

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 un'operazione per l'importo di € 278,26. Chiede il rimborso di quanto sottrattogli.

L'intermediario rappresenta che l'operazione è stata eseguita tramite un sistema conforme alla SCA. Nell'evidenziare la colpa grave dell'utente, chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

Il ricorrente chiede il rimborso di € 278,26, a suo avviso sottratti da ignoti tramite un pagamento *online* effettuato in data 11.09.2025.

L'operazione contestata, dunque, ricade 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 la resistente ha approntato un sistema di autenticazione forte implementato dal meccanismo di *dynamic linking*; il pagamento, pertanto, è stato disposto mediante fattore biometrico *fingerprint* dal *device* associato al ricorrente. Dal

carteggio emerge infatti che l'*enrollment* del *device* del ricorrente è avvenuto in data 22.09.2022, tramite elemento di possesso (cellulare e OTP) e elemento di conoscenza (*password* e *userid*) e che non vi è stato alcun *enrollment* su altri dispositivi.

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).

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