

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) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con il ricorso del 2 dicembre 2025, l'istante, socio unico e amministratore di una società a responsabilità limitata semplificata, riferisce che, in data 10 giugno 2025, sul proprio conto, detenuto presso l'intermediario convenuto, veniva effettuata, senza autorizzazione, un'operazione del valore di € 8.320,00 in favore di un soggetto terzo, mediante dispositivo a lui non riconducibile. Riferisce di essere stato contattato da un'utenza che si presentava come assistenza clienti dell'intermediario e che alla medesima forniva i dati della carta di credito. Dichiara, contestualmente, di non aver mai condiviso le proprie credenziali collegate al rapporto di conto corrente intrattenuto presso l'intermediario convenuto. Il ricorrente chiede al Collegio che venga ordinato all'intermediario di corrispondergli la somma fraudolentemente sottratta.

Con controdeduzioni del 17 dicembre 2025, si costituisce l'intermediario convenuto, che si oppone alla richiesta dell'istante, evidenziando che è stata rilevata un'attività sospetta sull'utenza collegata all'utenza del ricorrente, il quale avrebbe comunicato a terze parti il codice OTP. Rileva che sarebbe stato inviato al numero di telefono del cliente un codice di Autenticazione Multi-Fattore (MFA) per autorizzare l'operazione, poi approvata. Riporta i termini e le condizioni generali contrattuali nelle quali si prevede la responsabilità esclusiva del ricorrente per la custodia delle proprie credenziali.

Il ricorrente deposita memorie di replica del 18 dicembre 2025, per ribadire di non aver mai condiviso con nessuno *password* e credenziali di accesso all'utenza personale, e contestare la ricostruzione dei fatti dell'intermediario, sostenendo che l'operazione non sia mai stata regolarmente autorizzata tramite protocollo 3SD/SCA poiché il perfezionamento del bonifico avveniva mediante invio del codice OTP

carpito tramite raggiro. Al riguardo, ritiene palese che la sottrazione fraudolenta sia stata causata dalla mancata adozione da parte dell'istituto degli strumenti idonei a garantire la sicurezza, in palese violazione della normativa vigente. Richiamando l'art. 1176, comma 2, c.c., aggiunge che l'intermediario avrebbe dovuto implementare sistemi di sicurezza ulteriori per scongiurare tentativi di frode come quello subito dal ricorrente; e ribadisce che la condotta del resistente costituisce fatto da cui deriva responsabilità contrattuale. Insiste per il rimborso della somma di € 8.320.00 maggiorata degli interessi legali dalla data dell'operazione.

Con controrepliche del 22 dicembre 2025, l'intermediario, in via preliminare, evidenzia che il ricorrente, pur avendo la possibilità di contattare direttamente l'assistenza clienti tramite i canali ufficiali, contattava invece una diversa utenza telefonica non riconducibile al resistente. Ipotizza che, nel corso dell'interlocuzione telefonica con il sedicente operatore, il cliente abbia fornito la propria *email*, circostanza che avrebbe consentito a soggetti terzi non autorizzati di avviare una procedura di accesso all'*account* e di generare l'invio dei codici OTP sul dispositivo del ricorrente. Sottolinea l'inverosimiglianza della circostanza secondo la quale l'intermediario richieda al cliente di accedere al proprio profilo per 'verificare gli errori di sistema' e che tale condotta adottata dal ricorrente sia contraria ai doveri di diligenza. Osserva poi che i messaggi ufficiali contenenti i codici OTP attenzionano il cliente sul divieto di comunicarli terzi.

Nel ribadire il suo impegno nelle campagne di *awareness*, il convenuto insiste per l'accertamento della colpa grave del cliente, che avrebbe comunicato dati identificativi in un contesto manifestamente anomalo.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento dell'illegittimità della condotta dell'intermediario convenuto in relazione ad alcune operazioni contestate. Il ricorrente disconosce un bonifico effettuato in data 10 maggio 2025, alle ore 07:07, dall'importo di € 8.320,00.

Il ricorrente riferisce di aver fornito i dati della propria carta di credito a un'utenza telefonica che si presentava come servizio di assistenza clienti dell'intermediario, ma di non aver mai condiviso *password* né ricevuto richieste ufficiali di codici. Non è allegata agli atti la denuncia che il ricorrente dichiara di aver sporto alle autorità competenti.

Alla luce della pur scarsa documentazione fornita dalle parti, si può ritenere che il ricorrente abbia interloquito con un sedicente operatore dell'assistenza clienti dell'intermediario cui il ricorrente dichiara di aver riferito un codice OTP; sembrerebbe, inoltre, che tale codice sia pervenuto dallo stesso canale di messaggistica da cui il ricorrente ordinariamente riceveva comunicazioni dal proprio intermediario per l'autorizzazione delle operazioni, e che tale circostanza di raggiro abbia indotto in errore. Resosi conto del raggiro subito, il ricorrente chiedeva di disconoscere l'operazione. Ricevuta la segnalazione, l'intermediario, tramite comunicazione *e-mail*, comunicava al cliente di aver riscontrato un pericolo relativo alla diffusione da parte di terzi sul *web* di numeri di telefono non riconducibili ai propri canali ufficiali.

Il convenuto non fornisce prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate.

Al riguardo, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, nel caso in cui l'intermediario non abbia assolto all'onere probatorio sullo stesso gravante, di cui agli artt. 10 ss., d.lg. n. 11 del 2010, il ricorso va accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente.

La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (tra le molte, Collegio di Roma, decisioni n. 2019 del 2023, e n. 10277 del 2024; Collegio di Palermo, decisione n. 4130 del 2025; Collegio di Napoli, decisione n. 4329 del 2025).

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 8.320,00.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE