

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) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ENZO SCANNELLA

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Dopo aver invano esperito la fase di reclamo, con ricorso pervenuto in data 20.01.2026, il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 12.000,00 corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati.

Il ricorrente riferisce che:

- è stata titolare del conto corrente n. ***557 presso l'Intermediario convenuto al quale era collegata la carta bancomat n. ***242;
- nel corso degli anni, e in particolare nel periodo compreso tra il 10/10/2022 e il 03/03/2025, dal suddetto conto sono stati effettuati numerosi prelievi ATM dell'importo costante di € 1.000,00;
- tali prelievi, che si sono ripetuti con frequenza sistematica, hanno determinato un ammontare mensile superiore a € 6.000,00, superando in modo costante il limite contrattuale di prelievo mensile pari a € 4.000,00;
- tali prelievi non sono stati da lei effettuati o autorizzati prelievi e non ha mai comunicato a terzi il proprio codice PIN, il quale è stato sempre custodito separatamente dalla carta, in piena conformità agli obblighi contrattuali e alle regole di diligenza richieste;
- con comunicazione formale del 18/11/2025 ha contestato le operazioni in questione, richiedendo chiarimenti puntuali e il rimborso delle stesse;
- l'Istituto ha respinto la richiesta, limitandosi ad affermare che le operazioni sarebbero state eseguite mediante corretto inserimento del PIN;

-con successiva comunicazione del 12/12/2025, ha ribadito le proprie contestazioni, evidenziando come i sistemi di monitoraggio automatico attivi sul conto non avessero rilevato operazioni anomale o sospette, nonostante la presenza di prelievi ripetitivi di importo elevato, effettuati negli stessi orari e a distanza di pochi giorni;

-l'Istituto bancario non ha fornito alcun riscontro, né ha prodotto la documentazione richiesta;

-la Banca ha quindi violato i propri obblighi non implementando adeguati sistemi di controllo, di alert e di autenticazione forte, consentendo prelievi ripetitivi e di importo elevato in superamento dei limiti contrattuali.

Sono, altresì, oggetto di domanda: la rivalutazione monetaria dal giorno di ciascun prelievo; gli interessi legali dalla data di messa in mora; il risarcimento del danno ulteriore subito per l'indisponibilità delle somme, da liquidarsi in via equitativa; la refusione delle spese di assistenza difensiva da liquidare in via equitativa.

L'intermediario non produce controdeduzioni.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa alla restituzione della somma corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati.

Preliminarmente si fa presente che l'intermediario non si è costituito, sebbene il ricorso risulti correttamente inviato.

Le operazioni contestate sono state poste in essere 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, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, 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).

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.

La ricorrente è stata titolare del conto corrente n. ***557 presso l'Intermediario convenuto al quale era collegata la carta bancomat n. ***242 e contesta i seguenti prelievi ATM per un totale di € 12.000,00:

-10.10.2022 alle ore 17,53, euro 1.000,00;

-05.12.2022 alle ore 12,38, euro 1.000,00;

-06.03.2023 alle ore 19,06, euro 1.000,00;

-04.10.2023 alle ore 9,13, euro 1.000,00;

-02.11.2023 alle ore 11,18, euro 1.000,00;

-03.12.2023 alle ore 9,47, euro 1.000,00;

-16.02.2024 alle ore 13,00, euro 1.000,00;

- 16.04.2024 alle ore 14,58, euro 1.000,00;
- 19.04.2024 alle ore 12,51, euro 1.000,00;
- 06.12.2024 alle ore 16,54, euro 1.000,00;
- 03.01.2025 alle ore 09,22, euro 1.000,00;
- 03.02.2025 alle ore 11,04, euro 1.000,00.

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.

L'intermediario non si è costituito. Nel riscontro al reclamo, allegato al ricorso, l'Intermediario si è limitato a riferire che le operazioni sono state correttamente eseguite mediante chip + pin.

