

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) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Il ricorrente, nel ricorso e nella denuncia depositata in atti, come di seguito ricostruisce i fatti accaduti.

Premesso di essere stato titolare di un'impresa individuale, ora cessata, con conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto, dichiara che nel giugno del 2020 ha ricevuto una telefonata dal numero verde dell'intermediario convenuto, parlando con un sedicente "capo area" dello stesso, che gli ha chiesto dati sulla sicurezza del conto corrente. In data 11/07/2020, ha inviato una mail di richiesta di chiarimenti riguardo a tale telefonata ad un funzionario della sua filiale, il quale gli ha risposto che il numero che lo aveva contattato era il numero genuino della banca e dell'ufficio antifrode, riferendo altresì che il motivo della chiamata riguardava la richiesta di conferma di un'operazione sospetta. In data 18/07/2020, alle 12:09, ha ricevuto un'ulteriore telefonata dal numero verde dell'odierno

convenuto e ha parlato con un sedicente operatore del convenuto, il quale gli ha riferito che erano in corso diverse operazioni sospette sul suo conto, con un tentativo di ricarica carte dall'estero. Il suo interlocutore gli ha altresì riferito della necessità di rispondere ad alcuni SMS, che ha ricevuto poco dopo dal medesimo numero verde, nei quali gli era chiesto di comunicare i codici di accesso al suo conto corrente, al fine di bloccare le transazioni sospette. Terminate tali operazioni, ha poi ricevuto un ulteriore SMS dal numero verde dell'intermediario, nel quale era riportato un altro codice di accesso al conto corrente per evitare future operazioni fraudolente e mettere in sicurezza il conto. Dopo avere chiuso la telefonata ha controllato le operazioni eseguite sul conto mediante accesso in app, così scoprendo l'esistenza di operazioni in uscita di importo corrispondente a quello riportato negli SMS ricevuti nel corso della telefonata. Ha pertanto chiamato un operatore della banca, senza ricevere risposta e, successivamente, il numero verde della banca, parlando con un operatore e così capendo di essere rimasto vittima di una frode. In particolare, dal suo conto corrente sono state eseguite, in data 18/07/2020, n. 11 operazioni in uscita (di cui n. 10 di importo pari a € 2.499,00 cad. e n. 1 di importo pari a € 1.590,00), per un importo totale di € 26.580,00, pari al saldo del conto corrente. Disconosciute formalmente le operazioni in data 20/07/2020 e presentato da ultimo reclamo all'intermediario in data 06/06/2025, ricevendo riscontro negativo, si rivolge all'ABF, al quale chiede di riconoscere il suo diritto al rimborso della somma di € 26.580,00 per operazioni non autorizzate.

L'intermediario eccepisce in primo luogo che tutte le operazioni disconosciute dal ricorrente sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate: in particolare, gli accessi da web browser sono stati eseguiti mediante inserimento del codice titolare e del codice PIN, nonché del codice OTP inviato via SMS al ricorrente; le operazioni di ricarica per cui è ricorso sono state poi autorizzate mediante l'inserimento del codice OTP e del codice OTS, entrambi inviati via SMS al ricorrente. Argomenta quindi che il ricorrente ha tenuto un comportamento gravemente colposo, dal momento che ha comunicato i propri codici personali nel corso di una telefonata, proveniente da un numero verde abilitato alle sole chiamate in entrata, dando seguito alle istruzioni ricevute dal suo interlocutore. Sottolinea di aver inviato sms in occasione delle operazioni contestate, con i quali il ricorrente è stato chiaramente informato dell'inserimento delle operazioni, e che implementa a favore della propria clientela una campagna di informazione sul tema delle frodi, nell'ambito della quale è espressamente indicato ai clienti che la banca non richiederà mai di riferire al telefono codici necessari alla conferma delle operazioni. Chiede il rigetto del ricorso e, in subordine, di definire la ripartizione del danno "in misura proporzionale alle rispettive effettive responsabilità", ai sensi dell'art. 1227, commi 1 e 2 c.c., con applicazione della franchigia prevista.

