

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso in data 25.11.2025, la ricorrente ha dedotto: i) che, in data 03.11.2025, alle ore 13.30, mentre si trovava all'interno di un supermercato, una volta recatasi alle casse, si è accorta che il portafoglio, contenente due carte di pagamento, di cui una emessa dall'intermediario resistente, era stato sottratto; ii) di aver appreso successivamente che, con tale carta, erano stati disposti quattro pagamenti non autorizzati.

Ha chiesto perciò il rimborso delle quattro operazioni, per un importo di euro 743,70.

L'intermediario - che ha prodotto le controdeduzioni oltre i termini perentori previsti dalle disposizioni ABF, in data 24.02.2026 - ha chiesto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso merita accoglimento.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva UE 2015/2366, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD 2), per effetto del quale è onere

dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e ciò ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 che così statuisce: "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente 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 ricorso è stato notificato all'intermediario da parte della segreteria tecnica il 26.11.2025, mentre le controdeduzioni dell'intermediario sono pervenute soltanto il 24.02.2026 tramite associazione di categoria.

In base alle Disposizioni ABF, sez. VI, § 1, "Il ricorso è trasmesso tempestivamente all'intermediario. Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione, l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica. [...] Il Collegio non tiene in alcun caso conto della documentazione pervenuta oltre i termini perentori previsti, ad eccezione delle comunicazioni di intervenuto accordo transattivo o conciliativo, della dichiarazione con cui il ricorrente attesta l'intervenuto soddisfacimento della propria pretesa, della rinuncia al ricorso, ovvero della comunicazione della sottoposizione dell'intermediario a liquidazione coatta amministrativa".

La tardiva costituzione dell'intermediario non consente di ritenere se le operazioni siano state assistite dal doppio fattore di autenticazione forte, ossia il fattore di possesso e il fattore di conoscenza.

Il mancato assolvimento dell'onere della prova è circostanza dirimente e determina l'accoglimento del ricorso, indipendentemente dalla condotta eventualmente tenuta dal cliente (negli stessi termini, ABF Bologna, decisione n. 11663/2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 744,00 (settecentoquarantaquattro/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE