

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il cliente – nel reclamo, nella denuncia e nel ricorso – afferma quanto segue:

- in data 05/04/2025, riceveva dall'intermediario una segnalazione relativa a un "subentro su un altro dispositivo mobile". Procedeva allora a inviare una e-mail all'indirizzo `abusi@*****.it`;
- contattando il numero verde della banca, il sistema gli consentiva esclusivamente di procedere al blocco automatico della carta di credito o del bancomat, senza che fosse possibile individuare quale carta fosse interessata, essendo titolare di due carte. Lamenta, in

- proposito, un funzionamento inefficace del servizio di assistenza telefonica della banca che avrebbe contribuito al verificarsi degli avvenimenti oggetto di ricorso;
- solo alle ore 9:00 del giorno successivo, 06/04/2025, riusciva a bloccare la carta interessata, accorgendosi in questo frangente di n. 25 operazioni di addebito dell'importo complessivo di 1711,91 €;
 - in relazione agli addebiti disconosciuti, ed in particolare a quello di importo più elevato, pari a 503 euro a beneficio di We*****na, dichiara che non è stato preceduto da alcuna segnalazione o richiesta di validazione, né tramite SMS, né via e-mail, né mediante l'App;
 - rappresenta, inoltre, che l'intermediario gli avrebbe comunicato l'impossibilità di risalire ai beneficiari dei trasferimenti, circostanza che egli contesta;
 - alla luce di quanto detto, ipotizza che non si tratterebbe della sola clonazione di una carta, bensì di un accesso abusivo all'App, dal quale sarebbero state disabilitate notifiche e autorizzazioni a distanza.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso dell'importo delle operazioni disconosciute.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto respinge il ricorso e afferma quanto segue:

- garantisce un servizio internet banking con inserimento simultaneo di password statiche (i.e. fisse, in questo caso: codice titolare e codice PIN) e dinamiche (i.e. temporanee, in questo caso il codice O-Key);
- fornisce alla propria clientela ampia informativa in ordine alla prevenzione delle frodi informatiche nella sezione "Sicurezza" del proprio sito;
- si è verificata una operazione di collegamento di un nuovo dispositivo all'internet banking del cliente, dal quale hanno poi avuto origine i successivi pagamenti fraudolenti, che risulta essere stata correttamente autorizzata tramite il dispositivo in possesso del ricorrente, tramite un sistema di autenticazione forte e senza alcun malfunzionamento;
- l'episodio fraudolento è imputabile esclusivamente alla negligenza del cliente, la cui colpa grave emerge dalle seguenti circostanze:
- il cliente non allega alcuna prova ai fatti che riporta, specialmente in merito alla mail che dice di aver inviato in data 03/04/2025, né contestualizza in modo chiaro la truffa subita, rendendo difficile la ricostruzione dell'accaduto.
- il cliente ha autorizzato, dal proprio dispositivo, sia il primo pagamento disconosciuto del 03/04/2025, sia l'associazione del proprio profilo di internet banking a un nuovo dispositivo in data 05/04/2025.
- il cliente non ha, altresì, contattato tempestivamente il servizio di assistenza della banca, che era pienamente attivo anche il giorno in cui il cliente afferma di aver chiamato senza ricevere l'assistenza adeguata.
- la banca ha inviato al cellulare del ricorrente gli sms alert per ognuna delle operazioni disconosciute. I messaggi sono però stati rifiutati dal dispositivo per assenza di credito telefonico.
- la banca ha assolto al duplice onere probatorio posto a suo carico.
- il cliente non ha prontamente provveduto al blocco della carta, avvenuto solo in data 06/04/2025.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto; in via subordinata, domanda che il danno venga ripartito secondo le rispettive responsabilità delle parti sulla base dell'art. 1227 c.c.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono 24 operazioni disconosciute, per un importo complessivo di euro 1.644,55, poste in essere il 3, il 5 e il 6 aprile 2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018. Osserva il Collegio come, in sede di denuncia, il cliente affermi di disconoscere n. 25 operazioni per un totale di 1.711,91 euro e ne richieda la restituzione. Tuttavia, il numero di operazioni effettivamente contestate nel modulo di disconoscimento, e a cui l'intermediario fa riferimento in sede di controdeduzioni, è invece di n. 24 operazioni per un totale di 1644,55 euro. Nel ricorso non è presente nessuna menzione all'ammontare complessivo delle operazioni disconosciute e di cui si chiede il rimborso. Ne consegue che si riterrà il petitum corrispondente al valore delle operazioni effettivamente contestate nel modulo di disconoscimento.

È agli atti la denuncia del ricorrente del 7 aprile 2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto emerge come le stesse siano state, correttamente, autenticate tramite token virtuale collegato al Wallet (fattore di possesso) e validazione con sblocco del nuovo dispositivo (fattore di conoscenza).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come il ricorrente circostanzi molto sommariamente la truffa subita e, soprattutto, non produca agli atti evidenze tese a dimostrare le veridicità della scarna ricostruzione allegata.

Osserva, d'altro canto, il Collegio come, sulla base delle evidenze agli atti, risulti la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007: sette o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore (art. 8, lett. b, punto 1). Ne consegue l'accertamento dell'inadempimento, da parte dell'intermediario convenuto, dell'obbligo di protezione estrinsecantesi nel blocco dello strumento di pagamento al momento del compimento della settima operazione, integrante il predetto indice di rischio frode. Il danno consistente nell'ammontare delle prime sei operazioni deve rimanere, invece, nella sfera giuridica del ricorrente che lo ha subito, considerata l'efficacia determinante della colpa grave del medesimo nella custodia dello strumento di pagamento e, conseguentemente, nella causazione dell'evento dannoso occorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 962,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE