

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo presentato in data 17 luglio 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario il 2 settembre, la ricorrente si rivolge all'Arbitro il 20 settembre 2025 lamentando l'addebito di € 11.900,00 a seguito di n. 10 operazioni tra pagamenti nazionali e internazionali e bonifici ordinari e istantanei fraudolentemente intervenuti sul suo *home banking* (la ricorrente riceveva una presa di contatto da un sedicente carabiniere e poi da un sedicente funzionario al quale, ritenendo di sventare il tentativo di frode che stava invece subendo, comunicava i propri codici operativi). Chiede quindi il rimborso di € 11.900,00.

L'intermediario non ha presentato controdeduzioni.

DIRITTO

Le operazioni rientrano nell'ambito applicativo del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, talché è onere dell'intermediario, quale prestatore di servizi di pagamento, provare che l'operazione è stata autenticata, registrata e contabilizzata e che non ha subito malfunzionamenti delle procedure o altri inconvenienti. Ai sensi dell'art. 10-*bis*, i prestatori sono tenuti ad applicare modalità di autenticazione 'forte' del cliente quando l'utente accede al conto *on-line*, dispone un'operazione di pagamento elettronico, effettua

qualsiasi azione, tramite canale a distanza, che può comportare rischio di frode o altri abusi, e deve comprendere elementi indipendenti e di categorie diverse di due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso.

A norma degli artt. 10 e 10-bis d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, infatti, «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 ... o di altri inconvenienti» (art. 10, co. 1°), mentre «l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento ... non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento ... fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente» (art. 10, 2° co.).

Pertanto, «il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima ... [ovvero] riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo» «fatta salva la facoltà ... di dimostrare ... che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestatore» (art. 11, d.lgs. cit.). D'altra parte, occorre considerare che l'utente è tenuto a «utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione» (art. 7, comma 1° lett. a), d.lgs. 11/2010), e deve usare l'appropriata diligenza nel conservare le chiavi di accesso ai relativi servizi («l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate» recita infatti il comma 2 della citata disposizione).

Nel caso di specie, l'intermediario non ha documentato la corretta autorizzazione, senza anomalie registrate, dei pagamenti mediante un sistema di autorizzazione c.d. 'forte'.

Tali evidenze documentali costituiscono un necessario antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente, antecedente che come si è detto nel caso di specie non può dirsi integrato, talché non appare rilevante indagare in questa sede gli indizi di colpa grave della ricorrente (l'ammissione di aver comunicato i codici al terzo malfattore, in primo luogo): «nel caso in cui l'intermediario non abbia assolto all'onere probatorio sull'autenticazione delle operazioni ... il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa che potrebbero essere ascrivibili alla parte ricorrente», e infatti «la prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della eventuale colpa grave dell'utente» (Coll. Bologna, n. 7648/2022; v. anche Coll. Torino, n. 13112/2024; n. 2473/2022).

Dovendosi altresì rilevare che la mancata presentazione delle controdeduzioni da parte dell'intermediario «si pone in contrasto con gli obblighi di correttezza e cooperazione gravanti sull'intermediario per consentire il buon funzionamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie» (Coll. Milano, n. 1762/2016).

Ritiene il Collegio di dover pertanto giudicare del tutto fondata la pretesa introduttiva.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 11.900,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario 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