I Collegi territoriali hanno condiviso che in tali ipotesi il ricorso venga accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Sul punto, cfr. Collegio di Palermo, decisione n. 2319/25: "Il richiamato articolo 10 bis dispone che i prestatori di servizi di pagamento (PSP) debbano applicare procedure conformi alla SCA nei confronti del cliente quando è richiesto l'accesso ad un conto on line, quando sia disposta un'operazione di pagamento elettronico, e ancora sia effettuata qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. A seguito al disconoscimento di un'operazione di pagamento da parte dell'utente, pertanto, è onere del PSP dare prova che questa è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, conformemente a quanto stabilito dall'articolo 10 bis d.lgs. 11/2010. La mancata costituzione dell'intermediario, pur ritualmente informato dell'avvio del procedimento, impedisce di verificare se questi abbia ottemperato all'adozione di una procedura di autenticazione dell'operazione rispondente alla SCA, con la conseguenza che deve ritenersi fondata la richiesta di restituzione somme avanzata dal ricorrente".

Parte ricorrente domanda la rivalutazione monetaria dal giorno di ciascun prelievo.

Sul punto, "si richiama il costante orientamento dell'Arbitro che esclude la spettanza della rivalutazione monetaria in fattispecie analoghe a quella in esame poiché trattasi di debito di valuta (v. per tutte Collegio di Bari, decisione n. 6945/2024: "Non può trovare accoglimento, invece, la domanda relativa alla rivalutazione monetaria, in conformità con i principi che governano le obbligazioni pecuniarie (art. 1277 cod. civ.), trattandosi di debito di valuta")" (in questo senso, da ultimo, Collegio di Bari, decisione n. 8625 del 30 settembre 2025).

Ha domandato anche il riconoscimento degli interessi legali dalla data di messa in mora.

Parte ricorrente richiede anche il risarcimento del danno ulteriore subito per l'indisponibilità delle somme da liquidarsi in via equitativa.

Non quantifica tale richiesta e non fornisce alcuna ulteriore descrizione e/o evidenza a riguardo.

Sul punto, si rappresenta che i Collegi territoriali, in conformità con l'orientamento espresso dalla giurisprudenza di legittimità, ritengono da un lato non configurabile nel nostro ordinamento il danno in re ipsa, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'an che il quantum della pretesa risarcitoria e, dall'altro lato, che la liquidazione del danno possa avvenire in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. solo laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del medesimo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Infine, ha domandato la refusione delle spese di assistenza difensiva da liquidare in via equitativa. Al riguardo, si rappresenta che sulle spese di assistenza professionale il Collegio di Coordinamento si è di recente pronunciato con Decisione N. 4580 del 12 maggio 2025, statuendo i seguenti principi:

- le spese legali rappresentano un danno emergente per il cliente risarcibile in base alle regole di diritto comune;
- la domanda risarcitoria è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo;
- il riconoscimento di una somma a titolo di risarcimento del danno implica che risulti dimostrato il comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia;
- ai fini della prova del danno, parte ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l'effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento (non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista);
- la quantificazione del danno viene determinata dal Collegio in via equitativa (art. 1226 c.c.) sulla base, tra l'altro, dei seguenti criteri, la cui applicazione deve essere motivata nella decisione: i) la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, ii) il valore della controversia, iii) il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, ivi) il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento.

Tanto premesso, si rappresenta quanto segue.

1) L'intermediario ha tenuto il seguente comportamento nella gestione della controversia:

a) ha riscontrato il reclamo nei termini previsti dalla normativa;

2) con riferimento alla difficoltà o complessità della controversia:

a) si osserva che sulla materia del contendere sussiste un orientamento consolidato dei Collegi;

3) con riferimento alla prova del danno, parte ricorrente non ha prodotto alcuna documentazione;

4) sulla quantificazione del danno si ha presente che il Collegio di Coordinamento ha così statuito "In considerazione delle peculiarità della procedura innanzi all'ABF, del ruolo che, laddove oggettivamente necessario, può svolgere un professionista nell'assistere la parte ricorrente, dei contenuti limiti di valore delle questioni che possono essere sottoposte al giudizio arbitrale, degli importi dallo stesso Arbitro già talora riconosciuti in presenza del riscontro di una responsabilità per danni a carico dell'intermediario resistente, si può ritenere generalmente adeguato un risarcimento pari ad Euro 300,00 per spese di assistenza professionale. Tenendo conto delle specificità di ogni singolo caso, tale somma potrà essere eventualmente anche aumentata o diminuita dal Collegio giudicante, dandone specifica motivazione".

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 12.000,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE