

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

La ricorrente espone di aver tentato di effettuare in data 23/09/2025 una ricarica telefonica online dell'importo di € 10,00 a favore del proprio operatore telefonico, utilizzando la propria carta di credito. Non avendo ricevuto alcuna conferma dell'avvenuta ricarica, procedeva a verificare i movimenti sull'applicazione di mobile banking dell'intermediario, riscontrando un addebito non autorizzato di € 1.129,94 (poi rettificato in € 1.162,30, comprensivo di commissioni per il cambio valuta) a favore di una società estera. Immediatamente dopo aver scoperto l'operazione, la ricorrente provvedeva a bloccare la carta e a sporgere denuncia-querela presso le competenti Autorità in data 26/09/2025, successivamente integrata in data 01/10/2025 per precisare l'importo esatto della transazione contestata. In data 20/10/2025, presentava reclamo all'intermediario, il quale forniva riscontro negativo. Con il presente ricorso, la cliente chiede la restituzione dell'importo di € 1.162,30, addebitato in conseguenza della frode.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, chiede il rigetto del ricorso. Sostiene di aver eseguito l'operazione in conformità alle istruzioni ricevute e di aver adottato un sistema di autenticazione forte (SCA). L'operazione, infatti, sarebbe stata disposta tramite le credenziali personali della cliente e confermata mediante codice OTP generato dall'app installata sul suo dispositivo. L'intermediario eccepisce la colpa grave della ricorrente, la quale avrebbe autorizzato l'operazione senza prestare la dovuta attenzione alla notifica PUSH ricevuta, che riportava in dettaglio i dati del pagamento (importo

e beneficiario). Evidenzia, inoltre, come la cliente non abbia fornito alcun elemento utile a ricostruire le modalità della presunta frode, limitandosi a disconoscere l'operazione. A riprova della correttezza del proprio operato, l'intermediario produce i log informatici relativi all'operazione, attestanti l'avvenuta autenticazione forte e l'invio di notifiche di allerta.

Le parti hanno successivamente scambiato repliche e controrepliche, insistendo nelle rispettive posizioni.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame di questo Collegio attiene alla responsabilità per un'operazione di pagamento online disconosciuta dalla cliente e alla corretta ripartizione dell'onere probatorio tra le parti.

La materia è disciplinata dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2). L'art. 10 del citato decreto stabilisce che, qualora l'utente neghi di aver autorizzato un'operazione, è onere del prestatore di servizi di pagamento (PSP) provare che la stessa sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non abbia risentito di malfunzionamenti. Il comma 2 del medesimo articolo precisa che l'utilizzo dello strumento di pagamento non è di per sé sufficiente a dimostrare né l'autorizzazione dell'utente, né che questi abbia agito con dolo o colpa grave. Spetta, infatti, al PSP fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente.

Nel caso di specie, l'intermediario ha assolto al primo onere probatorio su di esso incombente. Dalla documentazione prodotta emerge che l'operazione contestata è stata autenticata mediante un sistema di autenticazione forte (SCA), in conformità a quanto previsto dall'art. 10-bis del D.Lgs. n. 11/2010. L'autenticazione è avvenuta tramite la combinazione di due fattori: il possesso del dispositivo mobile della cliente (su cui è stata inviata una notifica PUSH) e la conoscenza del codice PIN personale, utilizzato per validare tale notifica. L'intermediario ha fornito evidenza che il codice identificativo del dispositivo corrisponde a quello abitualmente utilizzato dalla ricorrente per accedere ai servizi di home banking. Deve, pertanto, ritenersi provata la regolarità formale dell'operazione sotto il profilo dell'autenticazione.

Occorre, a questo punto, valutare la sussistenza della colpa grave della ricorrente, la cui prova, come detto, grava sull'intermediario. Secondo un consolidato orientamento di questo Arbitro, la prova della colpa grave può essere fornita anche in via presuntiva, sulla base di una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019). In tale contesto, assume un rilievo decisivo il comportamento processuale ed extraprocessuale dell'utente.

Nel caso in esame, la ricorrente si è limitata ad affermare di essere stata vittima di una truffa, senza tuttavia fornire alcun elemento concreto a sostegno del proprio assunto. Non ha prodotto documentazione relativa al sito web sul quale avrebbe tentato di effettuare la ricarica, né ha allegato eventuali messaggi o e-mail di "phishing" che possano averla indotta in errore. Tale totale carenza allegatoria non consente al Collegio di valutare la natura e l'insidiosità della presunta frode.

Secondo un principio condiviso dai Collegi, quando l'intermediario abbia fornito la prova di un sistema di autenticazione forte e non risultino anomalie o malfunzionamenti dei propri sistemi, la mancata

allegazione da parte del cliente delle circostanze di fatto della frode subita costituisce un elemento presuntivo grave, preciso e concordante idoneo a fondare il convincimento della sua colpa grave. Tale presunzione è ulteriormente rafforzata dalla circostanza, evidenziata dall'intermediario, che la notifica PUSH inviata per l'autorizzazione del pagamento conteneva una descrizione dettagliata dell'operazione, inclusi l'importo di € 1.129,94 e il beneficiario estero. Autorizzando un'operazione di tale entità, palesemente difforme da quella desiderata (€ 10,00), la ricorrente ha tenuto una condotta connotata da una negligenza inescusabile, che integra gli estremi della colpa grave ai sensi della normativa vigente. L'utente medio, usando un minimo di diligenza, avrebbe dovuto notare la macroscopica discrepanza e astenersi dall'autorizzare il pagamento. Il ricorso, pertanto, non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE