

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 20/03/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver scoperto, tramite accesso al proprio *home banking*, l'esecuzione di sei pagamenti effettuati in un centro scommesse in data 14.02.2025 per l'importo complessivo di € 600,00. Chiede, pertanto, il rimborso di quanto sottrattogli.

L'intermediario, costituitosi, evidenzia che le operazioni sono state eseguite *wallet*, ossia un sistema che richiede soltanto l'utilizzo dello *smartphone* certificato, che il ricorrente dichiara di aver smarrito successivamente ai pagamenti disconosciuti. Afferma che il *wallet* è stato abilitato tramite un sistema di autorizzazione forte conforme alla SCA prescritta dalla normativa di riferimento e sottolinea che i pagamenti hanno richiesto l'inserimento della *password* e del nome utente.

Chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

Il ricorrente chiede il rimborso di € 600,00, a suo avviso sottratti da ignoti tramite sei pagamenti eseguiti in data 14.02.2025.

Le operazioni contestate, dunque, ricadono nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Come è noto, l'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, nella formulazione *ratione temporis* applicabile al caso in esame, pone in capo al prestatore di servizi l'onere di provare che l'operazione «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».

Nel caso in esame, per quanto riguarda il profilo della SCA, così come innanzi delineato, dalla documentazione prodotta dall'intermediario è possibile rilevare che le operazioni sono state disposte tramite *wallet*, abilitato, in data 14.02.2025, sul *device* del ricorrente mediante accesso all'*app* della banca (che richiede le relative credenziali) e tokenizzazione della carta tramite notifica *mobile token* OTP inviata sullo *smartphone*. Al riguardo, è altresì presente in atti prova dell'*sms alert* inviato dall'intermediario in corrispondenza dell'attivazione del *wallet*.

Le operazioni, eseguite tramite POS e con uso del *wallet* in modalità *contactless* (nonché con *token* di pagamento generato per la carta specifica), sono state disposte mediante digitazione di nome utente e *password*.

Il sistema descritto può dunque dirsi *compliant* alla SCA prescritta.

È altrettanto noto che la richiamata normativa impone al prestatore di servizi di pagamento anche l'onere di dimostrare che l'utente abbia agito con dolo o colpa grave o, addirittura, mediante un comportamento fraudolento. Sotto questo aspetto va infatti sottolineato che il ricorrente non ha fornito, né in sede di denuncia né in sede di ricorso, alcun elemento utile per ricostruire la dinamica della frode di cui sarebbe stato vittima. Egli, in buona sostanza, non ha adempiuto l'onere di allegare «elementi utili a provare che l'operazione sia stata realmente fraudolenta» (in questi termini Coll. Roma, decisione n. 299/2020). È infatti opportuno ribadire che grava sull'utente «non tanto un onere probatorio che la legge, in principio, non gli addossa, ribaltandolo piuttosto sull'intermediario; quanto piuttosto un onere di allegazione delle circostanze che possano, al minimo, offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell'utilizzo imputabile (direttamente o per colpa grave) al titolare» (Coll. Roma, decisione n. 10723/2019).

A ciò si aggiunga che, come detto, le operazioni sono state eseguite tramite l'utilizzo dello *smartphone* che il ricorrente ha dichiarato di aver smarrito, come affermato in denuncia, «in data e luogo sconosciuti»; tuttavia, nel ricorso egli ha sostenuto di aver smarrito il telefono «successivamente all'operazione truffaldina».

La ricostruzione offerta dal ricorrente, pertanto, non soltanto risulta lacunosa, ma anche contraddittoria (cfr. Coll. Roma, decisione n. 1833/2025, per cui «le mancate o contraddittorie allegazioni del ricorrente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente, qualora l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute»).

In conclusione, alla luce del comportamento tenuto dal ricorrente nella vicenda *de qua*, il Collegio respinge il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE