

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 27/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 14.7.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere titolare di una carta emessa dall'intermediario;
- in data 21.5.2025 riceveva una comunicazione relativa ad una transazione per € 800, da lui mai autorizzata;
- il 3.6.2025 riceveva comunicazione di un bonifico istantaneo per € 1.430, anch'esso non autorizzato.

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:

- il ricorrente non circostanzia le modalità della truffa;
- le transazioni sono state tutte regolarmente autenticate con doppio fattore SCA;

- la truffa è stata pertanto perpetrata in quanto il cliente si è reso evidentemente vittima di un phishing, probabilmente cliccando su un link truffaldino.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

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

Parte ricorrente:

“si chiede il rimborso dell’importo complessivo delle operazioni fraudolente, pari ad € 2.230”.

Parte resistente:

“rigettare la domanda del ricorrente...”.

4. Nella seduta del 25.11.2025, il Collegio ha disposto l'integrazione istruttoria, invitando l'intermediario *“a chiarire dove, nell’ambito dei documenti già prodotti, sia desumibile l’inserimento della password ai fini dell’accesso e del perfezionamento delle operazioni dispositive”.*

L'intermediario ha riscontrato l'invito il 10.12.2025.

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state poste 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.

2. 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).

3. Venendo dunque al merito del ricorso, rileva il Collegio come l’intermediario non abbia fornito prova dell’inserimento della password né per la fase di enrollment dell’app di pagamento ai fini della configurazione del codice P****ID, né per le operazioni dispositive. La legenda dei log forniti dall’intermediario, inoltre, risulta carente.

Alla luce della esigenza, più volte ribadita dall’Arbitro, che la SCA sia provata in ogni suo passaggio in maniera chiara e completa, ritiene il Collegio non raggiunta la prova dell’autenticazione delle transazioni fraudolente, anche alla luce del fatto che, riscontrando la richiesta di integrazione documentale del Collegio, l’intermediario nuovamente non ha specificato da dove, nei log prodotti, risulterebbe l’inserimento della password.

Il dato rende di per sé superfluo, in ossequio all’orientamento sopra richiamato, l’esame degli eventuali profili di colpa grave del ricorrente, con conseguente accoglimento del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l’intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell’importo complessivo di euro 2.230,00 (duemiladuecentotrenta/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