

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 03/03/2026

FATTO

1. Con ricorso del giorno 11.11.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- si recava presso una filiale dell'intermediario per richiedere un estratto conto;
- da tale estratto evinceva che sulla sua carta, dal giorno 26.6.2025, erano state eseguite operazioni da lei non autorizzate;
- non aveva mai comunicato a terzi dati personali.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- la ricorrente è titolare di un conto corrente, cui è collegata una carta di pagamento;
- la ricorrente non chiarisce le circostanze della truffa;

- comunque, le operazioni in contestazione sono state tutte regolarmente autenticate, tramite SCA e codici OTP inviati al cellulare della ricorrente.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“si chiede il rimborso di € 3.394...”.

Parte resistente:

“rigettare la domanda della ricorrente...”.

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state poste in essere 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), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento) comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”*.

Il principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che *“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 interpretata nel senso che la produzione documentale volta a provare l'“autenticazione” e la 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" (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

3. Venendo così al merito, occorre preliminarmente verificare, alla luce dei principi indicati al § 2, se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale delle operazioni successive, con le quali – ricaricata, come si è detto, la carta – sono stati eseguiti pagamenti in favore del truffatore.

Al riguardo, dalla documentazione fornita dall'intermediario, vi è evidenza delle seguenti fasi:

- a. enrollment della carta sull'app installata sul cellulare della ricorrente;
- b. accessi web alle singole operazioni;
- c. invio delle OTP.

Per quanto l'intermediario non chiarisca il secondo fattore di SCA (oltre a quello di possesso) per l'autenticazione delle operazioni, si evince che due di queste (le due ricariche) si sono poste in continuità temporale con l'accesso all'area riservata. Al riguardo, l'EBA ha precisato che ai fini della prova dell'autenticazione forte delle operazioni l'intermediario possa riutilizzare uno dei due fattori di accesso all'area riservata, purché l'azione avvenga nell'ambito della medesima sessione di login (Q&A EBA 2018_4141). Nel caso di specie, tenuto conto della contiguità temporale con l'accesso all'area riservata, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia provato che tali operazioni siano state correttamente autenticate, eseguite e contabilizzate (su fattispecie analoga, cfr. Coll. Bologna, dec. 2121/2025).

Per quanto riguarda il giroconto, l'accesso risulta eseguito alle ore 20.12 del 26.6.2025, mentre l'operazione dispositiva è stata eseguita alle ore 20.58 del medesimo giorno. Si tratta di un intervallo anormale (46 minuti) per il quale, ad avviso del Collegio, non può ritenersi che l'operazione sia avvenuta nella medesima sessione di login.

Pertanto, per questa operazione, il cui importo è pari ad € 1.995, il ricorso andrà accolto.

4. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli *"elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente"*, onde verificare la rimborsabilità delle operazioni per le quali è stata provata la SCA.

Ebbene, ritiene il Collegio che effettivamente tali elementi sussistano nel caso di specie.

Decisiva, infatti, è la circostanza che la ricorrente non abbia fornito alcun chiarimento in merito alla modalità della truffa, limitandosi ad affermare di avere scoperto per caso, da un estratto conto, di operazioni non autorizzate.

In circostanze analoghe, è orientamento costante dei Collegi che la mancata allegazione delle modalità della frode sia elemento valutabile al fine dell'individuazione della colpa grave (Coll. Bologna, dec. 1589/2025; Coll. Bologna, dec. 8939/2024; Coll. Milano, dec. 8562/2023; Coll. Torino, dec. 6420/2023).

Ritiene dunque il Collegio, in base al complesso delle circostanze dedotte e provate dalle parti, che possa ritenersi la colpa grave della ricorrente nel caso di specie, con conseguente rigetto della richiesta di rimborso integrale delle somme.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 1.995,00 (millenovecentonovantacinque/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE