

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 10 settembre 2025, il ricorrente lamenta di essere stato oggetto di frode informatica, concretizzatasi in un furto di identità a seguito del quale ignoti truffatori avrebbero disposto una serie di transazioni online su siti di intrattenimento per adulti tramite le carte di pagamento intestate al medesimo ed emesse dall'intermediario convenuto. Il perimetro di contestazione, in un primo tempo definito in n. 171 operazioni di pagamento, per un ammontare complessivo pari a € 13.648,46, è stato successivamente riqualificato dal cliente in sede di repliche in n. 8 operazioni di pagamento, per un

totale di € 7.697,24. Di conseguenza, disconoscendo gli addebiti registrati sul proprio conto corrente sopra evidenziati, il ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 7.697,24 relativa alle operazioni di pagamento contestate e disconosciute, in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare all'intermediario convenuto, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, sostiene la sua regolare esecuzione delle operazioni in oggetto, evidenziando inoltre come i menzionati pagamenti siano stati personalmente e volontariamente eseguiti dal ricorrente, che si è reso responsabile di una condotta fraudolenta. Chiede, dunque, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto, eccependo preliminarmente l'inammissibilità del ricorso *ratione temporis* con riferimento alle operazioni di pagamento disconosciute oltre il termine di 13 mesi dalla loro esecuzione.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di operazioni disconosciute. Si tratta, in particolare, di n. 8 (otto) transazioni online, di importo complessivo pari a € 7.697,24, disposte tra il 9 gennaio 2024 e l'1 dicembre 2024. Le suddette operazioni sono state eseguite su siti di intrattenimento per adulti tramite n. 4 (quattro) carte di pagamento intestate al cliente ed emesse dall'intermediario convenuto. Preliminarmente, il Collegio è chiamato a esprimersi relativamente all'eccezione nel rito avanzata da parte resistente, che invoca l'incompetenza temporale dell'Arbitro per le operazioni di pagamento disposte decorso il termine di 13 mesi dal loro disconoscimento. L'eccezione coglie nel segno. Sul punto, il Collegio, uniformandosi al consolidato orientamento dell'Arbitro, richiama il principio di diritto affermato dal Collegio di Coordinamento, con decisione n. 11676/2021, secondo cui “[...] *“il termine di 13 mesi previsto dall’articolo 9 del D. Lgs. n. 11/2010 ha natura di termine di decadenza, tale per cui, in assenza della richiesta di rettifica e/o di una contestazione del cliente del sistema bancario entro 13 mesi dal compimento dell’operazione inesatta o non autorizzata, è preclusa al medesimo la possibilità di contestarla e di ottenerne il rimborso in un tempo successivo alla inutile scadenza di detto termine. L’inutile scadenza del suddetto termine non può essere rilevata d’ufficio, ma deve formare oggetto di espressa eccezione di parte”*. Pertanto, in considerazione del fatto che i moduli di disconoscimento delle operazioni di pagamento contestate, prodotti in atti, sono datati 26 giugno 2025 e 3 settembre 2025, è da considerarsi inammissibile la domanda di rimborso relativa alle n. 3 (tre) operazioni di pagamento eseguite anteriormente al 26 maggio 2024, in quanto decorso il suddetto termine di 13 mesi stabilito dalla PSD II. Ne consegue che il perimetro di contestazione relativo alla presente controversia deve essere limitato alle n. 5 (cinque) operazioni realizzate tra il 23 ottobre 2024 e l'1 dicembre 2024, per un importo complessivo pari a euro 4.617,48. Il ricorso può ora essere esaminato nel merito. Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il menzionato D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II). Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della

controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrebbe essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. Senonché, nel caso di specie, trova applicazione il disposto dell'art. 12, comma 2 bis della richiamata PSD II, secondo cui se il cliente pagatore ha agito in modo fraudolento non è necessaria la prova dell'autenticazione. La disposizione, infatti, stabilisce che *"salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente"*. Il Collegio ritiene che, nel caso di specie, si possano desumere elementi dai quali inferire il dolo del ricorrente. Infatti, con riferimento alle allegazioni documentali prodotte in atti, emerge innanzitutto la circostanza fattuale che nel periodo intercorso tra l'esecuzione della prima operazione di cui è ricorso (5 gennaio 2024) e il disconoscimento di tutte le operazioni contestate (26 giugno 2024), dal device certificato dell'utilizzatore siano stati effettuati 271 accessi in App all'area riservata dei servizi di home banking, rendendo altamente improbabile desumere che non si sia avuto contezza dei movimenti del conto corrente associato agli strumenti di pagamento utilizzati per le menzionati transazioni online. Non risulta verosimile che i presunti malfattori, disponendo di n. 4 (quattro) carte di pagamento per quasi un anno e mezzo, si limitassero unicamente a visionare contenuti per adulti senza mai sfiorare il plafond o deviare flussi su giacenze di terzi per creare una provvista non aggredibile, così come appare non coerente che le medesime carte di pagamento siano state utilizzate per altre finalità direttamente dal cliente, generando dunque pagamenti non contestati nel medesimo periodo in cui venivano realizzate le transazioni di cui è ricorso. L'elevato numero delle operazioni e la dilatazione temporale delle stesse fanno presumere, insieme agli altri elementi di inferenza sopra richiamati, che sussista un'abitudine all'accesso ai siti di intrattenimento incompatibile con le modalità operative di una truffa; non è credibile, infatti, che una frode venga protratta per un periodo così lungo poiché si incrementerebbe il rischio di lasciare tracce sufficienti per individuare i malfattori. Giova altresì segnalare come la stessa condotta contraddittoria del ricorrente – che, sia nelle interlocuzioni con l'intermediario, sia in sede di reclamo, sia in sede di repliche, ha mostrato incertezza, modificando la versione dei fatti, invocando asseriti plurimi furti di identità, asserendo di non possedere il device certificato al medesimo intestato per l'utilizzo dei servizi di home banking, rinunciando alla contestazione di talune operazioni inizialmente disconosciute – corrobora l'ipotesi di un utilizzo consapevole degli strumenti di pagamento di cui è ricorso, seguiti da un tentativo postumo e fraudolento di recupero delle somme spese. D'altro canto, la asserita truffa non è in alcun modo circostanziata, sicché nessun elemento utile è fornito che possa fondare una diversa ricostruzione dell'accaduto.

Nel caso che ci occupa appare dunque superflua ogni indagine intorno alla SCA, che il legislatore (comunitario e domestico) ritiene essenziale per risolvere un problema di "riferibilità" di un'operazione a un determinato soggetto (sì che la constatazione di un vizio del procedimento rende, oggettivamente, l'operazione non riferibile all'utente e fonda un'obbligazione restitutoria in capo al prestatore di servizi di pagamento). Allorché invece, come nel caso di specie, non vi sia dubbio circa la paternità delle operazioni contestate, la condotta fraudolenta del pagatore rende priva di giustificazione la tutela rafforzata, sulla quale non serve pertanto indugiare. Per tutto quanto sopra esposto, il Collegio, in

conformità al proprio consolidato orientamento, ritiene che, alla luce della condotta del cliente, il ricorso non possa trovare accoglimento (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 8464/2025 e n. 8393/2025)

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE