

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO IMBURGIA

Seduta del 26/02/2026

FATTO

Parte ricorrente – titolare della carta di credito U***C***F** nr. ***6216 - riferisce di avere ricevuto, in data 25/2/24, un SMS apparentemente proveniente dalla banca convenuta con il quale veniva informata del blocco del suddetto strumento di pagamento a causa di una possibile frode.

Contattato tempestivamente l'intermediario, verificava che a mezzo della carta erano state effettuate, a far tempo dal 27/2/2024, nr. 14 transazioni, per un ammontare complessivo di € 780,87, in favore di due beneficiari – S-G***** e SPR**** - sconosciuti

Disconosceva quindi le predette operazioni e ne richiedeva il rimborso alla banca.

Successivamente:

-in data 12/3/2025 riceveva da SPR*** n. 2 accrediti relativi ad altrettanti addebiti contestati (relativi ai mesi di dicembre 2024 – gennaio 2025) per complessivi € 119,98 (€ 59,99 x 2);

-in data in data 21/6/2025 riceveva un ulteriore SMS dalla banca con il quale veniva informata che sulla carta nr. ****6543 era stato registrato un addebito per un importo di € 16,00, che la cliente disconosceva e che veniva comunque rimborsato dallo stesso esercente che aveva effettuato l'addebito.

Insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa con il ricorrente, sostenendo di non avere mai sottoscritto alcun abbonamento né con S-G***** né con SPR****, si è rivolta all'arbitro chiedendo il rimborso della somma di € 680,89, corrispondente all'importo di 12 operazioni disconosciute e non rimborsate (€ 780,87, importo inizialmente sconosciuto, - € 119,98, importo rimborsato = € 680,89).

Nelle controdeduzioni il resistente eccepisce il difetto di legittimazione passiva della banca, sostenendo che i pagamenti ricorrenti sono stati attivati direttamente dal sito dell'esercente e che l'intermediario si è limitato ad eseguire i relativi addebiti perché fondati su una autorizzazione validamente prestata dal cliente mediante utilizzo delle proprie credenziali personali e dell'OTP, strumenti di sicurezza nella sua esclusiva disponibilità.

Nel merito l'intermediario rileva che alcune operazioni (dicembre 2024 e gennaio 2025, carta ***6216) sono stata già rimborsate, così come l'addebito di € 16,00 sulla carta ***6543.

Per quanto riguarda la transazione di 1,00 euro del 24/2/2024, la banca afferma che è stata autorizzata dalla cliente ed avvisata con notifica push; ad essa sono seguiti ulteriori addebiti di € 59,99, contestati solo dopo una segnalazione dell'istituto per una possibile frode. Tutti questi pagamenti, hanno – specifica l'intermediario convenuto – una natura ricorrente; pertanto, vengono addebitati automaticamente e periodicamente una volta autorizzato il primo a fronte di un servizio erogato in maniera continuativa.

Secondo l'intermediario tutti i pagamenti sono stati effettuati con i dati della carta già memorizzati sul sito dell'esercente ("Credential" on file) ed inoltre, prosegue il resistente, l'abbonamento originario all'esercente è stato attivato tramite token registrato insieme ai dati della carta sul sito dell'esercente. I dati della carta risultano precedentemente registrati su siti internet non sicuri, fatto questo che permette di ipotizzare che chiunque potrebbe essere entrato in possesso dei dati che sugli stessi siti sono stati registrati in modo permanente.

La banca conclude escludendo ogni responsabilità in ordine all'accaduto e chiedendo il rigetto del ricorso.

Nelle repliche parte ricorrente precisa che il ricorso ha ad oggetto esclusivamente il rimborso di € 660,89 per operazioni fraudolente sulla carta ***6216: precisa inoltre di non avere richiesto il rimborso di € 16,00 relativo alla carta ***6543 poiché il tentativo di frode è stato bloccato e di non avere mai sottoscritto alcun abbonamento sui siti degli esercenti coinvolti.

DIRITTO

La controversia attiene alla domanda della ricorrente volta ad ottenere il rimborso della somma di € 660,89, corrispondente all'importo di operazioni ricorrenti disconosciute.

In sede di controdeduzioni l'intermediario ha sollevato l'eccezione relativa alla propria carenza di legittimazione passiva ritenendo di essere estraneo al rapporto di erogazione di un servizio offerto dall'esercente, trattandosi di pagamenti ricorrenti che vengono attivati direttamente dal sito medesimo con la conseguenza che la banca non può che addebitare i pagamenti autorizzati dalla stessa cliente. A supporto di detta eccezione l'intermediario menziona la decisione del Collegio di Palermo n. 5762/24, che tuttavia concerne la diversa questione della revoca della autorizzazione di addebiti ricorrenti.

Su analoga eccezione si è viceversa già pronunciato il Collegio di Napoli (decisione n. 9500/2025) ritenendola – condivisibilmente – non fondata sulla scorta del rilievo che avendo la ricorrente disconosciuto gli addebiti oggetto del ricorso non può dubitarsi che la controversia ricada nell'ambito applicativo del D. Lgs. n.11/201, con i conseguenti obblighi in capo all'intermediario di cui si dirà appresso (cfr. art.10).

Il Collegio intende aderire al convincimento espresso dal Collegio partenopeo non vedendo ragioni per distaccarsene e pertanto dichiara non accoglibile l'eccezione in argomento.

Con riferimento al merito, va innanzitutto precisato che la ricorrente in sede repliche ha chiarito che – ad esito dei rimborsi conseguiti, di cui nella presente decisione si dà conto nella parte espositiva dei fatti di causa – il ricorso verte unicamente sull'asserito diritto al rimborso della somma di € 660,89 corrispondente alle operazioni disconosciute relative alla carta n. ****6216.

Nello specifico si tratta di n.12 operazioni eseguite nel periodo intercorrente tra il 24/2/2024 e l'8/12/2024, di cui la prima dell'importo di € 1,00 e le successive, ciascuna, di € 59,99.

Passando alla trattazione del merito vale premettere che le operazioni disconosciute rientrano nell'ambito applicativo del d.lgs. n. 11/2010, come modificato dal d.lgs. n.218/2017 – in vigore dal 13/1/2018 – che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno-2015/2366/UE (c.d. PSD2). Devono in particolare essere richiamati gli artt.10 e 12 del citato decreto che, con l'obiettivo dichiarato di tutelare il cliente, allocano in via tendenziale sull'intermediario il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento. Per quanto riguarda la SCA trovano anche applicazione le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea.

Relativamente all'articolo 10 del citato d.lgs. n. 11/2010 vengono in rilievo le disposizioni previste nei commi 1 e 2.

L'art. 10, comma 1, stabilisce infatti che qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di avere 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". Il successivo comma 2, dello stesso art. 10 aggiunge tuttavia che la prova dell'autenticazione e della regolarità formale dell'operazione fornita "non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7", e che "è onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

L'articolo 12, comma 2 bis, infine, stabilisce che il pagatore – fatta salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento – "non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizio di pagamento non esige una autenticazione forte del cliente". Tale tipologia di autenticazione (c.d. SCA) viene declinata nell'art. 1, lettera q), e trova la sua regolamentazione nell'articolo 10 bis del D. Lgs n. 11/2010, negli artt. 97 e 98 della PSD2, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA.

In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (da ultimo, ABF Collegio di Coordinamento n. 22745 del 10 ottobre 2019), due sono i passaggi ineludibili in materia.

In primo luogo, è l'intermediario a dover provare, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. "sistema di autenticazione forte" (strong customer authentication o SCA).

Secondariamente, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

In tale contesto e con riguardo al caso di specie è possibile rilevare, quanto al primo aspetto, che l'intermediario riconduce le operazioni oggetto del presente ricorso alla fattispecie del "pagamenti ricorrenti", sicché la SCA sarebbe richiesta solo per la prima operazione – eseguita in data 24/2/2024 per un importo pari ad euro 1,00 - e non per le successive.

Come osservato dal Collegio di Bari nella decisione 2908/2025 nelle operazioni della specie occorre distinguere due fasi: la CIT (Customer Initiated Transactions) che è la prima operazione della sequenza delle transazioni ricorrenti e la MIT ("Merchant Initiated Transactions") che sono le transazioni successive avviate dal beneficiario in forza della prima autorizzazione senza coinvolgimento del pagatore.

Con riguardo a questa seconda categoria di transazioni l'articolo 14 (rubricato "Operazioni ricorrenti"), del capo III ("Esenzioni dall'autenticazione forte del cliente") del Regolamento delegato UE 2018/389

prevede che “I prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando un pagatore crea, modifica o dispone per la prima volta una serie di operazioni ricorrenti dello stesso importo e a favore dello stesso beneficiario. 2. I prestatori di servizi di pagamento sono autorizzati a non applicare l'autenticazione forte del cliente, a condizione di rispettare gli obblighi generali di autenticazione, per l'avvio di tutte le operazioni di pagamento successive incluse nella serie di operazioni di pagamento di cui al paragrafo 1”.

Secondo la giurisprudenza dei Collegi l'applicazione della disposizione in argomento presuppone che: a) il cliente abbia chiesto una serie di operazioni; b) che queste abbiano il medesimo importo; c) che siano tutte dirette verso il medesimo destinatario. (Cfr. Collegio di Palermo decisione n. 688/2025).

Ciò detto va rilevato che le operazioni che vengono in rilievo nel caso di specie non soddisfano sul piano oggettivo le condizioni prescritte dall'art. 14 del citato regolamento UE; infatti la prima operazione della serie – per cui è stata documentata la SCA – è pari ad euro 1,00 mentre le successive sono di importo pari ad euro 59,99.

Ne consegue che queste ultime operazioni non possono essere incluse nelle serie di operazioni di pagamento autorizzate tramite il compimento della prima operazione presidiata da SCA (Collegio di Napoli decisione n.9500/2025).

Il Collegio rileva inoltre che manca la prova che la ricorrente abbia prestato il consenso ad una serie di operazioni o abbia effettivamente attivato un servizio di abbonamento, non potendosi ritenere sufficiente a tal fine la semplice identità di importo di alcune operazioni o l'argomento dell'intermediario secondo cui il codice “10” (“credential on file”) nei log dimostrerebbe l'autorizzazione ai pagamenti o la sussistenza di un abbonamento. Infatti la circostanza che il merchant possedesse i dati della carta non prova – di per sé – che la cliente lo avesse autorizzato ad effettuare gli addebiti. (Collegio di Palermo decisione cit.).

Si rappresenta infine che la ricorrenza di una delle ipotesi di esenzione di cui al Reg. UE 389/2018 non esonera da responsabilità l'intermediario che decida di non adottare l'autenticazione forte nel caso in cui le operazioni siano sconosciute dal cliente, fatta salva l'ipotesi di frode da parte dell'utilizzatore (EBA Q & A 2018 4042)

Sulla scorta delle considerazioni che precedono il Collegio ritiene non provata la SCA relativamente alle 11 operazioni, ciascuna, di € 59,99 effettuate successivamente alla prima di € 1,00 da ritenere, viceversa, debitamente autenticata. Va conseguentemente dichiarata – relativamente alle operazioni non autenticate – la soccombenza dell'intermediario

Con riferimento alla prima operazione va viceversa rilevato che l'intermediario ha provato l'autenticazione forte della medesima, avvenuta mediante notifica push autorizzativa e Pin.

Va infine aggiunto – sotto il diverso profilo della colpa – che né nel ricorso introduttivo né nella denuncia all'autorità, allegata al ricorso, l'odierna istante ha fornito elementi idonei a ricostruire la dinamica dell'asserita truffa, limitandosi ad affermare che le operazioni contestate non sono state da lei eseguite e di essersene venuta a conoscenza solo ad esito del blocco della carta, elementi questi del tutto insufficienti per comprendere o ricostruire la dinamica dell'accaduto. Sul punto è costante l'orientamento dei Collegi nel ritenere che in merito agli utilizzi fraudolenti non circostanziati dall'utente, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente.

Va infine aggiunto che le operazioni contestate si sono per lungo tempo protratte prima della denuncia da parte della ricorrente e che, secondo l'orientamento dei Collegi, la mancata consultazione dell'estratto conto per un lungo periodo è considerata una condotta connotata da colpa grave.

Ne consegue che nel caso di specie la colpa grave della cliente va ritenuta sussistente.

Da tutto quanto precede consegue che l'intermediario va dichiarato tenuto al rimborso in favore della ricorrente della somma di € 659,89, pari alla differenza tra l'importo richiesto (€ 660,89) e l'importo della prima operazione sconosciuta pari ad € 1,00 eseguita in data 24/2/2024 da ritenersi correttamente autenticata.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 659,89.

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