

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO SCIBETTA

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Con ricorso del 19/12/2025, proposto dopo l'esito negativo del reclamo indirizzato direttamente all'intermediario, il ricorrente ha riferito di essere rimasto vittima di una truffa con cui sarebbero state effettuate quattro operazioni di pagamento da lui non autorizzate, dell'importo complessivo di € 3.000,00 di cui chiede il rimborso.

In particolare, il ricorrente ha riferito di aver ricevuto un sms apparentemente riconducibile all'intermediario sul proprio cellulare, con cui veniva chiesto di aggiornare i dati del proprio conto corrente attraverso l'utilizzo di un numero di telefono ivi indicato.

Chiamando il detto numero di telefono, un sedicente operatore avrebbe invitato il cliente a fornire i propri dati personali e le credenziali di accesso alla carta di pagamento, al dichiarato scopo di verificare alcune operazioni sospette. Solo in un secondo momento il ricorrente verificava che erano state eseguite quattro operazioni di pagamento POS, presso un esercizio commerciale, per l'importo complessivo di € 3.000.00.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario ha contestato le richieste formulate dal ricorrente, ha invocato il riconoscimento della correttezza del suo operato e l'imputabilità dell'accaduto all'esclusiva responsabilità del cliente, ed ha chiesto il rigetto del ricorso.

L'intermediario afferma che i sistemi di sicurezza con cui viene presidiata l'operatività dei pagamenti da remoto sono conformi alla normativa vigente e, da un controllo effettuato, risulta che gli stessi abbiano perfettamente funzionato nella vicenda in esame visto che le operazioni oggetto del ricorso risulterebbero correttamente autenticate, registrate e contabilizzate senza alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi di sicurezza.

A detta dell'intermediario il cliente sarebbe incorso in un raggiro per sua esclusiva responsabilità visto che né l'sms ricevuto né il numero telefonico ivi inserito erano a lui riconducibili e precisa che le operazioni contestate sarebbero state eseguite in modalità *contactless* con l'inserimento del pin di esclusiva conoscenza del cliente.

Con repliche del 23/02/2026 il ricorrente ha contestato le difese spiegate dall'intermediario evidenziando come le operazioni contestate presentassero degli evidenti segni di anomalia che avrebbero dovuto attivare i sistemi di controllo: sotto il profilo temporale le quattro operazioni sarebbero state effettuate in soli due minuti; sotto il profilo geografico le stesse sono state effettuate in una regione diversa da quella di residenza del ricorrente, sotto il profilo economico l'importo delle singole operazioni risulta sproporzionato rispetto all'ordinaria operatività.

Il ricorrente contesta che l'intermediario non avrebbe fornito alcuna prova in ordine alla predisposizione di sistemi di monitoraggio delle operazioni anomale, di blocco automatico e di *alert* tempestivi né sarebbe stata fornita alcuna prova della sua asserita colpa grave per cui sarebbe precluso l'invocato rimborso delle somme fraudolentemente sottratte.

Con le proprie controrepliche l'intermediario ha richiamato le proprie difese, reiterando la richiesta di rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso sottoposto al Collegio verte in tema di operazioni di pagamento non autorizzate e sulla richiesta di rimborso della somma sottratta al ricorrente.

In particolare, il ricorrente contesta l'esecuzione di quattro operazioni POS avvenute in data 2/10/2025, e precisamente:

1. 02/10/2025 – h. 19.48 - € 750,00;
2. 02/10/2025 – h. 19.49 - € 750,00;
3. 02/10/2025 – h. 19.49 - € 750,00;
4. 02/10/2025 – h. 19.50 - € 750,00.

Le operazioni contestate sono state poste in essere nella vigenza del D.Lgs. 27/1/2010 n° 11 come modificato dal D.Lgs. 15/12/2017 n° 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/1/2018, che ha modificato le direttive 2002/65/CE, 2009/110CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, ed abrogato la direttiva 2007/64/CE, ed ha provveduto all'adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. In particolare, le fonti normative che regolano la Strong Customer Authentication (c.d. SCA) si rinvencono negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'art. 10 bis del D.Lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con il Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/9/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA, e tra questi in particolare il parere dell'EBA del 21/6/2019.

Sulla base della citata normativa, affinché l'intermediario possa andare esente da responsabilità deve fornire prova, oltre che dell'insussistenza di malfunzionamenti, dell'adozione di un sistema di sicurezza adeguato e della corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate. Inoltre, come precisato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745/19 *“la previsione di cui all'art. 10, comma 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”*.

L'intermediario ha fornito prova del fatto che le operazioni contestate sono state eseguite in modalità *“contactless”* con inserimento del PIN di esclusiva conoscenza del cliente.

In particolare, attraverso la produzione di schermate informatiche e relative legende esplicative, l'intermediario ha fornito prova del fatto che il cliente avrebbe eseguito l'*enrollment* del proprio dispositivo in data 8/1/2024 e che sia le operazioni preliminari che quelle autorizzative dei pagamenti sono stati presieduti da un sistema di autenticazione forte a due fattori, compatibile con la SCA.

Al contempo, dagli elementi acquisiti al fascicolo ed in particolare dalle dichiarazioni rese dallo stesso ricorrente in seno alla denuncia presentata alle Autorità, emergono dei profili di colpa grave consistenti nell'aver dato credito all'sms ricevuto, all'aver contattato il numero telefonico ivi inserito benché lo stesso non fosse riconducibile all'intermediario e nell'aver poi dato esecuzione alle indicazioni ricevute dal sedicente operatore installando una *app* e comunicando i propri dati personali e le credenziali operative degli strumenti di pagamento.

Dalla documentazione in atti non risulta l'attivazione di un servizio di notifiche *alert* ma tale circostanza non risulta dirimente dato che nella vicenda oggetto del ricorso le operazioni contestate sono state eseguite nel brevissimo arco temporale di due minuti e, per costante orientamento del Collegio decidente, non sussiste responsabilità dell'intermediario qualora le operazioni disconosciute siano state perfezionate nell'arco temporale di cinque minuti (cfr. *ex multis* Coll. Abf Palermo dec. n° 13261/20 e Coll. Abf Palermo dec. n° 2495/24).

Tuttavia, in conformità a quanto evidenziato da parte ricorrente, nella vicenda sottoposta al Collegio ricorrono vari indici di anomalia che inducono a ritenere sussistente una responsabilità concorrente dell'intermediario nella causazione dell'evento.

Difatti, richiamando le ipotesi tipizzate dal punto 2 della lett. A) dell'art. 8 del DM n° 112/2007, nella vicenda in esame risultano eseguite *“tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita”* e da ciò discende, in conformità all'orientamento del Collegio decidente, l'attribuzione di una responsabilità dell'intermediario nella misura del 20% e quindi l'obbligo di quest'ultimo di rimborsare al cliente la somma di € 600,00 a fronte di una somma sottratta di ammontare complessivo di € 3.000.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 600,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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