Nelle repliche, parte ricorrente precisa che le caratteristiche delle operazioni contestate (numero, importi identici e anomali rispetto all'ordinaria operatività del conto, vicinanza temporale, causale) avrebbero dovuto attivare il sistema antifrode dell'intermediario ed anche che, nonostante la tempestività con cui ha contattato il numero verde dell'intermediario dopo l'esecuzione delle operazioni, l'intermediario non ha attivato alcun richiamo delle stesse. Osserva che il contenuto degli SMS trasmessi dall'intermediario non ha permesso di identificare univocamente le operazioni a cui facevano riferimento.

Nelle controrepliche, l'intermediario convenuto precisa che le operazioni contestate, per la loro tipologia, non sono revocabili dopo la loro esecuzione, come evincibile dalla Guida ai servizi a disposizione della clientela sul proprio sito internet.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta l'esecuzione di n. 11 operazioni di ricarica carta, eseguite online in data 18/07/2020 a valere sul conto corrente intestato all'impresa individuale di cui era all'epoca titolare, per il complessivo importo di € 26.580,00. In particolare, le operazioni possono essere come di seguito sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	ESEGUITA	ALLEGAZIONI	IMPORTO (€)
18/07/2020	12:15	Ricarica online carta n. *464	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:18	Ricarica online carta n. *464	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:20	Ricarica online carta n. *464	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:23	Ricarica online carta n. *464	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:26	Ricarica online carta n. *884	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:31	Ricarica online carta n. *884	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:32	Ricarica online carta n. *884	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:33	Ricarica online carta n. *884	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:35	Ricarica online carta n. *980	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:37	Ricarica online carta n. *980	SI	SI	2.499,00
18/07/2020	12:39	Ricarica online carta n. *980	SI	SI	1.590,00

Il Collegio precisa che le operazioni contestate sono disciplinate dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

L'art. 12 del d. lgs. n. 11/2010 regola il regime della responsabilità a fronte dell'utilizzo non autorizzato di strumenti e servizi di pagamento. La disposizione, con un evidente favor nei confronti

dell'utilizzatore, opera uno spostamento della responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in caso di utilizzo fraudolento, estendendola a tutte le ipotesi di violazione degli obblighi di custodia e sicurezza non caratterizzate da frode, dolo o colpa grave. Ne consegue che, nel caso in esame, al fine di escludere la responsabilità della ricorrente, è necessario escludere che il suo comportamento possa configurarsi quale colpa grave. Sul punto deve essere richiamato l'art. 7, comma 3 del d. lgs. n. 11/2010, in base al quale l'utente "adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate".

Ai sensi del 2° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, l'onere della prova che l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave incombe sull'intermediario, il quale, ai sensi del primo comma della norma, nel caso di un'operazione di pagamento disconosciuta è tenuto a "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'intermediario al fine della prova che le operazioni sono state correttamente autorizzate, allega in primo luogo documentazione dalla quale si evince che gli accessi al web browser, eseguiti uno alle ore 12:09 del 18/07/2020 ed uno alle ore 12:28, sono avvenuti tramite inserimento del PIN (cfr. dicitura "checkPIN" presente nei logs) e di un codice OTP inviato tramite SMS al numero di telefono del ricorrente. Sul punto si precisa che il numero di telefono riportato nei logs corrisponde a quello indicato nel foglio "anagrafica" dei logs prodotti in atti e nella denuncia in atti. Per quanto riguarda le operazioni dispositive, sono in atti le tracciate relative alle operazioni di ricarica oggetto di ricorso, dalle quali si evince

che sono stati inseriti i codici OTP e OTS (cfr. diciture "OTS CORRETTA SU DISPOSITIVA" e "OTP CORRETTA SU DISPOSITIVA" presenti nei logs) e inviati via SMS al numero di telefono del ricorrente. Si rileva ancora che il codice OTP e il codice OTS, inviati via SMS al numero di telefono del cliente, sembrano rientrare entrambi all'interno della categoria dei fattori di autenticazione di possesso. Di conseguenza, il secondo fattore di autenticazione, necessario ai fini della conformità a SCA, deve essere individuato nel fattore di conoscenza già utilizzato in fase di accesso (PIN). Infatti, come precisato anche dall'EBA (Q&A EBA 2018_4141), il riutilizzo di un fattore di autenticazione, già usato per l'accesso all'area riservata, è legittimo, purché l'azione avvenga nell'ambito della medesima sessione. Nel caso di specie, in base ai logs prodotti dall'intermediario, le operazioni di ricarica carte risultano effettuate, in parte, all'interno della stessa sessione web aperta a seguito dell'accesso effettuato alle 12:09 e, per altra parte, all'interno della successiva sessione web aperta a seguito dell'accesso effettuato alle 12:28 del 18/07/2020. Entrambi gli accessi, sono conformi a SCA in base ai logs prodotti in atti. Il Collegio ritiene pertanto dimostrata la corretta autenticazione delle operazioni disconosciute ai sensi del 1° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, sopra richiamato.

