

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 PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 16 ottobre 2025 parte ricorrente espone che: è titolare della carta prepagata: in data 3/10/2025 si trovava in Turchia e aveva necessità di prendere un taxi; concordato il pagamento con il tassista, questi rifiutava i contanti e domandava un pagamento elettronico con il POS; acconsentiva ma il conducente lamentava che la transazione non fosse andata a buon fine e quindi rifiutava il trasporto; l'importo convenuto era di € 5,00 pari a 188 Lire turche; alla sera, controllando l'estratto conto movimenti, si accorgeva di un addebito per un pagamento effettuato al tassista, pari ad € 1.886,13; la somma realmente addebitata poi è risultata pari ad € 1.856,33 oltre € 20,42 per commissioni; dopo essersi avveduta del pagamento non autorizzato ha immediatamente bloccato la carta e ha contattato l'intermediario emittente per disconoscere il movimento realizzato con raggiri; in

data 4/10/2025 ha sporto denuncia presso le autorità competenti e il successivo 9/10/2025 ha formalizzato il disconoscimento della transazione e domandato il relativo rimborso.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma complessiva di € 1.886,13.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario preliminarmente specifica che la costituzione nel procedimento dinanzi all'Arbitro è attuata dall'Intermediario B, in luogo dell'Intermediario A convenuto dalla ricorrente, in quanto il primo Istituto sarebbe l'effettivo titolare dei rapporti oggetto della vertenza; nel merito evidenzia: la ricorrente contesta e disconosce un'operazione di pagamento POS disposta in data 3/10/2025 con la propria carta prepagata per un importo di € 1.856,33 (oltre € 20,42 di commissioni); l'operazione è stata asseritamente autenticata dalla ricorrente con utilizzo della propria carta dotata di microchip e digitazione del codice segreto PIN, ancorché la stessa ritenesse di autorizzare un pagamento di entità diversa; la colpa grave della ricorrente è di palmare evidenza se si considera che non ha controllato l'importo della transazione richiesta e non ha verificato che effettivamente il pagamento non fosse andato a buon fine, come affermato dal tassista.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il Collegio in via preliminare evidenzia che destinatario del presente ricorso è l'intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state presentate dall'intermediario B.

Con riferimento ad un caso analogo di spontanea costituzione in giudizio di un intermediario diverso rispetto al soggetto originariamente convenuto, il Collegio ha ritenuto di poter emettere la propria pronuncia nei confronti del soggetto spontaneamente costituitosi in quanto, appunto, titolare del rapporto oggetto di ricorso (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 3077/2023, secondo cui "In via preliminare, il Collegio osserva che il destinatario del ricorso è l'Intermediario A, mentre le controdeduzioni sono state inviate dall'Intermediario B, che si qualifica come effettivo titolare del rapporto in questione, come emittente dello strumento di pagamento impiegato nell'effettuare le operazioni disconosciute. Benché non sia stata sollevata dal ricorrente alcuna questione pregiudiziale sul punto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio, il Collegio esamina il profilo della legittimazione passiva nel ricorso. Viene in considerazione una fattispecie di intervento volontario, in luogo del convenuto formale/destinatario del ricorso, spiegato da parte del legittimato passivo, tale qualificatosi e tale risultando effettivamente sia sul piano sostanziale del diritto controverso sia, conseguentemente, sul piano procedurale. Destinatario del ricorso e intermediario intervenuto sono, in effetti, di due soggetti distinti dal punto di vista della autonoma personalità giuridica, ancorché essi siano legati da un rapporto interno di gruppo di imprese. Risulta in tal modo operata non tanto una forma di intervento volontario secondo il modello dell'art. 105 c.p.c., quanto un *tertium genus* di intervento in senso lato, affine – ma non identico – alla dinamica della successione a titolo particolare nel diritto controverso (art. 111 c.p.c.), come condizione di un meccanismo contiguo – ma, di nuovo,

non identico – a quello della sostituzione processuale (art. 81 c.p.c.). Inoltre, nella fattispecie, tanto l'intermediario destinatario del ricorso, quanto la parte ricorrente hanno implicitamente accettato il nuovo contraddittore, non avendo contestato, rispettivamente, né in sede di controdeduzioni né in sede di replica, la costituzione del diverso intermediario. La pronuncia, quindi, potrà essere resa nei confronti di quest'ultimo, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame. Questo risultato, peraltro, risponde ad evidente logica di semplificazione e di economia procedurale, che merita di essere assecondata").

L'operazione contestata è stata posta 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.

A fronte del disconoscimento delle operazioni di pagamento da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D. lgs. 11/2010, che così statuisce: "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".

Con riguardo alla modalità di autenticazione delle operazioni, l'art. 10-*bis* del medesimo D. lgs. n. 11/2010 prevede: "Conformemente all'articolo 98 della direttiva (UE) 2015/2366 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi".

L'art. 1, lettera q-*bis* del medesimo decreto chiarisce, conformemente alla suddetta direttiva, che la c.d. autenticazione forte consiste in "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".

Sul punto, è intervenuta l'EBA con la "Opinion" del 21 giugno 2019 (richiamata espressamente dal Regolamento UE/2018/389 del 27/11/2017) con cui ha precisato, ai fini dell'implementazione del suddetto Regolamento, quali elementi costituiscano o meno, allo stato attuale della tecnologia, fattori di autenticazione forte all'interno delle categorie della conoscenza, del possesso e dell'inerenza.

L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava quindi sull'intermediario, ma, come più volte affermato dai Collegi territoriali e dal

Collegio di Coordinamento, la relativa prova può essere fornita mediante «indizi chiari, precisi e concordanti idonei a comprovare che la ricorrente non abbia custodito la carta di pagamento con la dovuta diligenza» (cfr. la decisione ABF, Collegio di coordinamento, n. 897/2014), ovvero, fermo restando che «la produzione documentale volta a provare l'“autenticazione” e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio», essere fornita dall'intermediario indicando «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» (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019).

Così brevemente riassunto il quadro normativo, occorre verificare se nella specie l'intermediario abbia fornito elementi in sostegno della legittimità dell'operazione contestata.

Parte ricorrente contesta e disconosce un'operazione di pagamento POS effettuata in data 3/10/2025 con la propria carta prepagata di importo pari ad € 1.856,33 (oltre commissioni di € 20,42).

Il blocco della carta è avvenuto in data 3/10/2025 alle ore 19:48, come da evidenza prodotta dall'intermediario.

L'intermediario afferma che l'operazione contestata è stata autorizzata con doppio fattore SCA: utilizzo fisico della carta dotata di microchip (fattore di possesso) ed inserimento del PIN (fattore di conoscenza) e produce la documentazione, a riprova della corretta autorizzazione dell'operazione contestata.

Dall'esame delle evidenze informatiche prodotte dall'intermediario l'operazione di pagamento POS contestata, eseguita in data 3/10/2025 per l'importo di Euro 1.856,33, risulta essere stata correttamente autenticata.

I log tecnici confermano che il codice PIN è stato digitato correttamente al primo tentativo, senza alcuna anomalia procedurale registrata dai sistemi dell'istituto.

L'intermediario deduce la colpa grave della ricorrente dalla circostanza che la stessa avrebbe autorizzato direttamente il pagamento (come da sua stessa ammissione), senza controllare l'importo digitato dal tassista sul terminale POS e senza accertarsi che la transazione non fosse effettivamente andata a buon fine, come affermato dal conducente del taxi.

Il Collegio ritiene che la condotta della ricorrente integri gli estremi della colpa grave, escludendo pertanto la responsabilità dell'intermediario.

La ricorrente dichiara di aver concordato con il tassista un corrispettivo di € 5 (circa 188 lire turche), ma ha proceduto ad autorizzare un pagamento di € 1.856,33.

La macroscopica differenza tra la somma pattuita e quella effettivamente addebitata rende inescusabile il fatto che la titolare non abbia verificato l'importo visualizzato sul display del terminale POS prima di digitare il PIN.

La ricorrente ha interrotto l'operazione e abbandonato il veicolo basandosi sulla mera affermazione verbale del conducente circa il presunto fallimento della transazione; non ha richiesto, come invece imposto dalla normale diligenza, la consegna di una ricevuta di transazione negata (scontrino del POS con esito "KO") che attestasse documentalmente il mancato buon fine del pagamento.

L'inserimento del PIN su un dispositivo altrui senza la previa validazione del dato economico configura una violazione degli obblighi di comportamento previsti dalla normativa vigente (D. lgs. n. 11/2010), che richiede all'utilizzatore di adottare ogni ragionevole misura per proteggere le credenziali e verificare la correttezza dell'ordine di pagamento.

Pertanto, la dinamica dei fatti, come descritta dalla stessa ricorrente in sede di denuncia e ricorso, evidenzia che il danno è stato causato da una condotta gravemente imprudente della stessa, la quale ha agito senza adottare le minime cautele richieste nell'uso di strumenti di pagamento elettronici.

Ne consegue che la domanda non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE