

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 03/02/2026

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 7/5/2025, veniva contattata da un sedicente operatore dell'intermediario attraverso un canale di comunicazione apparentemente ufficiale e riconducibile al medesimo il quale la informava dell'avvenuto tentativo di clonazione della propria carta.
- Insospettito dall'atteggiamento dell'interlocutore, interrompeva la conversazione e contattava direttamente il servizio clienti dell'intermediario.
- In tale occasione, apprendeva che si trattava di una truffa tramite phishing telefonico.
- Subito dopo accedeva ai propri canali bancari telematici e rilevava la presenza di tre operazioni sospette, non ancora contabilizzate, di € 490,00 ciascuna.
- Parte ricorrente chiede la restituzione di € 1470,00, oltre al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali patiti patienti e delle spese legali (che si riserva di quantificare), a causa delle condotte illegittime dell'intermediario in violazione del d.lgs. n. 11/2010: mancanza e/o inadeguatezza degli strumenti posti dall'intermediario a disposizione dei clienti per segnalare attività illecite, impossibilità di revocare la disposizione illegittimamente effettuata da terzi anche se tempestivamente indicata, suo omesso intervento con conseguente inadempimento degli obblighi contrattuali.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Parte ricorrente non fornisce elementi concreti utili a provare che le operazioni siano state realmente fraudolente, limitandosi a disconoscere le operazioni e a contestare genericamente un non meglio definito illecito.
- Il comportamento adottato dalla ricorrente, sostanziandosi nell'aver assecondato le richieste ricevute da un soggetto sconosciuto che l'ha contattata e, in via presuntiva, l'avergli fornito tutti i codici di sicurezza giunti tramite SMS, ha consentito all'interlocutore di accedere al proprio account in "strong log in" associando un nuovo dispositivo.
- Le operazioni sono state autenticate mediante i fattori di sicurezza stabiliti dalla Strong Customer Authentication.
- Ha messo a disposizione dei clienti un presidio di sicurezza che permette agli stessi di verificare "real time" se l'interlocutore telefonico è realmente un proprio operatore: si tratta di un "bollino sicurezza" che si presenta al cliente nella prima schermata, non appena accede al proprio internet banking, ogni qual volta un operatore avvia un contatto, dimodoché, per verificare se l'interlocutore con cui sta parlando è effettivamente un soggetto autorizzato, potrà accedere in applicazione per vedere questa icona di riconoscimento.
- Con colpa grave, nonostante fosse a conoscenza di questo presidio di sicurezza, la ricorrente non lo ha considerato nel momento in cui si è trovata nella circostanza ora descritta.
- Con colpa grave, nonostante fosse a conoscenza che il recapito non gli fosse attribuibile, la ricorrente ha ugualmente assecondato le richieste ricevute da un soggetto sconosciuto che l'ha contattato.
- Ha avviato una campagna di rafforzamento del proprio piano di comunicazione all'intera clientela con l'intento di sollecitare l'adozione di azioni tempestive di autotutela per evitare queste spiacevoli situazioni.
- È intervenuto anche sulla componente testuale degli SMS, e delle notifiche push, inoltrati ai propri clienti, poiché in essi si è inserito un ulteriore monito rispetto alle tutele da adottare.
- Si ritiene, in via presuntiva in quanto il Ricorrente non espone chiaramente la circostanza di specie e non fornisce neanche una denuncia dove sia possibile apprendere lo svolgimento dei fatti, che tali codici siano stati comunicati all'interlocutore, dunque, si denota anche in questa circostanza la colpa grave della ricorrente determinata da un comportamento poco accorto.
- La domanda di refusione delle spese legali, non quantificate dalla parte ricorrente, deve essere respinta in quanto non costituiscono un pregiudizio suscettibile di essere ristorato, considerata la natura non complessa del ricorso de quo.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso, anche tenendo conto dell'eccessiva genericità della rappresentazione del fatto costitutivo della pretesa dell'attrice.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Non è vero che ha assecondato le richieste ricevute da uno sconosciuto, il soggetto che la contattava si qualificava come operatore dell'intermediario, attraverso un canale di comunicazione apparentemente ufficiale e ad esso riconducibile.
- Quanto al rilievo secondo cui non sarebbe stata sporta alcuna denuncia nei confronti dell'Autorità Giudiziaria competente, allega alle repliche atto di querela contro ignoti con ricevuta di deposito telematico a seguito del quale ha preso avvio il procedimento penale presso la Procura della Repubblica di L.

- Quel che rileva è il fatto che, nell'immediatezza dei fatti, provvedeva a contattare il servizio clienti sia telefonicamente, sia a mezzo mail denunciando l'accaduto per chiedere l'immediato blocco della carta a lei intestata in un momento in cui le tre operazioni fraudolente non erano ancora state contabilizzate.
- Ne deriva che il perfezionamento delle movimentazioni suddette, di importo complessivo di € 1.470,00, risulta imputabile a fatto e colpa del resistente che, nonostante la propria tempestiva segnalazione, non adottava i mezzi a sua disposizione, né alcun provvedimento idoneo a impedire il perfezionamento delle operazioni illecite.

In sede di contropliche l'intermediario afferma quanto segue.

- Seppure sia stata allegata la denuncia sporta alle autorità competenti, non vengono aggiunti dalla ricorrente elementi ulteriori rispetto a quanto rappresentato e richiesto nell'atto introduttivo.
- Nella denuncia allegata nulla viene detto in riferimento al presunto contatto telefonico ricevuto, poi menzionato in sede di ricorso.
- Nel ricorso la ricorrente menziona di essere stata contattata da un soggetto che si qualificava come proprio operatore, ma nulla viene fornito a supporto di tale considerazione come, ad esempio, la videata relativa ai contatti ricevuti o all'elenco dei contatti telefonici fornito dall'operatore telefonico.
- Un ordine di pagamento correttamente disposto e autorizzato, seppure sia inserito nella lista dei pagamenti programmati poiché ancora contabilmente non registrato, non potrà essere annullato a discrezione del pagatore o del p.s.p.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente rappresenta di essere stata vittima di una frode perpetrata con una telefonata di un sedicente operatore dell'intermediario, nel corso della quale sono stati disposti dei pagamenti con la propria carta per complessivi € 1470,00, di cui chiede la restituzione, oltre al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali patiti patendi e delle spese legali (che si riserva di quantificare), a causa delle condotte illegittime dell'intermediario in violazione del d.lgs. n.11/2010: mancanza e/o inadeguatezza degli strumenti posti dall'intermediario a disposizione dei clienti per segnalare attività illecite, impossibilità di revocare la disposizione illegittimamente effettuata da terzi anche se tempestivamente indicata, suo omesso intervento con conseguente inadempimento degli obblighi contrattuali.

Secondo quanto dalla stessa dichiarato nella querela sporta all'autorità competente, il 7/5/2025 parte ricorrente notava una serie di operazioni non riconosciute con la propria carta e pertanto aveva modo di accertare che erano state disposte a suo danno movimentazioni fraudolente da lei non autorizzate. Resasi conto in pari data che evidentemente un soggetto terzo era riuscito ad associare la carta di credito a un dispositivo android senza avere dato l'autorizzazione, provvedeva a disporre il blocco per evitare ulteriori danni. Tuttavia, al momento del blocco erano già state disposte tre operazioni fraudolente.

Ai fini della decisione occorre valutare la presente vicenda alla luce del d.lgs. n. 11/2010. Dalla documentazione in atti il Collegio desume che le operazioni contestate sono n. 3 pagamenti online di €

470 cadauno, disposti in rapida successione il 5.07.2025. Le operazioni in esame possono essere così sintetizzate:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
05/07/2025	10:34	Transazione online	€ 470,00
05/07/2025	10:35	Transazione online	€ 470,00
05/07/2025	10:36	Transazione online	€ 470,00

Ciò posto in punto di fatto, il Collegio ricorda che, secondo la disciplina recata dalla PSD2, è innanzi tutto onere dell'intermediario provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010: in caso di mancanza della prova l'intermediario sopporta, in ogni caso, integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Qualora venga invece fornita la suddetta prova, occorre valutare se alla parte ricorrente sia imputabile una condotta connotata da dolo o colpa grave in violazione agli obblighi sui di lei gravanti in forza dell'art. 7, essendo altrimenti il rischio di operazioni fraudolente a carico dell'intermediario ai sensi dell'art. 12 d.lgs. n. 11/2010. La prova dei fatti a carico dell'utilizzatore dello strumento di pagamento è posta sull'intermediario dall'art. 10 d.lgs. n. 11/2010.

Quanto alla prova della autenticazione, corretta registrazione e contabilizzazione, l'intermediario rappresenta, e dimostra, che si verificava l'accesso all'internet banking della ricorrente da un nuovo dispositivo, autorizzato mediante password e OTP. Una volta all'interno dell'area riservata, veniva richiesta l'associazione dell'account a un nuovo dispositivo, autorizzata mediante un secondo OTP. In proposito, versa in atti evidenze del primo sms e del secondo sms recanti detti codici. In considerazione della contiguità temporale tra accesso all'area riservata e richiesta di associazione, il Collegio ritiene che, per finalizzare la seconda, l'utente abbia "riutilizzato" l'elemento di conoscenza speso a monte per l'accesso, secondo quanto previsto nella Q&A EBA 2018_4141. A questo punto, le operazioni venivano autorizzate dal dispositivo associato ex novo all'account della ricorrente, come si può constatare dal fatto che il device ID e la data di attivazione corrispondono a quelli riportati nell'allegato 1. Nel dettaglio, da log si desume che ciascuna operazione veniva autorizzata mediante "tocco" sulla notifica push e digitazione della password. Il Collegio ritiene quindi che l'intermediario abbia pienamente assolto all'onere della prova di lui gravante ex legge.

L'intermediario ha, a questo punto, l'onere di dimostrare la colpa grave dell'attrice. Detta prova del dolo o della colpa grave nella custodia dello strumento di pagamento e nell'uso dello stesso può essere assolta anche attraverso la presunzione, ossia attraverso l'operazione logica che consente di risalire da un fatto noto ad uno ignoto. La stessa Corte di Cassazione, a tale specifico riguardo, ritiene ammissibile la prova indiziaria della sussistenza della colpa grave (v. Cass. civ., Sez. II, 18 gennaio 2010, n. 654). Si deve allora ricorrere ai fatti noti, ovvero ai c.dd. indizi, che, per assurgere al rango di prova presuntiva, debbono però essere gravi, precisi e concordanti, come previsto dall'art. 2729 c.c.

Siffatta prova della colpa grave consiste, più specificamente, nella prova dei fatti che, in connessione tra loro, possono ragionevolmente condurre a ritenere gravemente negligente la condotta del cliente. Come già scritto, siffatta prova può essere fornita anche per mezzo di presunzioni, purché gli indizi siano gravi, precisi e concordanti ai sensi dell'art. 2729 c.c. Si tratta, in altri termini, di valorizzare le

singole e specifiche circostanze relative alle fattispecie di volta in volta sottoposte all'esame dell'ABF, in ordine alle quali è necessario verificare se, alla luce degli elementi costitutivi della fattispecie, stretti in intima connessione tra loro, sia possibile desumere in capo all'utilizzatore un comportamento gravemente colposo.

Relativamente alla condotta della ricorrente, il Collegio deve rilevare che la narrazione offerta nella querela è piuttosto scarna. La querelante riferisce di essersi avveduto dei movimenti fraudolenti e di aver constatato l'associazione della carta ad un nuovo dispositivo. In sede di ricorso, aggiunge di aver ricevuto una telefonata da un numero riconducibile all'intermediario da parte di un sedicente operatore dello stesso, il quale la informava che era in corso un tentativo di clonazione della carta. Insospettitasi, parte ricorrente avrebbe interrotto la telefonata, apprendendo poi dell'operatività fraudolenta. Il Collegio osserva che non è versata in atti evidenza della telefonata.

L'intermediario, in primo luogo, evidenzia come la scarsa contestualizzazione dei fatti da parte della ricorrente impedisca di ricostruire l'accaduto. Ad ogni modo, dovrebbe ritenersi presuntivamente che questa abbia comunicato al falso operatore i codici necessari per associare l'utenza di internet banking al dispositivo di questo, che in tal modo ha autorizzato in autonomia i pagamenti. Con riguardo ai vari fenomeni di phishing e spoofing, l'intermediario fa presente di aver condotto una campagna di informazione nei confronti della clientela. Con particolare riguardo alle telefonate, rappresenta di aver messo a disposizione dei clienti un presidio di sicurezza che permette di verificare in diretta se l'interlocutore telefonico è realmente un operatore dell'intermediario o meno. Si tratta, in particolare, di un "bollino" che appare sulla schermata dell'internet banking, ogniqualevolta l'utente viene realmente contattato dall'intermediario. Evidenzia, quindi, di aver informato la clientela attraverso vari canali dell'attivazione di tale presidio di sicurezza; in particolare, dimostra che la ricorrente veniva informata tramite mail. L'attrice, dunque, avrebbe potuto facilmente verificare l'autenticità della telefonata consultando il proprio internet banking.

Orbene, secondo gli orientamenti condivisi, la mancata indicazione da parte della ricorrente, che disconosca una o più operazioni di pagamento online, delle circostanze della frode, ossia di quegli elementi di fatto che rendano plausibile l'esecuzione dell'operazione di pagamento da parte di un terzo non autorizzato, può essere valorizzata dal Collegio per formare il proprio convincimento circa la colpa grave della ricorrente, una volta verificata la sussistenza della SCA. È altrettanto condiviso che nei casi di asserito spoofing, la mancata allegazione del messaggio o della telefonata impedisca di stabilire la sussistenza di un legittimo affidamento in capo all'utente. Pertanto, il Collegio ritiene che la condotta della ricorrente sia connotata dalla colpa grave, tenuto conto della circostanza che i fatti non risultano particolarmente circostanziati, cosicché a fronte dell'avvenuta autorizzazione delle operazioni mediante SCA, si presume necessariamente che la ricorrente stessa abbia disposto personalmente i pagamenti disconosciuti ovvero abbia fornito a terzi le proprie credenziali. (Collegio di Bologna, n. 1589/2025 e n. 3888/2023). Questa conclusione è rafforzata altresì dal fatto che la ricorrente non si è avvalsa del "bollino di sicurezza" in caso di telefonate, ciò che le avrebbe immediatamente chiarito la natura truffaldina della chiamata.

Il Collegio osserva altresì che con la carta sono state effettuate in rapida successione di un minuto l'una dall'altra tre transazioni presso il medesimo esercente. Non si ritiene però integrato l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. a), punto 2, D.M. n. 112/2007, il quale prevede "tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita", poiché soltanto a partire dalla quarta deve considerarsi realizzato il suddetto rischio, potendo tre operazioni presso lo stesso

merchant ancora corrispondere alla normale operatività dello strumento di pagamento. Di conseguenza, nessuna colpa è ascrivibile all'intermediario.

Considerata la colpa grave della ricorrente e l'assenza di concorso di colpa dell'intermediario, ogni altra richiesta avanzata dalla prima è priva di fondamento.

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene che il ricorso non sia meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE