

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONINO FRANCESCO PLATANIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 2.182,68, corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati affermando che: il 2/01/2026 dal suo c/c è stata effettuata una operazione di bonifico di € 2.250,00 sulla carta n. **9421 aperta presso l'intermediario convenuto e una successiva operazione di ricarica su altra carta n. **3949 e ancora successivamente, è stato fatto un pagamento di € 2.182,68. Afferma che tali operazioni sono state effettuate senza il proprio consenso.

Costitutosi l'intermediario convenuto eccepisce che: parte ricorrente chiede il rimborso di una operazione di e-commerce online eseguita tramite App per un importo di € 2.251,49 e che in riferimento alla creazione della provvista eseguita, non è possibile provare la prima operazione di bonifico dal conto bancario di altra Società. Con riferimento alla operazione di ricarica dalla carta n. **9421, intestata al ricorrente, la stessa è avvenuta tramite autorizzazione a mezzo P*ID dal dispositivo in uso allo stesso. Eccepisce che i pagamenti da e verso lo stesso utente titolare di diversi conti accesi presso lo stesso intermediario possono essere sottratti all'obbligo della SCA.. Deduce in conseguenza che le operazioni di costituzione della provvista non costituiscono fonte diretta e immediata di perdite patrimoniali. Con riferimento all'operazione di pagamento e-commerce, la stessa risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi. Dichiarà che l'utenza telefonica collegata alla posizione del ricorrente non ha ricevuto alcuna modifica. Infine eccepisce che nelle dichiarazioni offerte agli atti il cliente non fornisce alcun elemento utile che possa contribuire a ricostruire le circostanze dalle quali è scaturito

l'evento criminoso. Dichiaro che il blocco della carta è avvenuto alle ore 15:25, del giorno 03/01/2026 pertanto successivamente alla operazione per cui è controversia e che il servizio di alert è attivo di default.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore 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 (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/1/2018.

Ai sensi dall'art. 10 del d.lgs. 11/2010, a fronte del disconoscimento di una operazione di pagamento da parte dell'utente, il prestatore di servizi di pagamento (PSP) ha l'onere di provare: a) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. b) il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

In particolare, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente.

Benché dalla descrizione dei fatti operata dal ricorrente non risulta chiaro, sembrerebbe che nell'ambito dell'episodio fraudolento sia stata effettuata: un'operazione di bonifico di € 2.250,00 da un diverso conto intestato al ricorrente sulla carta n. **9421 emessa dall'intermediario convenuto; una successiva operazione di ricarica di altra carta emessa dall'intermediario convenuto n. **3949 sempre di importo di € 2.250,00 e un'operazione di pagamento su sito di e-commerce di importo pari ad € 2.182,68.

Dalle evidenze prodotte è possibile evincere come il bonifico di € 2.250,00, proveniente da conto terzo, sia stato accreditato sulla carta n. ***9421 (cfr. prima evidenza "accreditato su P* E** n. **9421") per poi essere trasferito su altra carta del ricorrente n. **3949 (cfr. seconda evidenza "pagato con P* E** n. **9421") e usato per effettuare il pagamento con la carta n. **3949 (cfr. terza evidenza "pagato con P* Standard n. ***3949). Le prime due operazioni, quindi, sono servite per costituire la provvista poi usata per effettuare un'unica operazione di pagamento di importo pari ad € 2.182,68.

Al riguardo si osserva che tali spostamenti di fondi non hanno comportato un effettivo depauperamento del patrimonio di parte ricorrente, posto che la carta di destinazione è di titolarità della stessa parte ricorrente, ma hanno costituito la provvista necessaria per il compimento delle operazioni successive verso terzi. Con riferimento alle operazioni provvista, si richiama il principio di diritto statuito dal Collegio di Coordinamento, (decisione n. 8671 del 23/07/2024) secondo cui : *"I pagamenti da e verso lo stesso utente titolare di diversi conti accesi presso lo stesso intermediario possono essere sottratti all'obbligo della SCA anche nell'ipotesi in cui essi abbiano costituito la provvista necessaria per la realizzazione di successive operazioni fraudolente"*. In tale pronuncia si specifica che, sebbene le operazioni costitutive della provvista possano costituire, in linea teorica, l'antecedente logico necessario rispetto alle operazioni dispositive, il nesso causale tra le prime e le seconde risulta interrotto laddove l'utente, con il proprio comportamento, abbia causato il danno, disponendo personalmente le operazioni di pagamento. Tale condotta, compiuta in esecuzione di un consenso espresso, ancorché carpito con modalità fraudolente, costituisce causa immediata ed esclusiva del pregiudizio patrimoniale, escludendo la responsabilità di un obbligo risarcitorio del PSP.

Si procederà quindi all'esame della sola operazione di pagamento. La stessa risulta eseguita 2/01/2026 alle ore 14.33 mediante carta n. **3949. Con riferimento all'importo di tale operazione si osserva che, sulla base dell'evidenza prodotta dal ricorrente, è pari ad € 2.182,68. Con riferimento a tale operazione si precisa che l'intermediario indica nelle proprie controdeduzioni un importo pari ad € 2.251,49, la

stessa operazione nel riscontro al reclamo la quantifica in € 2.171,82 e infine in una delle evidenze prodotta l'importo dell'operazione viene indicato in € 2.158,93. Si precisa che l'operazione è stata eseguita in lira turca per un importo di 107.999.00 TRY. Il giorno 2/01/2026 il cambio lire turche/euro era 50,4332 quindi il controvalore dell'operazione è pari ad € 2.141,43. È presumibile che trattandosi di operazione estera siano state applicate delle commissioni. Alla luce della contraddittorietà delle evidenze in atti si ritiene opportuno fare riferimento all'importo risultante dal documento allegato dal ricorrente (€ 2.182,68).

Con riferimento all'autenticazione delle operazioni e alla valutazione di conformità ai requisiti della SCA si rammenta che Le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del dlgs. 10/2011, 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.

Nello specifico, l'autenticazione forte (SCA) è richiesta 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.

L'intermediario rappresenta in via propedeutica che non si è registrato alcun enrollment di un nuovo dispositivo nell'ambito dell'episodio fraudolento producendo evidenza dell'enrollment avvenuto il 14/10/2025. Dalle evidenze prodotte si evince che la fase di enrollment è avvenuta in modo corretto.

Con riferimento all'operazione di pagamento di € 2,182,68, l'intermediario rappresenta che trattandosi di operazione di e-commerce il cliente ha effettuato l'accesso sul *merchant* e dopo aver inserito i dati dello strumento di pagamento e la propria password e per autorizzare l'operazione ha ricevuto una notifica in app e inserito come mezzo autorizzativo il codice P*ID. I fattori di autenticazione sarebbero quindi: il possesso del device sul quale è stata ricevuta la notifica; la conoscenza del codice P*ID.

Nelle evidenze prodotte sono stati evidenziati: la ricezione della push "autorizza pagamento" sul device in uso al ricorrente "D7FD9..."; l'inserimento del codice P*ID (pin). Anche per tale operazione si ritiene provata l'autenticazione forte.

Quanto alla condotta del ricorrente, si rileva che nella denuncia e nella documentazione versata in atti non vengono indicate le modalità di attacco informatico. Il ricorrente non fornisce alcuna informazione in merito alle modalità delle truffe precisando unicamente di non aver dato alcuna autorizzazione alle operazioni. Si osserva che, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, nel caso in cui: l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute; il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA) e non risultano indizi di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi; le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, rappresentano una condotta gravemente negligente del ricorrente. Infine l'intermediario fornisce prova del blocco dello strumento di pagamento (cfr. all. 9 ctd) avvenuto il giorno successivo 3/01/2026 alle ore 15.25. Si ritiene irrilevante le contestazioni relative al sistema di alert trattandosi di un'unica operazione dispositiva.

Il Collegio pertanto ritiene non meritevole di accoglimento la domanda proposta dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

