

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) MODICA

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il cliente afferma di avere ricevuto un sms apparentemente proveniente dall'intermediario che gli comunicava la presenza di una transazione sospetta e lo invitava a contattare il numero di cellulare **751; di avere chiamato il numero indicato ed essere entrato in contatto con un soggetto che, qualificatosi come operatore dell'intermediario, lo induceva a trasferire i fondi su altra carta per motivi di sicurezza. Seguendo le istruzioni, eseguiva n. 9 transazioni tramite app e inviava copia del proprio documento di identità tramite e-mail; soltanto successivamente, si avvide che n. 6 transazioni erano state eseguite in favore di conti di gioco G* e B*; bloccava la carta e trasmetteva segnalazione alla banca.

Chiede la restituzione di € 6.861,00 oltre spese e interessi eventualmente addebitati dopo le operazioni.

L'intermediario controdeduce che: non ha riscontrato alcun segno di utilizzo non autorizzato del conto del cliente; le transazioni verificate sono state autenticate tramite sistema 3D-Secure, che garantisce che solo il titolare della carta possa autorizzare i pagamenti; la conferma tramite App mostra l'importo e il nome del commerciante, in modo che la transazione possa essere approvata con cognizione da parte del disponente. Segnala di avere informato il cliente dei rischi associati all'approvazione delle transazioni con 3D-Secure e cioè che una volta effettuata l'autenticazione non c'è più alcuna possibilità

di impedire la transazione; tali transazioni possono essere contestate soltanto nell'ambito delle politiche di chargeback del circuito di pagamento.

Chiede la chiusura della procedura o, in subordine, il rigetto della domanda di conciliazione.

Il cliente replica che: le operazioni sono state effettuate sotto inganno da parte di un soggetto che si è finto operatore dell'intermediario; il frodatore lo ha seguito passo per passo inducendolo ad eseguire i vari pagamenti facendogli credere che si trattasse di verifiche di sicurezza per proteggere il conto; non ha mai fornito credenziali, Pin o password a terzi, né ha autorizzato consapevolmente trasferimento verso operatori di gioco o altri destinatari; si tratta quindi di frode con social engineering (vishing), in cui l'utente è indotto con artifici e raggiri a confermare operazioni fraudolente; la propria condotta è stata improntata a criteri di normale diligenza mentre la frode è avvenuta con tecniche di manipolazione particolarmente sofisticate. Insiste per la restituzione e chiede gli interessi legali maturati dal giorno degli addebiti fino all'effettivo rimborso.

DIRITTO

Il cliente disconosce sei operazioni di pagamento con carta eseguite a valle di una truffa e chiede la restituzione dei relativi importi.

L'intermediario chiede la chiusura della procedura di conciliazione oppure, in subordine, il rigetto della domanda di conciliazione, poiché la controversia, afferma, sarebbe "stata risolta con accordo o in altro modo". Non vi sono in atti documenti, depositati dal cliente o dall'intermediario, comprovanti la pendenza di una procedura di conciliazione o il tentativo, riuscito, di una procedura di conciliazione o di mediazione. Nel modulo di ricorso, inoltre, il ricorrente si è espresso negativamente su entrambi i punti e, nelle repliche, ha insistito con la propria richiesta di rimborso. Nessun elemento, pertanto, depone nel senso della cessazione della materia del contendere.

Le operazioni contestate sono state eseguite con un parziale apporto causale del cliente, il quale non ha mai dichiarato di aver inserito i dati della propria carta su siti online. Secondo l'orientamento unanime dei Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Le operazioni, eseguite il 26/11/2025 per complessivi € 6.861,00, ricadono nel raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2). Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "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". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o

gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "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" (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le 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 (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, l'intermediario non ha prodotto evidenze documentali in merito alle modalità di autenticazione delle operazioni oggetto di contestazione. In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, la domanda deve essere accolta per intero, posto che la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

In sede di ricorso il cliente, oltre alla restituzione di € 6.861,00, chiede il rimborso degli interessi addebitati. Nelle repliche, la domanda viene riformulata con richiesta degli interessi legali maturati dal giorno degli addebiti fino all'effettivo rimborso. Trattandosi non già di una *mutatio libelli* bensì della puntualizzazione di domanda già formulata con il ricorso, non sussiste alcun problema di ammissibilità. L'intermediario sarà pertanto tenuto a riportare 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 di € 6.861,00 non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo (11, D.lgs. 11/2010).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente € 6.861,00 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