

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Il cliente ha disconosciuto tre operazioni non autorizzate eseguite il 12.05.2025 e il 20.05.2025; ha presentato reclamo all'intermediario, che lo ha riscontrato negativamente. Chiede la restituzione degli importi corrispondenti alle operazioni disconosciute.

L'intermediario controdeduce che il cliente non ha allega alcuna documentazione in merito alla truffa subita; che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali; non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il cliente disconosce tre operazioni e chiede la restituzione dei relativi importi. Oltre al rimborso di € 10,00 a titolo di commissioni.

Le operazioni contestate - tre bonifici eseguiti dall'*home banking* alle ore 16:55 e 17:01 del 12.05.2025 e alle ore 15:19 20.05.2025, per complessivi € 14.000,00 - ricadono sotto il raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2).

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore 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". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "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" (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "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, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. q-*bis*, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a

qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti con riguardo alle prime due operazioni, risulta il codice OTP inviato al numero di telefono del cliente ma non risulta affatto chiaro il secondo fattore di autenticazione impiegato. In ordine alla terza operazione, l'intermediario non ha prodotto alcuna evidenza documentale utile a provare le modalità di autenticazione; si è limitato a fornire i log relativi a una operazione di provvista prodromica alla terza operazione, per la quale vige la regola fissata dal Collegio di coordinamento (decisione n. 8671 del 23 luglio 2024): "I pagamenti da e verso lo stesso utente titolare di diversi conti accesi presso lo stesso intermediario possono essere sottratti all'obbligo della SCA anche nell'ipotesi in cui essi abbiano costituito la provvista necessaria per la realizzazione di successive operazioni fraudolente".

Secondo l'unanime orientamento dei Collegi, in caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, la domanda restitutoria deve essere accolta integralmente, poiché la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Non può essere accolta la domanda relativa alla rimborso della commissioni siccome del tutto sguarnita di prova.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 14.000,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario soccombente corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE