

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

Con ricorso del 28 ottobre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del rimborso della somma di € 3.500,00, corrispondente all'importo di un'operazione di pagamento fraudolenta.

Afferma il ricorrente di aver ricevuto un Sms all'interno della chat con un altro intermediario contenente un link; cliccato su questo, riceveva una chiamata da un numero riconducibile al medesimo diverso intermediario con la quale un sedicente operatore lo informava di un tentativo di truffa per il quale era necessario installare sul cellulare un antivirus; ricevuta un'ulteriore telefonata sull'utenza fissa, il sedicente operatore cominciava ad operare dal conto del ricorrente; questi approvava una serie di operazioni, due da un conto attivo presso l'altro intermediario e un'altra, di €

3.500,00, su un conto aperto presso il resistente. Provvedeva a bloccare il conto e a disconoscere l'operazione.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare afferma che l'operazione di pagamento è stata autenticata tramite il codice OTP, generato a seguito della validazione del fattore biometrico, tramite l'APP installata sul telefono; contesta il comportamento del ricorrente il quale ha agito con colpa grave, dando seguito ad un sms contenente un link non riconducibile allo stesso intermediario, eseguendo pedissequamente le istruzioni ricevute telefonicamente da un ignoto interlocutore e disponendo personalmente il bonifico controverso.

DIRITTO

L'operazione oggetto del presente procedimento è stata compiuta 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), efficace dal 13/01/2018. Si tratta di un bonifico istantaneo di € 3.500,00, disposto in data 19/02/2025 alle ore 15:03.

Vanno richiamate le fonti normative che regolano la *Strong Customer Authentication* (SCA), rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, negli articoli 10 e 10-*bis* del d.lgs. 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'EBA (in particolare il parere del 21 giugno 2019).

Rileva, in primo luogo, per l'intermediario, ai sensi del richiamato art. 10 d.lgs. 11/2010, l'onere di provare per un verso che le operazioni di pagamento sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e che non hanno subito le conseguenze del malf funzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti e, per altro verso, l'eventuale frode, dolo o colpa grave dell'utente.

Sotto il primo aspetto l'intermediario resistente ha riferito che l'operazione contestata è stata autenticata tramite codice OTP (fattore di inerenza) e fattore biometrico (fattore di possesso). In particolare l'intermediario ha precisato che a seguito della chiamata avvenuta intorno alle 11:00, il ricorrente ha disposto un bonifico alle 15:03; alle 15:01:19, è stato eseguito un accesso da APP confermato con codice OTP dal device del ricorrente e fattore biometrico; alle 15:03:13, viene disposto un bonifico istantaneo di € 3.500,00 confermato con codice OTP dal device del ricorrente e fattore biometrico. A supporto delle proprie affermazioni l'intermediario produce evidenze documentali e Log informatici corredati da legende esplicative, che comprovano che l'operazione di pagamento in contestazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malf funzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o altri inconvenienti.

Alla luce di tali evidenze, il Collegio ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine all'autenticazione dell'operazione contestata e compliant con la SCA il sistema di pagamento adottato, tenuto conto dell'utilizzo dei fattori di autenticazione sia per l'accesso (fattore biometrico quale elemento di inerenza e

codice OTP quale elemento di conoscenza) sia per la singola operazione (fattore biometrico quale elemento di inerenza e codice OTP quale elemento di conoscenza). Si passa, quindi, all'esame dell'ulteriore aspetto relativo alla valutazione del comportamento tenuto dalla ricorrente nel corso della vicenda sottoposta alla cognizione di codesto Collegio.

Secondo il principio interpretativo adottato dal Collegio di Coordinamento dell'ABF, infatti, la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale relativa all'"autenticazione" ed alla 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 (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019). Si richiama, sul punto, la decisione del Collegio di Coordinamento n. 24366/19 secondo la quale "Con riguardo alla prova della colpa grave dell'utente, non ogni contegno imprudente può far ritenere integrato questo grado di colpa, ma solo quello che appaia abnorme ed inescusabile: una valutazione siffatta deve essere compiuta alla luce di tutte le circostanze di fatto che, di volta in volta, caratterizzano il caso di specie, tenendo in considerazione la sussistenza della stessa sia con riferimento agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento, sia quelli di memorizzazione del codice identificativo" (Coll. Coord., decisione n. 5304/2013). La prova della colpa grave – che costituisce onere dell'intermediario ai sensi dell'art. 10, comma 2 del decreto – consiste nella prova dei fatti che, in connessione tra loro, possono ragionevolmente condurre a ritenere gravemente negligente la condotta del cliente. Questa prova può essere fornita anche per mezzo di presunzioni, purché queste siano gravi, precise e concordanti, ai sensi dell'art. 2729 c.c."

Si evidenzia che la parte ricorrente asserisce che l'operazione contestata sia scaturita da un fenomeno di spoofing nella forma dell'sms spoofed e del caller ID spoofed (sia da numero fisso che da numero mobile) realizzato ai suoi danni. Tuttavia, a supporto della propria ricostruzione, la stessa produce esclusivamente evidenza di una chat che si compone solo di un messaggio eliminato, proveniente da un numero di telefono che non appare riconducibile all'intermediario; non produce, inoltre, alcuna evidenza riguardo le asserite chiamate ricevute.

Tali circostanze, anche tenuto conto del costante e condiviso orientamento dei Collegi territoriali, non consentono al Collegio di valutare il comportamento del ricorrente, non potendo verificare se il mittente risulti riconducibile all'intermediario e se il ricorrente abbia fatto un legittimo affidamento circa la genuinità del messaggio.

Alla luce di quanto rilevato, il Collegio conclude per il non accoglimento del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE