

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver scoperto, tramite accesso al proprio *home banking*, l'esecuzione di quattro pagamenti (datati 02.10.2024) per l'importo complessivo di € 2.632,76. Chiede, pertanto, il rimborso di quanto sottrattogli.

L'intermediario, costituitosi, evidenzia che le operazioni sono state eseguite tramite un sistema conforme alla SCA e ritiene che il ricorrente sia stato vittima di *phishing*. Nell'evidenziare la colpa grave dell'utente, chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

Il ricorrente chiede il rimborso di € 2.632,76 (al netto di € 7,69 già rimborsati dall'intermediario), a suo avviso sottratti da ignoti tramite quattro pagamenti eseguiti nell'ottobre 2024.

Le operazioni contestate, dunque, ricadono nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Come è noto, l'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, nella formulazione *ratione temporis* applicabile al caso in esame, pone in capo al prestatore di servizi l'onere di provare che l'operazione «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».

Nel caso in esame, per quanto riguarda il profilo della SCA, così come innanzi delineato, dalla documentazione prodotta dall'intermediario è possibile rilevare che le operazioni sono state disposte previo *enrollment* di un nuovo *device*, mediante inserimento della *password* e dell'OTP inviato al

numero di cellulare del ricorrente. I pagamenti sono stati poi autorizzati attraverso ricezione della notifica *push* e inserimento del codice ****ID all'interno dell'*app*.

Il sistema descritto può dunque dirsi *compliant* alla SCA prescritta.

È altrettanto noto che la richiamata normativa impone al prestatore di servizi di pagamento anche l'onere di dimostrare che l'utente abbia agito con dolo o colpa grave o, addirittura, mediante un comportamento fraudolento. Sotto questo aspetto va infatti sottolineato che il ricorrente non ha fornito, né in sede di denuncia né in sede di ricorso, alcun elemento utile per ricostruire la dinamica della frode di cui sarebbe stato vittima. Egli, in buona sostanza, non ha adempiuto l'onere di allegare «elementi utili a provare che l'operazione sia stata realmente fraudolenta» (in questi termini Coll. Roma, decisione n. 299/2020). È infatti opportuno ribadire che grava sull'utente «non tanto un onere probatorio che la legge, in principio, non gli addossa, ribaltandolo piuttosto sull'intermediario; quanto piuttosto un onere di allegazione delle circostanze che possano, al minimo, offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell'utilizzo imputabile (direttamente o per colpa grave) al titolare» (Coll. Roma, decisione n. 10723/2019).

Quanto sin qui esposto consente di superare le contestazioni del ricorrente in ordine al mancato controllo da parte dell'intermediario degli indici di anomalia. Com'è noto, l'art. 2 del Regolamento delegato (UE) 2018/389 della Commissione prevede che gli intermediari predispongano meccanismi di monitoraggio che possano rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente; tuttavia, secondo l'interpretazione dell'EBA (Q&A 4090/2018), tali meccanismi non devono operare in tempo reale, potendo limitarsi ad un monitoraggio delle frodi *ex post* (cfr. Coll. Roma, decisione n. 2534/2022). In conclusione, alla luce del comportamento tenuto dal ricorrente nella vicenda *de qua*, il Collegio respinge il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE