

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore RAFFAELE PICARO

Seduta del 25/03/2026

FATTO

Parte ricorrente deduce che, in data 6.10.2025, nell'intento di effettuare una ricarica telefonica, visitava un sito *web* identico a quello ufficiale della compagnia telefonica dove inseriva i dati della propria carta di debito per effettuare una ricarica di € 15,00. Poco dopo, riceveva una notifica dall'applicazione dell'intermediario convenuto che segnalava un pagamento di € 182,60, con la causale "Instant Game", e, disconoscendo l'operazione, procedeva al blocco della carta. Pertanto, chiede la restituzione della somma corrispondente all'importo dell'operazione disconosciuta.

L'intermediario, ritualmente costituitosi, chiarisce che l'operazione contestata veniva autorizzata personalmente dalla ricorrente, è che la transazione era stata autenticata in SCA, avendo la ricorrente ricevuto sul proprio dispositivo mobile in uso la notifica di autenticazione dell'operazione (requisito di possesso) e, proseguendo con l'autorizzazione tramite parametro biometrico ha ultimato l'autenticazione (requisito di inerenza). Eccepisce che la ricorrente non abbia fornito evidenze documentali idonee a comprovare la natura fraudolenta del sito sul quale avrebbe eseguito la transazione né, tantomeno, la schermata asseritamente priva delle informazioni relative al pagamento effettuato, elemento che sarebbe stato necessario per dimostrare la correttezza della sua condotta. Pertanto, conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'operazione disconosciuta è stata effettuata in data 6.10.2025 e, quindi, sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Ai sensi dell'art. 10, co. 1, del citato decreto «*Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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 mancato rispetto dei reciproci obblighi gravanti sulle parti determina, secondo i criteri

fissati dai successivi artt. 11 e 12, la responsabilità dell'utilizzatore per i danni prodotti da operazioni di pagamento non autorizzate.

Se ne desume che l'intermediario possa sottrarsi alla responsabilità risarcitoria per l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento, soltanto quando sia provata la colpa grave dell'utilizzatore. In proposito, la giurisprudenza di questo Arbitro si è consolidata nel senso di ritenere che possa ritenersi raggiunta la prova della colpa grave – e che quindi possa dirsi assolto l'onere gravante a carico dell'intermediario – quando sia dimostrato quell'elevato e abnorme grado di negligenza in capo all'utilizzatore, al ricorrere del quale possa imputarsi allo stesso la responsabilità delle conseguenze di un utilizzo fraudolento.

Il Collegio di Coordinamento, con dec. n. 22745 del 2019, ha poi chiarito che «la previsione di cui all'art. 10, co. 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 interpretato 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*». Inoltre, con specifico riferimento agli oneri di allegazione a carico delle parti, ha precisato che, in applicazione del principio della domanda e del rispetto del contraddittorio, «*il ricorrente è tenuto a formulare una domanda che sia articolata nel petitum (il provvedimento o il bene della vita richiesto) e nella causa petendi (la situazione giuridica giustificatrice della domanda) e a produrre la documentazione dimostrativa. Reciprocamente, il resistente ha l'onere processuale di addurre le argomentazioni (fattuali e giuridiche) idonee a contrastare la domanda e di produrre la documentazione ritenuta idonea allo scopo [...]. Il giudicante (l'arbitro come il giudice) ha il potere-dovere di stabilire la corretta qualificazione giuridica delle questioni portate alla sua cognizione, ma non quello di prendere in esame situazioni di fatto diverse da quelle rappresentate dalle parti. Ne consegue, in applicazione dei principi sopra enunciati, che, al di fuori delle ipotesi della rilevanza d'ufficio normativamente prevista, all'arbitro non è consentito esaminare questioni su cui non abbia sollecitato il contraddittorio delle parti*» (Collegio di Coordinamento, decisione n. 10929 del 2016).

Si tratta, dunque, di orientarsi nel perimetro tracciato dalle allegazioni, volta per volta sottoposte dalle parti alla cognizione dell'Arbitro, al fine di verificare se, alla luce degli elementi costitutivi della fattispecie, sia possibile desumere in capo all'utilizzatore un comportamento gravemente colposo.

La controversia ha ad oggetto un pagamento di € 182,60 eseguito in data 6.10.2025.

In ordine alle modalità di autenticazione, l'intermediario rappresenta e documenta che l'operazione è stata autenticata tramite la notifica *push* autorizzativa giunta sullo *smartphone* a quel momento collegato all'*account* e ove l'applicazione è in uso. Tramite un'azione volontaria ("tap") eseguita sulla medesima notifica, la ricorrente accedeva con i propri riferimenti personali identificativi, autorizzando l'operazione attraverso il fattore biometrico.

Alla luce di quanto allegato e depositato dall'intermediario, può ritenersi assolto l'onere probatorio sul medesimo gravante, ex art. 10, co. 1, d.lgs. n. 11 del 2010, circa la corretta autenticazione e registrazione delle operazioni impugnate e l'assenza di malfunzionamento dei sistemi.

Passando alla ricostruzione degli eventi occorsi, la ricorrente riferisce che, volendo effettuare una ricarica telefonica, visitava un sito *web* apparentemente riferibile a quello ufficiale della compagnia telefonica, inserendo i propri dati della carta di debito; poco dopo riceveva una notifica dall'applicazione dell'intermediario che segnalava un pagamento di €182,60 con la causale "Instant Game", che non risultava immediatamente contabilizzato nell'applicazione.

Cionondimeno, la ricorrente non fornisce evidenza del sito internet su cui sarebbe stata reindirizzata per effettuare la ricarica telefonica né fornisce ulteriori elementi utili a circostanziare, prima ancora che dimostrare, la dinamica della frode.

Sul punto, si è già avuta occasione di chiarire che *«questo Collegio riconosce, in capo al ricorrente, “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” (Collegio di Roma, decisione n.10723 del 18 aprile 2019). Il Collegio ritiene dunque che, in caso di disconoscimento dell’operazione, è onere del ricorrente fornire “elementi utili a provare che l’operazione sia stata realmente fraudolenta” (Collegio di Roma, decisione n. 299 del 10 gennaio 2020). Secondo l’orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente 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 medesimo, qualora l’intermediario abbia offerto la prova dell’autenticazione delle transazioni disconosciute, come nel caso di specie»* (Collegio di Roma, decisione n. 1005 del 4.2.2026).

Pertanto, in difetto di elementi idonei a contestualizzare la dinamica della frode, deve ritenersi la colpa grave del ricorrente, con conseguente rigetto della domanda proposta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE