

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 VINCENZO MELI

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Con ricorso pervenuto il 4.01.2026 il ricorrente contesta due operazioni non autorizzate, eseguite in data 21.07.2025, per un importo di € 637,70. Afferma di avere, nel pomeriggio di quel giorno, chiamato per telefono quella che pensava fosse un'agenzia di viaggi, per prenotare un viaggio all'estero per sé e la moglie. Alla persona che gli aveva risposto forniva i dettagli di pagamento e i codici necessari per autorizzare la propria banca ad effettuare il pagamento. Si accorgeva di essere stato truffato quando, controllato il suo conto, rilevava che risultavano due operazioni non autorizzate.

Chiede che gli venga restituita la somma sottrattagli.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Afferma che dal resoconto del ricorrente in sede di reclamo, emerge che il cliente è stato vittima di una truffa da parte di una falsa agenzia di viaggi, a cui forniva tutti i dettagli per le operazioni. Le operazioni sono state autorizzate mediante digitazione del pin e dell'OTP e sono state poi notificate al ricorrente tramite SMS.

Con replica e controreplica le parti hanno sostanzialmente ribadito le loro posizioni.

DIRITTO

La controversia attiene ad una richiesta di rimborso di somme che sono state fraudolentemente sottratte al ricorrente, attraverso operazioni indotte da truffatori.

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 13.01.2018. 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:

- 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;
- il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

In sintesi, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi (cfr. Collegio di Coordinamento, dec. n. 22745/2019), la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente.

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 (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

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.

Parte ricorrente lamenta l'esecuzione fraudolenta di 2 operazioni dispositive, eseguite il 21.07.2025.

Si tratta di un'operazione da € 362,62 e un'altra di € 275,00, eseguita a distanza di circa due ore e quaranta dalla prima.

L'intermediario sostiene che entrambe le operazioni sono state autorizzate mediante un sistema di autenticazione forte, con inserimento del pin (elemento di conoscenza) e del codice OTP ricevuto dal ricorrente (elemento di possesso). Produce le relative evidenze.

In conclusione, sul punto, si può ritenere provata la SCA e si può, dunque, procedere a valutare la sussistenza di eventuali profili di colpa grave del ricorrente.

Lo stesso ricorrente ammette di avere fornito al proprio interlocutore i codici necessari per effettuare il pagamento, ritenendo di comunicarli all'operatore di un'agenzia. Si è, dunque di fronte ad una dichiarazione confessoria ricorrente, che assume il valore di prova legale ex art. 2730 c.c. Tale condotta appare estremamente incauta, dovendo ormai essere noto a chiunque operi con strumenti di pagamento che per nessuna ragione si devono consegnare a terzi, chiunque essi siano, le credenziali che consentano di utilizzarli.

Il ricorso non può, dunque, trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE