

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Parte ricorrente espone di aver constatato l'effettuazione di una ricarica non autorizzata per un importo pari a Euro 1.888,00, oltre a vari tentativi di ricarica e bonifici non andati a buona fine; insoddisfatta dell'esito del reclamo, si rivolge all'Arbitro per domandare il rimborso dell'operazione non autorizzata, osservando altresì di non aver mai ricevuto alcun alert.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che l'operazione contestata è avvenuta mediante regolare autenticazione, di cui versa in atti le relative evidenze.

Osserva inoltre che il cliente non ha fornito alcuna ricostruzione utile in merito alle modalità della truffa, dovendosi così ritenere che, probabilmente, lo stesso cliente ha fornito ai truffatori, attraverso il link ricevuto, le proprie credenziali.

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'operazione contestata è stata eseguita 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) entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle 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'EB.

Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine 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, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

Ciò premesso, dagli allegati in atti si evince che le operazioni contestate (quella poi riuscita e i tentativi non andati a buon fine) sono state effettuate tramite App installata su un dispositivo al quale la carta di titolarità del ricorrente è stata associata (cd. enrollment) alle ore 12:42 del 09.10.2025; la SCA risulta conforme e dimostrata in modo idoneo da parte resistente.

Nel caso di specie, assume rilievo decisivo la circostanza che, dopo i tentativi non andati a buon fine di cui il cliente ha ricevuto regolare avviso, parte ricorrente non abbia provveduto al blocco della carta, circostanza che avrebbe certamente impedito la realizzazione dell'unica operazione effettivamente riuscita, avvenuta il giorno successivo ai tentativi non andati a buon fine.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE