

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Il ricorrente rivendica il proprio diritto al rimborso del controvalore di un'operazione di pagamento online, dal medesimo eseguita in data 02/10/2025, per l'importo di euro 299,00, all'esito di una truffa telefonica. In particolare, dalla documentazione versata in atti si evince che il ricorrente: ha pubblicato una inserzione di vendita su un sito di annunci commerciali in esito al quale avrebbe ricevuto una proposta di acquisto da parte di un soggetto interessato al bene offerto; sarebbe stato indotto da un sedicente operatore del "servizio clienti" della piattaforma commerciale ad accendere un conto corrente presso la convenuta, nonché a chiedere il rilascio di una carta prepagata e a installare l'App per l'uso dei servizi di pagamento al fine di ricevere i proventi della vendita; ha eseguito la procedura di associazione del dispositivo e, successivamente, ha disposto un accredito di € 300,00 al fine di "confermare l'identità della carta"; è stato informato dal falso operatore del "servizio clienti" che a causa di un errore tecnico gli erano stati addebitati € 300,00 e che per completare la verifica avrebbe dovuto effettuare una ricarica di € 300,00; avvedutosi della truffa perpetrata ai suoi danni ha contattato l'assistenza clienti dell'intermediario per bloccare la transazione; ha chiesto il rimborso alla resistente con esito negativo. Insoddisfatto dell'esito del reclamo, il ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché condanni l'intermediario al rimborso dell'importo addebitato, a seguito della truffa di cui è rimasto vittima, quantificato in € 300,00.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario eccepisce l'infondatezza della domanda evidenziando che, in data 02/10/2025, il ricorrente ha autorizzato una transazione di € 299,00 su un sito di commercio elettronico sicuro, mediante addebito sulla carta prepagata al medesimo intestata, nella convinzione che l'operazione fosse funzionale all'incasso del prezzo dell'oggetto messo in vendita su una

piattaforma di annunci tra privati; sicchè, trattandosi di transazione autorizzata dal titolare, ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, D. lgs. 11/2010, l'intermediario eccepisce che alla fattispecie in esame non possa applicarsi il regime di tutela previsto dal citato decreto. In ogni caso, l'intermediario afferma che l'operazione è stata correttamente autenticata e autorizzata, ai sensi dell'art. 14 delle condizioni generali di contratto, tramite un sistema di autenticazione forte del cliente (3DS) rispondente ai requisiti di cui al d.lgs. n. 11/2010. Precisa che il sistema adottato prevede: una notifica *push* che il cliente riceve attraverso l'App installata sul device certificato in fase di apertura del conto; l'accesso al conto mediante App con riconoscimento biometrico, previo invio di una notifica *push*, per autorizzare ciascuna operazione di pagamento.

Sulla scorta delle evidenze in atti, la resistente deduce la colpa grave del ricorrente che ha autorizzato l'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta, all'esito di una truffa non sofisticata perpetrata ai suoi danni con la tecnica del c.d. "*phishing*" classico.

Escludendo dunque profili di censurabilità ascrivibili al suo operato, la resistente chiede al Collegio la declaratoria di rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

Il ricorrente rivendica il proprio diritto al rimborso del controvalore di una operazione di pagamento on line eseguita in data 2 ottobre 2025, per l'importo di euro 299,00, all'esito di una truffa ai suoi danni attuata da ignoti con la tecnica del *phishing*.

La materia è regolata dalle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva 2007/64/CE, come modificato dal d.lgs. 218/2017 (che ha attuato la Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 sui servizi di pagamento nel mercato interno), secondo cui il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricade, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme illecitamente sottratte fornendo la prova del dolo ovvero della colpa grave dell'utilizzatore (v. combinato disposto degli artt. 7 e 12, comma 4, d.lgs. n. 11/2010; Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011, Sez. IV, § 2). Tale disciplina di favore per l'utilizzatore assume rilievo allorché l'utente contesti di avere autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita. Viceversa, nel caso in cui l'operazione sia compiuta per intero dal pagatore (allo sportello o a distanza) con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i codici di autenticazione, la stessa deve considerarsi autorizzata. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore senza la consapevolezza di disporre una transazione (c.d. operazioni "sotto dettatura"). Nella anzidetta ipotesi non è configurabile una responsabilità del PSP, tranne nel caso in cui, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, emerga in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di: mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Nel caso in esame, sulla scorta della documentazione in atti e delle dichiarazioni delle parti, non ricorrono le circostanze sopra menzionate. Consta infatti che alle ore 10:56:54 del 02/10/2025, il ricorrente ha impartito personalmente l'ordine di pagamento per l'importo di euro 299,00 – di cui pretende il rimborso – senza che sia ravvisabile nella condotta dell'intermediario un apporto causale alla truffa denunciata. In siffatto contesto, non essendo revocabile in dubbio che l'istante ha eseguito personalmente la transazione on line, seppure a seguito del raggio commesso dal malfattore, la fattispecie *de qua* non è sussumibile nell'alveo tipologico delle operazioni non autorizzate (ex art. 10,

d.lgs. n. 11/2010) e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla normativa richiamata, inquadrandosi nel novero delle operazioni autorizzate dal pagatore, ex art. 5, commi 1 e 2 (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 5791/2023, 5627/2023, 5468/2022; Coll. Roma, Dec. n. 4127/2022).

Le considerazioni innanzi svolte inducono pertanto a escludere profili di censura nell'operato del PSP, che ha dato esecuzione al pagamento autorizzato dal correntista, in regime di autenticazione forte - secondo quanto evincibile dai tracciati elettronici allegati - mediante: accesso all'App bancaria installata sul device del ricorrente (contraddistinto dall'ID cb9f29**8b5, quale elemento di possesso) con riconoscimento biometrico (fattore di inerenza); conferma della notifica *push* ricevuta in App sul device del cliente contenente il messaggio "*Verifica un pagamento -> Premi per verificare un pagamento online con carta di € 299 a favore di [...]*", unitamente ai dettagli dell'operazione (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 5490/2025; Coll. Roma, Dec. n. 3456/2025; Coll. Torino, Dec. n. 1784/2025).

Il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE