

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 2 dicembre 2025, afferma quanto segue:

- in data 10/10/2025, nel tardo pomeriggio, riceveva una chiamata da un numero telefonico con intestazione riferibile alla banca convenuta;
- il soggetto chiamante segnalava la richiesta di un bonifico di € 1.000,00 e suggeriva di procedere a bloccare tale operazione;
- in data 11/10/2025, il ricorrente riceveva una chiamata dal numero di un'utenza mobile da parte di un soggetto che si qualificava come maresciallo dei Carabinieri e che riferiva di essere a conoscenza di bonifici sospetti sul conto. Dubbioso, il ricorrente chiedeva spiegazioni circa il fatto di essere stato contattato da un'utenza mobile e non fissa, ragion per cui riceveva un'altra chiamata proveniente da numero che risultava essere riconducibile al Comando Stazione dei Carabinieri di Milano;
- il ricorrente riagganciava e decideva di effettuare un controllo sul numero che effettivamente corrispondeva a quello della stazione dei carabinieri di cui sopra. Subito dopo la verifica, il cliente veniva ricontattato dalla medesima utenza che riferiva che gli avrebbero inviato una mail proveniente dalla propria banca contenente un link per effettuare le operazioni di blocco del conto;
- il ricorrente seguiva le istruzioni dell'interlocutore per effettuare le operazioni di reset delle credenziali tramite la presunta app della banca. L'interlocutore riferiva, pertanto, di essere riuscito a bloccare il conto;

- provava a ricontattare senza successo il numero di telefono e si avvedeva di essere stato truffato;
- si recava quindi presso la propria banca per chiedere copia di un estratto conto e riscontrava la presenza di n. 3 bonifici di € 2.000,00 ciascuno e un ulteriore bonifico di € 1.133,00 tutti intestati a soggetti sconosciuti, che tempestivamente disconosceva;
- segnala che vi è stata, altresì, un'operazione di € 1.100,00 effettuata precedentemente rispetto a quelle sopra citate che l'intermediario ha bloccato riaccreditando l'importo sul conto del ricorrente;
- presentava denuncia e chiedeva all'intermediario il rimborso di tutte le operazioni, senza esito positivo.

Chiede, pertanto, il rimborso di tutte le somme relative alle disposizioni impugnate per il complessivo importo di € 7.133,00, con il ripristino del conto corrente nelle condizioni precedenti, oltre al rimborso delle spese legali, che si quantificano in € 1.985,00 oltre ad accessori di legge. In subordine chiede "il ristoro" "di un danno da quantificarsi a cura del Collegio".

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- il cliente ha disconosciuto quattro bonifici istantanei per € 7.133,00 effettuati in data 11.10.2025 tramite i servizi virtuali della banca, i quali sono avvenuti mediante autenticazione a due fattori;
- nonostante il cliente sia stato informato e sensibilizzato dalla banca circa la diffusione del fenomeno di phishing, appare evidente che abbia operato con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, avendo dato seguito ad una telefonata ricevuta da un numero sconosciuto da un presunto Maresciallo; nonché comunicato i codici di sua esclusiva conoscenza al frodatore permettendogli di eseguire le transazioni tramite canale desktop;
- alla luce di quanto sopra, si ritiene che il ricorso debba essere rigettato per il comportamento gravemente colposo del ricorrente;
- in data 13.10.2025 la banca ha comunque eseguito il recall senza ricevere esito positivo per le operazioni disconosciute, tranne che per l'operazione di € 1.100,00 correttamente riaccreditata sul conto del cliente come da lui stesso dichiarato;
- la banca dichiara di volersi avvalere della franchigia di cui all'art. 12, terzo comma, D.Lgs. n. 11/2010;
- da ultimo, eccepisce l'infondatezza della domanda rifusione delle spese legali.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso o, in subordine, tenersi conto del concorso di colpa del cliente ai sensi dell'art. 1227 c.c.

Il cliente, in sede di repliche, aggiunge il rilievo dell'anomalia delle operazioni, evidente a suo dire, per numero ed importo dei bonifici (n. 3 di € 2.000,00 e uno di € 1.133,00 in un'unica giornata), evidenziando altresì che le operazioni non risultano coerenti con l'ordinario profilo operativo del cliente e sono state disposte a favore di beneficiari mai utilizzati in precedenza; disconosce i log prodotti, poiché sono stati allegati meri fogli di calcolo Excel che, in quanto agilmente modificabili, non formano piena prova; la banca non ha dimostrato la colpa grave del cliente, il quale è caduto in una truffa che ha coinvolto un articolato meccanismo di spoofing su due fronti (banca e forze dell'ordine), con manipolazione del *caller* ID e utilizzo di utenze effettivamente corrispondenti a

soggetti istituzionali. Gli elementi obiettivi erano tali da rendere, per un utente medio, altamente plausibile l'autenticità degli interlocutori. Aggiunge la domanda di "stornare ogni commissione, spesa ed interesse passivo addebitato" in conseguenza delle operazioni sconosciute.

L'intermediario, con le proprie controrepliche, ribadisce le proprie difese e si riporta alle conclusioni in atti, sottolineando che il ricorrente non produce documentazione utile a dimostrare la pretesa anomalia delle operazioni contestate rispetto alla movimentazione ordinaria del suo conto corrente, con la conseguenza che il rilievo non può essere accolto.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di n. 4 bonifici istantanei, dell'importo complessivo di € 7.133,00, eseguiti l'11.10.2025, dalle ore 15:20 alle ore 15:47, il primo di € 1.133,99 e gli altri tre di € 2.000,00.

È in atti la denuncia presentata dal cliente il 13 ottobre 2025 e relativa integrazione del 10 novembre 2025.

Viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate.

Deve, dunque, procedersi ad esaminare la prova di autenticazione delle operazioni ai sensi del D.lgs. 11/2010. Più in generale, le fonti normative applicabili alla fattispecie sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D.lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) quando il cliente: 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Al riguardo, giova precisare che l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve 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; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto. Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo sopra individuato, vale a dire l'onere di provare la SCA, l'intermediario non sembra fornire prova esaustiva della corretta autenticazione per ciascuna delle fasi delle operazioni.

In particolare, al riguardo l'intermediario afferma che per effettuare le operazioni di bonifico è stato necessario effettuare il login nell'app della banca inserendo USERID e password e utilizzo di un token, fisico o virtuale (APP) evocato tramite notifica push sull'app dedicata; l'apertura dell'app e della push può avvenire soltanto con un PIN preventivamente definito dal cliente e solo a lui noto oppure con dati biometrici se lo smartphone lo consente.

Sta di fatto che, di là da questa descrizione in termini generali del processo di login, l'intermediario non individua gli specifici fattori utilizzati nel caso di specie.

Dai log prodotti risulta effettuato il Login dal desktop alle ore 15:17, ma non si trae evidenza dei fattori di autenticazione.

Nella specie, non possono considerarsi sufficienti a sopperire alla lacuna le dichiarazioni del cliente in sede di denuncia, ove afferma di aver seguito le istruzioni dell'interlocutore *“per effettuare le operazioni di reset delle credenziali tramite la presunta app della banca”*, giacché da tali generiche dichiarazioni non è infatti possibile evincere quali fattori di autenticazione siano stati utilizzati ai fini del login.

Del pari, con riferimento all'esecuzione delle operazioni contestate, l'intermediario afferma in via generale che, una volta entrati nell'area riservata, alla quale si è avuto accesso tramite la doppia autenticazione, è possibile effettuare transazioni, mediante un token virtuale evocato tramite notifica push sull'app, l'apertura dell'app e della push può avvenire soltanto con un PIN preventivamente definito dal cliente e solo a lui noto oppure con dati biometrici se lo smartphone lo consente.

Dalle evidenze prodotte, tuttavia, non risulta l'inserimento del PIN prodromico all'apertura dell'app e alla generazione della notifica push; né risulta la notifica push o la generazione del token virtuale evocato tramite notifica push; neanche risultano fattori biometrici o di altra natura.

Invero, in presenza di analoga fattispecie caratterizzata dalle stesse lacune nei log appena rappresentate, questo Collegio ha ritenuto non provata la SCA sia con riferimento alla fase di login che rispetto alle operazioni dispositive (v. Collegio Milano, decisione n. 02377/26).

In linea con la propria giurisprudenza, questo Collegio deve rilevare che la prova della SCA non può considerarsi assoluta.

In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute secondo l'orientamento dei Collegi il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Solo per completezza si osserva che sono contestate n. 4 operazioni di bonifico istantaneo eseguite in circa 27 minuti (dalle 15:20 alle 15:47) e che dunque deve considerarsi rilevante la mancata attivazione di un servizio di sms-alert del quale non vi è evidenza. I Collegi sono unanimi nel ritenere che la mancata attivazione del servizio di sms-alert (o altro assimilabile, come notifica tramite app dell'intermediario oppure e-mail, con una valutazione di equivalenza da condurre caso per caso) costituisce un profilo di responsabilità dell'intermediario, salvo l'esplicito rifiuto dell'utente di avvalersene.

L'importo di cui alle operazioni disconosciute deve pertanto essere restituito al cliente.

Oltre al rimborso dell'importo sottratto, il cliente chiede il *“ripristino del conto corrente nelle condizioni precedenti agli illegittimi e non autorizzati addebiti”*.

La domanda può accogliersi in virtù di quanto previsto dall'art. 11, D.lgs. 11/2010, secondo cui *“il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo”*.

Il ricorrente chiede, infine, il rimborso delle spese legali, quantificate in € 1.985,00, oltre accessori di legge (spese generali 15% e c.p.a. 4%).

Si osserva che la domanda di rifusione delle spese legali era stata formulata anche nel preventivo reclamo, seppur per il minor importo maturato in quella fase.

Non risulta tuttavia prodotta in atti la parcella relativa ai costi che parte ricorrente afferma di aver sostenuto.

In ogni caso, la natura della controversia sfugge ai requisiti di complessità in presenza dei quali il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 4580/25 ha stabilito meritevole di accoglimento la richiesta di refusione delle spese legali.

Né può accogliersi la richiesta formulata per la prima volta con le repliche, e dunque a tacer d'altro senza meno tardiva, di “storno” delle commissioni, spese ed interessi passivi addebitati in conseguenza delle operazioni disconosciute. Di là dall'inammissibilità delle domande nuove, non è stata prodotta in atti alcuna quantificazione e/o documentazione a fondamento di tale richiesta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.133,00 con buona valuta.

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