In tema di riparto dell'onere probatorio, il Collegio richiama il principio di diritto in base al quale "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 interpretato 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" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019). Il Collegio deve pertanto procedere con lo scrutinio degli elementi messi in evidenza dalla parte resistente in relazione alla sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente.

L'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente, il quale ha dato seguito alle istruzioni impartite dal suo interlocutore. Alla luce della documentazione versata in atti, ovvero le dichiarazioni del ricorrente nel ricorso e nella denuncia, le operazioni contestate appaiono scaturite da un fenomeno c.d. di *spoofing* realizzato a suo danno. Questi infatti riferisce di avere ricevuto due chiamate da parte del medesimo numero verde dell'intermediario, nel giugno e nel luglio del 2020. Nel corso della prima telefonata, di giugno 2020, ha parlato con un sedicente "capo area" dell'intermediario convenuto, che gli ha chiesto alcuni dati sulla sicurezza del conto. Nel corso della seconda telefonata, avvenuta il 18/07/2020, il suo interlocutore, presentatosi come operatore dell'intermediario, lo ha avvertito che erano in corso operazioni sospette sul conto della sua impresa individuale e lo ha avvisato che avrebbe ricevuto degli SMS, a cui avrebbe dovuto dare seguito al fine di bloccare le transazioni sospette. Il ricorrente riferisce che tali SMS contenevano dei codici di accesso al conto corrente, che lui stesso ha dettato al suo interlocutore nel corso della telefonata. In tali i casi i Collegi territoriali tendono a riconoscere la particolare insidiosità della truffa. Tuttavia, nel caso in esame il ricorrente non allega copia delle chiamate civetta né degli SMS. Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi la mancata allegazione, da parte del cliente, della chiamata/messaggio civetta, non consente di valutarne la colpa in relazione al grado di sofisticazione della truffa, dal momento che – in assenza di evidenze della chiamata o del messaggio civetta – non è possibile verificare se il mittente risulti, sempre e comunque, riconducibile all'intermediario, né se vi siano errori o imprecisioni nei messaggi che avrebbero dovuto allertare il ricorrente e sia pertanto possibile individuare un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del contatto (cfr. *ex multis* Collegio di Bologna, decisione n. 4958 del 22/05/2025). Il Collegio ritiene pertanto che debba ritenersi gravemente colposo il comportamento del ricorrente, che ha comunicato tutti i codici consentendo, seppure involontariamente, il compimento della stessa.

Tuttavia, il Collegio deve altresì rilevare che, nel caso di specie, sono state eseguite ben 11 operazioni di ricarica in un breve lasso temporale. Si tratta di operazioni che hanno riguardato tre differenti carte di destinazione: • n. 4 operazioni di ricarica della carta n. *464;

n. 4 operazioni di ricarica della carta n. *884; n. 3 operazioni di ricarica della carta n. *980. Come evidenziato dalla parte ricorrente, appare integrato, ai sensi dell'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), l'indicatore A, n. 2 (*tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita*). In generale, secondo i più recenti orientamenti condivisi dei Collegi, i principi del D.M. 112/2007, benché non abbiano un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, rappresentano espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la

condotta dell'intermediario. Il Collegio ritiene, in base a tutti gli elementi emersi, considerato l'ammontare, la frequenza e le modalità di esecuzione delle operazioni contestate, (ben 11 nell'arco di 24 minuti delle quali 10 a distanza di pochi minuti l'una dall'altra dello stesso identico importo) che anche il comportamento della parte resistente abbia notevolmente contribuito al compimento della truffa ed essa è pertanto chiamata al rimborso delle operazioni dalla terza alla undicesima, per una somma complessiva di € 21.582,00.

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 21.582,00 (ventunomilacinquecentottantadue/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