

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il cliente, in data 30/08/2025, rilevava sul proprio estratto conto la presenza di addebiti mai autorizzati per un totale di € 388,40; il successivo 09/09/2025 segnalava l'accaduto alla Banca, provvedendo al contestuale blocco della carta. Sostiene di non avere tenuto alcuna condotta negligente e di non avere divulgato dati riservati. Ha presentato un esposto alla Banca d'Italia e chiesto il rimborso all'intermediario, che lo ha negato.

Chiede la restituzione degli importi corrispondenti alle operazioni disconosciute.

L'intermediario controdeduce che solo dopo nove giorni dopo la ricezione dell'estratto conto della carta di credito il cliente contestava tre pagamenti senza sporgere denuncia né esporre elementi utili a comprendere l'accaduto; il ricorrente non ha mai disconosciuto l'associazione al *wallet*; le mancate allegazioni del cliente consentono di desumere la colpa grave dello stesso, secondo gli orientamenti consolidati dei Collegi.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica di essersi tempestivamente attivato non appena si è avveduto degli importi anomali addebitati; quanto alla mancata presentazione della denuncia, il cliente precisa che l'intermediario non l'ha mai invitato a presentarla. Chiede vengano acquisite le registrazioni integrali delle telefonate con il servizio clienti del 09/09/2025 e giorni successivi, oltre ai LOG completi delle comunicazioni tramite area riservata, a dimostrazione della tempestività delle segnalazioni.

L'intermediario controreplica che, a differenza di quanto vorrebbe far credere il ricorrente, la segnalazione dei pagamenti contestati non è avvenuta in maniera tempestiva ma solo in data 09/09/2025; seppur l'uso del wallet non implichi automaticamente la responsabilità del cliente, è pacifico che le operazioni sono state eseguite con il wallet correttamente associato dal ricorrente e usato con il proprio smartphone; il ricorrente non ha neppure mai lamentato il furto o la perdita dello smartphone, sicché non è possibile non ritenere i pagamenti correttamente eseguiti.

DIRITTO

Il cliente disconosce tre operazioni e chiede la restituzione dei relativi importi. Si tratta, in particolare, di pagamenti eseguiti tramite carta digitalizzata-mobile wallet effettuati il 7, 13 e 21 agosto 2025 per complessivi € 388,40.

È pacifico che l'associazione della carta al wallet nel marzo 2025 sia riferibile al cliente, che ha peraltro posto in essere – mediante la medesima carta tokenizzata – pagamenti non disconosciuti.

L'utilizzo di un wallet affidato a un terzo gestore per l'esecuzione di operazioni di pagamento “non esime l'intermediario, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, dall'onere di fornire prova dell'autenticazione forte delle operazioni compiute. La prova non può limitarsi alla fase di c.d. tokenizzazione della carta nel wallet, ma deve riguardare anche la fase esecutiva delle singole operazioni, non potendosi ritenere implicito che le transazioni siano state correttamente autenticate dal fatto che le stesse risultino autorizzate o comunque dalla sola evidenza che siano state effettuate in modalità contactless” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 21285 dell'11/10/2021). Di conseguenza, la gestione effettuata dal wallet provider nella disposizione di operazioni di pagamento tramite carta digitalizzata non sottrae il prestatore di servizi di pagamento alla piena responsabilità per l'adozione delle prescritte misure di sicurezza e, quindi, per la conformità delle modalità di autenticazione delle operazioni di pagamento ai requisiti della SCA.

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, “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”. L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, “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” (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, “Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento”: “Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente”. Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'“autenticazione forte del cliente” è definita come “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". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nella vicenda in esame, l'intermediario afferma che i pagamenti disconosciuti sono stati correttamente autenticati ma non specifica i fattori impiegati per l'autenticazione delle operazioni, che neppure appaiono ricavabili dai LOG in atti, sprovvisti di legenda. Secondo l'univoco orientamento dei Collegi territoriali, in caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (Collegio di Milano, decisione n. 1477/23). L'intermediario è dunque tenuto alla restituzione degli importi corrispondenti alle operazioni disconosciute e non autenticate, pari a complessivi € 388,40, da arrotondarsi a € 388,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 388,00.

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