

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 02/12/2025

FATTO

La ricorrente afferma che in data 6/03/2025, dopo aver ricevuto sul suo cellulare alle ore 15:01 una notifica di pagamento istantaneo non autorizzato di € 990,00, contattava il servizio clienti dell'intermediario e bloccava la carta. Successivamente in data 7/03/2025 alle ore 9:00 notava ulteriori addebiti di pagamenti e prelievi non autorizzati che non erano stati oggetto di notifica tramite SMS Alert. Dopo aver contattato nuovamente il numero verde dell'intermediario, quest'ultimo verificava il caso, provvedeva al blocco del conto corrente e invitava la parte ricorrente a sporgere denuncia. In data 10/03/2025 si recava in filiale al fine di un accertamento e in quell'occasione scopriva 11 operazioni eseguite on line digitalizzate tramite Apple Pay. Acquisiva conoscenza dell'avvenuta clonazione della sua Home Banking con cui venivano eseguite 2 ricariche di € 50,00 ciascuna a vantaggio di un'altra carta e 3 bonifici istantanei in favore di due beneficiari, nonché scopriva l'attivazione di una carta prepagata con cui venivano effettuati 2 prelievi presso ATM. A tali operazioni, si aggiungevano 14 pagamenti online su due piattaforme, con riferimento ai quali in parte l'intermediario aveva già provveduto allo storno. Sostiene di non aver mai comunicato a terzi le proprie credenziali, né cliccato su un link, tantomeno autorizzato e validato le operazioni mediante autenticazione forte in considerazione anche del mancato invio di un codice OTP; pertanto ritiene che la sua carta di debito collegata al conto corrente sia stata clonata. Chiede, pertanto, la restituzione della somma di 7.381, 67 euro.

Nel replicare, l'intermediario sottolinea, innanzitutto, che la ricorrente non ha fornito elementi utili alla ricostruzione della vicenda, bensì si è limitata a disconoscere diverse operazioni realizzate tra il 6/03/2025 e il 7/03/2025, nonostante l'onere della prova a suo carico. Inoltre, diversamente da quanto asserito dalla ricorrente, la somma totale delle operazioni fraudolente corrisponde a € 7.220,48, considerando 3 operazioni e-commerce, 4 bonifici istantanei e n. 2 prelevamenti. Aggiunge che, sulla base della modifica unilaterale del contratto del 31/12/2020, dal mese di giugno 2021 è possibile attivare l'app su più smartphone, fermo restando che le operazioni vengono disposte sempre previa autorizzazione delle disposizioni dal telefono principale che costituisce l'unico abilitato in modalità dispositiva. Nel pomeriggio del 26/02/2025 la ricorrente ha attivato l'app secondaria su altro dispositivo ricevendo le notifiche concernenti l'attivazione e l'utilizzo della seconda app. Sul punto, risultano altresì rispettati i requisiti della SCA: l'accesso dal dispositivo secondario è stato sempre notificato sul telefono principale in possesso della ricorrente; anteriormente al 6/03/2025, sono state effettuate altre operazioni per cui la ricorrente con dispositivo primario si collegava autenticandosi con fingerprint. Inoltre, la parte ricorrente non disconosce la presunta frode avvenuta nei giorni antecedenti al 6/03/2025, e tra il 26/02/2025 e le ore 14:49 del 6/03/2025, sono state inviate diverse notifiche push concernenti l'accesso in app dal dispositivo secondario. Alle ore 14:50 del 6/03/2025 la parte ricorrente ha ricevuto e autorizzato nel rispetto della SCA una notifica push relativa all'upgrade del dispositivo secondario a principale; con il nuovo dispositivo, avente a quel punto il pieno possesso dell'app, sono state autorizzate le operazioni contestate in data 6/03/2025. Segnala, infine, che il nuovo dispositivo è lo smartphone a cui sono state inviate dalle ore 14:50 le notifiche di tutti i pagamenti e che i bonifici e i prelevamenti sono stati autorizzati con SCA da app e l'inserimento dell'Mpin/Mtoken. Secondo l'intermediario sussiste la colpa grave della ricorrente in quanto consapevole dell'esistenza di un secondo dispositivo, oltre ad aver autorizzato con le proprie credenziali e con l'autenticazione in due fattori l'attivazione dell'app e il passaggio dal dispositivo secondario al dispositivo master. Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Nel replicare la ricorrente mette in evidenza che oltre al disconoscimento delle operazioni effettuate, ha presentato reclamo e sporto denuncia, fornendo in tal modo gli elementi utili alla ricostruzione della vicenda, incombe, quindi, sull'intermediario l'onere di dimostrare che i pagamenti sono stati effettuati con la volontà della parte ricorrente. Nega di aver attivato volontariamente l'app secondaria su un altro dispositivo in quanto in quel momento era soggetto ad azione di phishing. Non risulta, inoltre, pervenuta sul dispositivo principale la notifica concernente sia l'attivazione sia l'utilizzo dell'app sul secondo dispositivo e, pertanto, l'operazione potrebbe essere stata generata dalla truffa in corso. Aggiunge che, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, incombe sull'intermediario l'obbligo di risarcire la ricorrente in caso di operazioni non autorizzate nel momento in cui l'intermediario non soddisfa l'onere della prova, considerando in particolare che quest'ultimo non ha dimostrato l'adozione delle misure di sicurezza. Le precauzioni adottate dall'intermediario costituivano semplici avvertimenti e raccomandazioni riconducibili alla sola tutela passiva; d'altronde, il numero verde con cui ha interloquito era riconducibile all'intermediario per cui non era possibile capire se il contatto provenisse da un sistema truffaldino. La creazione dell'app sul secondo dispositivo, oltre ad essere un servizio aggiuntivo, espone la parte ricorrente alla maggiore probabilità di incorrere in una truffa per cui l'intermediario dovrebbe prevedere maggiori e più efficaci misure di sicurezza e di autenticazione al fine di prevenire tale rischio. L'intermediario è pertanto tenuto a dimostrare da un lato la sussistenza di tutti i dispositivi di sicurezza concernenti l'attivazione dell'app sul secondo dispositivo, dall'altro la veridicità e la riconducibilità di tutte le operazioni bancarie.

Nel controreplicare a sua volta, l'intermediario sostiene che le argomentazioni addotte dalla parte ricorrente nelle memorie di replica sono pretestuose, tardive e nuove rispetto a quanto dichiarato in

denuncia, nel reclamo e nel ricorso e, pertanto, risultano inammissibili. Nelle repliche la ricorrente afferma per la prima volta di essere stata vittima di phishing e di essere stata contattata da un numero riconducibile alla banca senza tuttavia fornire evidenza documentale delle chiamate. Sulla base dei tracciati procedurali delle operazioni e dell'autenticazione secondo i requisiti della SCA, la vicenda è riconducibile alla parte ricorrente.

DIRITTO

In primo luogo, il Collegio deve pronunciarsi sulle eccezioni di inammissibilità sollevate dall'intermediario. Questo, infatti, nelle controrepliche eccepisce che la parte ricorrente ha fornito nelle memorie di replica alcune argomentazioni che risultano pretestuose, tardive e comunque nuove rispetto a quanto dichiarato in denuncia, nel reclamo e nel ricorso, ritenendole inammissibili. Inoltre, nelle repliche, la ricorrente – oltre a domandare il rimborso delle somme relative alle operazioni fraudolente – chiede all'intermediario di dimostrare di aver previsto e utilizzato tutti i dispositivi di sicurezza necessari in caso di attivazione dell'app sul secondo dispositivo, e la veridicità e la riconducibilità di tutte le operazioni bancarie effettuate ad insaputa e senza il suo consenso.

Il Collegio ricorda che le Disposizioni ABF escludono la possibilità di ampliare, in sede di repliche, la domanda formulata con il ricorso, prevedendo testualmente che “Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale” (Sez. VI, § 1). Sotto questo profilo, l'orientamento consolidato dei Collegi ABF (cfr. Collegio di Bologna, n. 21459/2021; Collegio di Torino, n. 4374/2020; Collegio di Roma, n. 4821/2019, Collegio di Milano n. 20926/2021) ritiene non ammissibile nel procedimento ABF una mutatio libelli rispetto alla domanda originariamente formulata nel ricorso, essendo, al più, consentita in sede di repliche una puntualizzazione delle domande già formulate in sede di ricorso. Il Collegio ritiene quindi di accogliere tale eccezione, ma si trova costretto a rilevare un'altra eccezione che qualifica il ricorso come inammissibile. Infatti, alla luce della documentazione prodotta manca una adeguata determinazione dell'oggetto della domanda, delineandosi una evidente incertezza anche sull'esatto perimetro del quantum oggetto della controversia. La ricorrente disconosce una pluralità di operazioni per un importo complessivo pari a € 7.381,67 senza però fornire un modulo di disconoscimento completo e senza indicare specificamente le singole operazioni che compongono quella cifra; l'intermediario, invece, afferma che le operazioni disconosciute ammontano nel totale ad € 7.220,48, fornendo le evidenze documentali riferibili a 15 operazioni e-commerce (bonifici pari a € 900,00, € 200,00, € 200,00 ed € 1,00) e 2 prelievi smart corrispondenti a € 1.000,00 ciascuno. Peraltro, dalla documentazione prodotta dallo stesso intermediario, risulta un totale (limitandosi a quelle eseguite) di € 5.298,38, che, quindi, differisce dagli importi indicati sia dalla ricorrente che dall'intermediario (rispettivamente, 7.381,67 e 7.220,48 euro).

Si delinea, secondo il Collegio una carenza degli elementi essenziali del petitum sui quali pronunciarsi, essendo venuta meno la ricorrente all'onere di specificare l'oggetto della domanda, generando così quell'incertezza sul giudizio che anche la documentazione a disposizione non consente di superare. In conclusione, pur nella prospettiva di un doveroso atteggiamento pro-attivo volto comunque a entrare nel merito della controversia, in omaggio a principi di tutela sostanziale delle parti, in assenza di elementi in grado di individuare con sufficiente certezza l'oggetto del contendere e i limiti della decisione (oggetto che naturalmente nulla vieta possa essere meglio circostanziato in un nuovo ricorso), si deve dichiarare l'odierno ricorso inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE