

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Con ricorso in data 26.9.25, il ricorrente ha dedotto: i) di essere titolare di un conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto, cui è collegata la carta; ii) di aver notato, in data 04.12.2022, dopo avere effettuato l'accesso all'applicazione dell'intermediario, un saldo della carta di soli € 116,00, nonché la presenza di numerose operazioni effettuate su siti internet, che ha disconosciuto; iii) che ha pertanto proceduto a bloccare la carta; iv) che da un successivo controllo delle transazioni in uscita, effettuato in data 05.12.2022 presso la filiale, ha appurato l'esistenza di n. 13 operazioni non riconosciute, eseguite tra il 30.11.2022 e il 05.12.2022 su tre siti internet differenti, per il complessivo importo di € 2.736,00; v) che, dopo un iniziale riaccredito dell'importo delle operazioni disconosciute, l'intermediario ha successivamente stornato la somma.

Ha chiesto perciò il rimborso della somma riaddebitata, pari a € 2.736,00.

L'intermediario ha eccepito che le operazioni disconosciute sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate: in particolare, le operazioni sono state autorizzate mediante l'utilizzo di codici OTP generati sull'app installata sul dispositivo del ricorrente (elemento di possesso), a seguito della digitazione del PIN (elemento di conoscenza); che ha trasmesso notifiche push in occasione dell'autorizzazione delle operazioni; che il ricorrente, a fronte della ricezione delle notifiche push, non si

è immediatamente attivato per bloccare la carta, dal momento che le operazioni sono state eseguite in un arco temporale di sei giorni; che il ricorrente non ha circostanziato l'episodio truffaldino di cui è rimasto vittima. Ha prodotto in atti il proprio riscontro al disconoscimento, datato 4.1.23, dal quale risulta che la prima operazione, di € 20, è stata definitivamente riaccreditata sul conto del ricorrente.

Nelle repliche, il ricorrente non ha contestato l'avvenuto riaccredito; ha precisato di non aver autorizzato le operazioni, né comunicato a terzi le proprie credenziali, né cliccato su link sospetti e di aver prontamente denunciato quanto accaduto non appena accortosi delle operazioni; ha contestato di aver ricevuto notifiche alert in corrispondenza delle operazioni disconosciute; ha osservato che le operazioni presentano caratteristiche di anomalia (per numero, frequenza, importi e beneficiari) che avrebbero dovuto allertare il sistema antifrode dell'intermediario.

Nelle controrepliche, l'intermediario ha ribadito la propria posizione.

DIRITTO

Il ricorso merita parziale accoglimento.

Il ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di euro 2.736,00, per una serie di operazioni che ha disconosciuto, compiute tra il 28.11.2022 e il 5.12.2022. Il 4.1.2023 l'intermediario ha rimborsato euro 20,00, corrispondenti a una operazione compiuta in data 30.11.2022, e negato il rimborso degli importi restanti. Di conseguenza, oggetto del giudizio è la richiesta di rimborso per euro 2.716,00.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (cd. PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010.

Dalla documentazione prodotta risulta che le operazioni disconosciute sono state correttamente autenticate mediante inserimento del PIN (elemento di conoscenza), che ha generato il codice OTP dinamico tramite l'app installata sull'apparecchio del ricorrente (elemento di possesso). L'OTP è stato successivamente inserito per autorizzare ogni operazione. L'intermediario, dunque, ha assolto l'onere della prova sullo stesso gravante.

Sussiste invece la colpa grave del ricorrente che non ha fornito prova, non circostanziando a sufficienza le modalità dell'accaduto, che consenta di ritenere verosimile l'interposizione di terzi tra il sistema informatico dell'utilizzatore e quello dell'intermediario.

Sul ricorrente, infatti, grava l'onere di allegare i fatti che rendano plausibile che le operazioni disconosciute siano state disposte da un terzo non autorizzato, e, poiché dalla documentazione in atti risulta che l'associazione del nuovo dispositivo e l'esecuzione del bonifico sono avvenuti con digitazione della password e inserimento del codice OTP inviato al numero di telefono in uso al ricorrente, la mancata allegazione delle circostanze di fatto della frode rappresenta un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

A ciò si aggiunge il fatto che il ricorrente ha ignorato le notifiche push trasmesse in corrispondenza delle operazioni contestate, pur se eseguite in un arco temporale di alcuni giorni, e ha bloccato tardivamente lo strumento di pagamento, soltanto in data 07.12.2022.

Si deve dunque concludere ravvisando la responsabilità del cliente.

Deve tuttavia ravvisarsi una responsabilità concorrente dell'intermediario, per non aver adottato presidi sufficienti a bloccare le operazioni poi disconosciute, nella circostanza che, nella specie, ricorrano gli indicatori di anomalia di cui dall'art. 8 del D.M. 30.04.2007, n. 112, per il quale gli intermediari sono tenuti a adottare misure di sicurezza volte a impedire il verificarsi delle frodi, quando se ne configura il rischio.

Il che avviene "quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Nel caso di specie, si sono avuti il 30.11.2022 quattro acquisti on line con la stessa carta presso il medesimo sito dalle 22.08 alle 22.10 e il 3.12.2022, dalle 14.22 alle 14.26, tre acquisti on line con la stessa carta presso il medesimo sito.

Si deve pertanto ritenere, per effetto della responsabilità concorrente dell'intermediario, che quest'ultimo sia tenuto a rimborsare il 50% dell'importo oggetto delle operazioni disconosciute, per un importo pari a euro 1.368,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 1.368,00 (milletrecentosessantotto/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE