

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANFRANCO COCCIOLI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver conosciuto in data 06.10.2025 una persona su una piattaforma telematica di messaggistica e, avendo manifestato curiosità nei suoi confronti, fino al punto di chiedergli informazioni personali e l'invio di foto private, richieste alle quali il ricorrente acconsentiva. Una volta acconsentito a tali richieste, l'interlocutore cambiava però atteggiamento, chiedendogli di effettuare un primo pagamento di € 400,00 e successivamente un secondo dell'importo di € 380,00, dietro minaccia di pubblicare in rete le foto e le informazioni ricevute, corredate da accuse di comportamenti penalmente perseguibili.

Intimorito da tali minacce, il ricorrente provvedeva quindi ad effettuare le operazioni richiestegli; veniva raggiunto da una ulteriore richiesta economica alla quale però si rifiutava di acconsentire, bloccando il contatto e provvedendo dopo alcuni giorni a denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria.

Insoddisfatto dalla prodromica interlocuzione avuta con l'intermediario, si rivolge all'Arbitro chiedendo la restituzione delle somme, evidenziando lo stato di alterazione psicologica nel quale si trovava al momento del compimento delle operazioni contestate, tale da viziare l'effettivo consenso in merito alle disposizioni da lui comunque effettuate.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, evidenzia che la ricostruzione della vicenda così come resa dallo stesso ricorrente, consente di affermare che le operazioni delle quali si chiede il rimborso sono state eseguite interamente dallo stesso cliente da cui nessuna responsabilità può essere addebitata all'intermediario. Ritiene che la fattispecie sia riconducibile allo schema della manipolazione, nel quale è il malcapitato stesso a disporre di propria volontà operazioni di pagamento, sotto la guida di un abile

frodatore.

La SCA richiesta dalla normativa, risulta esser stata applicata in tutte le fasi, mediante autenticazione a due fattori, appartenenti alle categorie della conoscenza (codice *****ID) e del possesso (il device su cui viene ricevuto il messaggio push autorizzativo).

Risulta regolarmente avvenuta la fase di enrollment della carta, avvenuta originariamente nel settembre 2025, e quella di Log-in; trattandosi le operazioni contestate, di operazioni disposte tramite siti di e-commerce, la fase dispositiva non sono collegabili alle fasi di login intervenute; in tali transazioni, infatti, il cliente accede sul sito del merchant attraverso il quale vuole effettuare l'acquisto ed inserisce i dati dello strumento di pagamento e la propria password, autorizzando l'operazione con l'inserimento del codice POSTEID.

L'intermediario spiega che esistono due procedure di autenticazione: una primaria (push in app e codice ID) e una secondaria (OTP via SMS e password); nel caso in esame, è stata usata quella primaria, che vede come elemento di conoscenza il codice Posteld, codice di sei caratteri scelto dall'utente in fase di abilitazione, attivato tramite app installata sul device dell'utente ed ad esso associato univocamente, e come elemento di possesso, l'uso del device utilizzato per la generazione del codice.

Ricorda poi che per configurare il sistema autorizzativo, è necessario installare l'app, associare la carta, inserire le credenziali, i dati della carta e l'OTP ricevuto via SMS. Le operazioni contestate potevano quindi essere effettuate solo dal titolare dello strumento di pagamento. Osserva che non vi è stato alcun cambio di device rispetto a quello originariamente registrato dal cliente.

Precisa, inoltre, che il cliente riceve notifiche sulle operazioni tramite *push* in app oppure, in assenza dell'app, via SMS. In merito alla effettiva insidiosità della truffa, la descrizione della stessa sembrerebbe rivelare una certa ingenuità del cliente, il quale ha eseguito fino alla fine gli ordini telefonici impartiti da uno sconosciuto interlocutore.

Nel rammentare le campagne di informativa svolte per la sicurezza delle operazioni di pagamento, effettuate mediante l'utilizzo di più canali informativi, chiede, in virtù degli elementi considerati, di rigettare il ricorso, considerato come la condotta del ricorrente sia stata caratterizzata da "negligenza inescusabile" che lo ha portato ad autorizzare le operazioni contestate.

In merito ad un eventuale obbligo di monitoraggio ex ante delle operazioni cita una sentenza del Tribunale di Ancona che esclude un obbligo preventivo di monitoraggio delle operazioni da parte del PSP; nonché decisione n.6732/25 del Collegio di Milano che perviene ad analoghe conclusioni.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente rileva di avere subito comunque un'ingiustizia e, in subordina, insiste per lo meno per la restituzione del 50% dell'importo totale sottrattogli.

In sede di controrepliche, l'intermediario ribadisce le primigenie difese.

DIRITTO

Il ricorso non va accolto.

Le operazioni contestate sono state eseguite 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, con la conseguenza che *ratione temporis* sono assoggettate alla sua disciplina.

Dalla descrizione compiuta dal ricorrente della vicenda si ricava nitidamente ed incontrovertibilmente che le operazioni effettuate tramite App sono state inserite ed autorizzate dal ricorrente, pur se spintovi dalla pressione emotiva suscitata in lui dall'interlocutore.

Come noto, i Collegi ABF distinguono tra operazioni autorizzate con l'intervento parziale del pagatore ed operazioni eseguite per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di

tutti i fattori di autenticazione).

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi per ciò solo autorizzata, dal momento che la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che esso dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Il caso di specie non è sussumibile nel descritto ambito casistico, perché l'operazione, in quanto eseguita interamente dal ricorrente (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e, dunque, sottratta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2, come peraltro costantemente affermato in un profluvio di decisioni dei collegi. In relazione a condotte come quella posta in essere dal ricorrente, i Collegi dell'ABF, escludendo l'applicazione del regime di protezione previsto dal D. Lgs. 11/2010, come indeclinabile corollario giuridico ritengono irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione, benché il consenso risulti viziato dagli artifici e raggiri utilizzati da terzi per mezzo di sms ovvero chiamate "civetta" pure se apparentemente provenienti dall'intermediario resistente (*ex multis* Collegio di Bologna, n. 2290/2023). Ad abundantiam, l'intermediario ha prodotto documentazione relativa ai log-in effettuati in prossimità delle operazioni, non strettamente riconducibili ad esse, che, pur se perfezionatesi sul sito del merchant, mostrano la costante presenza del device del cliente precedentemente securizzato, nonché le autorizzazioni delle operazioni effettuate tramite messaggio push autorizzativo, riscontrato con riconoscimento biometrico del cliente tramite il device securizzato. E', dunque, evidente e pienamente dimostrata l'autorizzazione secondo SCA delle due operazioni.

Né sono ravvisabili gli indici (mancata disponibilità - anche temporanea - del numero verde del PSP, mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, mancato rilievo di indici di frode) che, secondo la decisione n.8671/2024 del Collegio di coordinamento, potrebbero consentire di configurare un apporto causale dell'intermediario. D'altro canto, a dimostrazione della loro insussistenza milita la condotta processuale del ricorrente che non li ha neppure allegati.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE