconosciuto al sistema, è stato inviato al cellulare del ricorrente un OTP (elemento di possesso) che è stato correttamente inserito.

Anche per l'operazione dispositiva, è stata adottata una procedura pienamente aderente alla normativa, come ritenuto dai Collegi territoriali, in casi del tutto identici concernenti il medesimo intermediario, in più occasioni (Coll. Roma, dec. 4685/2025, che rileva *“Nel caso in esame dalla documentazione informatica prodotta dall'intermediario risulta che i malviventi hanno anzitutto certificato un diverso dispositivo mobile sul quale è stata installata l'applicazione dell'intermediario. Tale operazione è stata possibile utilizzando gli elementi di autenticazione forniti dalla stessa parte*

ricorrente. In particolare, dalla documentazione in atti risulta che, il 21 ottobre 2024, alle ore 12.04, la parte ricorrente ha autorizzato la certificazione di un diverso dispositivo mobile associato al proprio profilo e che tale certificazione è stata autorizzata con inserimento di un codice segreto e di una password temporanea monouso inviata all'utenza certificata della parte ricorrente. Ai fini di tale procedura di autenticazione sono stati dunque utilizzati un fattore di conoscenza e un distinto fattore di possesso. Si tratta pertanto di una procedura senz'altro conforme alle norme tecniche vigenti. Quanto poi all'autorizzazione delle singole operazioni disconosciute, dalla documentazione prodotta dall'intermediario risulta chiaramente che l'esecuzione dei due bonifici è stata possibile attraverso l'inserimento di un codice segreto sul dispositivo mobile precedentemente certificato. Anche in questo caso, dunque, viene in considerazione una procedura di autenticazione nella quale sono stati utilizzati un fattore di conoscenza e un distinto fattore di possesso. Si tratta pertanto di una procedura senz'altro conforme alle norme tecniche vigenti". Conf. Coll. Bologna, dec. 9406/2023).

5. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli *"elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente"*.

Ebbene, ritiene il Collegio che effettivamente tali elementi sussistano nel caso di specie.

Decisiva, infatti, è la circostanza che il ricorrente non abbia fornito alcun chiarimento in merito alla modalità della truffa, limitandosi ad affermare di essersi avveduto di una operazione fraudolenta, senza tuttavia spiegare, ad esempio, il dato sulla ricezione dell'OTP della banca per certificazione del nuovo dispositivo di accesso. Né può ritenersi, come deduce il ricorrente, che l'accesso da un nuovo dispositivo fosse di per sé anomalo, vuoi perché giustificabile altrimenti (ad esempio, per cambio del cellulare) vuoi perché autorizzato dallo stesso device del ricorrente tramite OTP.

In circostanze analoghe, è orientamento costante dei Collegi che la mancata allegazione delle modalità della frode sia elemento valutabile al fine dell'individuazione della colpa grave (Coll. Bologna, dec. 1589/2025; Coll. Bologna, dec. 8939/2024; Coll. Milano, dec. 8562/2023; Coll. Torino, dec. 6420/2023).

Ritiene dunque il Collegio, in base al complesso delle circostanze dedotte e provate dalle parti, che possa ritenersi la colpa grave del ricorrente nel caso di specie.

6. Il Collegio esamina dunque la domanda relativa alla richiesta di sblocco dell'operatività della carta.

Si premette, in via preliminare, che la domanda, pur formulata astrattamente come tesa ad ottenere la condanna ad un *facere* infungibile, può essere riqualficata come volta all'accertamento della legittimità del blocco (su fattispecie analoga, v. Coll. Torino, dec. 1081/2025).

Ciò posto, si tratta di verificare la fondatezza delle deduzioni del ricorrente circa la legittimità del blocco ed il rifiuto dell'intermediario a rendere nuovamente operativa la carta.

Sul punto, le condizioni contrattuali prevedono la possibilità di blocco temporaneo dello strumento di pagamento per prevenire il rischio di transazioni fraudolente (punto 13.6.). Vi è stata peraltro una modifica delle condizioni ex art. 188 TUB in data 2.12.2024, che ha rimosso il riferimento alla "temporaneità" del blocco.

Nel caso di specie, risulta dalla documentazione delle parti che:

- a. la comunicazione del 27.4.2023 è stata inviata ad una pec errata;
- b. comunque, essa non conteneva la richiesta di sblocco;
- c. tale richiesta è stata formulata in maniera esplicita solo con il reclamo del 9.6.2025.

È pur vero che, stando all'art. 13.8 delle condizioni contrattuali, una volta venuta meno la causa del blocco questo dovrebbe essere rimosso d'ufficio, ma d'altro canto la perdurante inerzia del ricorrente, che a distanza di oltre due anni dal fatto non aveva ancora richiesto lo sblocco, costituisce elemento non indifferente per stabilire l'assenza di una colpa della banca o, quantomeno, del concorso determinante del fatto colposo del creditore ex art. 1227 c.c.

D'altro canto, il ricorrente non ha in alcun modo provato l'effettiva sussistenza ed entità di un danno, che in mancanza di tale prova non può essere neppure liquidato in via equitativa (cfr. Coll. Bologna, dec. 8589/2023, che richiama Coll. di Coordinamento, dec. 1981/18) il che esclude, anche a voler sussistente una colpa dell'intermediario, che questo possa essere liquidato in questa sede.

7. Residua la doglianza del ricorrente circa la forzosa imposizione del recesso per ottenere l'emissione di una nuova carta ed il trasferimento del saldo.

Al riguardo, appare condivisibile la deduzione dell'intermediario circa il fatto che, compromessa la carta precedente, debba essere riemessa una nuova carta. Ciò è conforme, infatti, alle caratteristiche delle carte ricaricabili dotate di IBAN, che di fatto creano una coincidenza tra conto corrente e strumento di pagamento, per cui, una volta che si sospetti che malviventi siano in possesso degli elementi identificativi del secondo, sia necessario attivare *tout court* un nuovo rapporto.

Anche a trascurare quanto sopra, restano comunque i rilievi circa la mancata dimostrazione del pregiudizio concreto subito a causa della richiesta di cessazione del rapporto precedente.

8. Atteso il rigetto delle domande del ricorrente, va conseguentemente rigettata anche la domanda tesa al pagamento delle spese legali, anche alla luce del fatto che davanti all'ABF non è necessaria l'assistenza di un legale, e inoltre il ricorrente riveste anch'egli la qualifica di avvocato, e ben avrebbe dunque potuto difendersi tecnicamente in proprio.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE