

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FRANCESCO QUARTA

Seduta del 08/06/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce che: il 03/06/2024, alle ore 11:10 circa, riceveva un Sms dall'intermediario che le preannunciava una chiamata "*urgente*" da parte di un suo operatore; successivamente, aveva ricevuto una telefonata da un soggetto che si era qualificato come "*operatore della sicurezza*" dell'intermediario, informandola dell'esecuzione di alcune transazioni all'estero, dalla stessa disconosciute; il sedicente operatore, pertanto, le comunicava che il conto corrente era "*a rischio*", invitandola quindi a spostare "*l'intera giacenza*" su due rapporti aperti presso differenti intermediari; il sedicente operatore le aveva chiesto di digitare sull'App una parola nel campo "*RIPRISTINO2*", sostenendo che l'inserimento della password fosse inutile considerato che alla stessa era inibito di accedere al conto corrente bloccato; venivano effettuati, pertanto, tre bonifici di € 3.000,00, € 107,00 ed € 10.000,00 (quest'ultimo non andato a buon fine).

Secondo la parte ricorrente, l'intermediario deve essere chiamato a rispondere dell'ammancio per non avere adottato idonee misure di sicurezza che avrebbero dovuto, a suo dire, "*scongiurare*" il verificarsi di consimili intrusioni non adeguatamente autorizzate. Chiede, pertanto, il rimborso della complessiva somma di € 3.107,00.

Resistendo con controdeduzioni, l'intermediario richiama gli Sms allegati agli atti dalla ricorrente, contenenti l'esplicito avvertimento "*Non condividerlo mai*". Ritiene, pertanto, che l'utilizzo dei codici rappresenti la causa diretta e determinante dell'esecuzione delle operazioni fraudolente.

Sostiene di non aver mai richiesto telefonicamente la comunicazione di codici OTP o password, che devono essere usati unicamente per autorizzare le operazioni di pagamento. Precisa che il device

identificato con l'ID b688978**bubac è lo stesso che abitualmente approva le transazioni in uscita dal conto corrente intestato alla ricorrente.

Rileva che la telefonata del sedicente operatore era pervenuta su un'utenza mobile che non risulta registrata nel profilo della cliente, ritenendo che tale circostanza avrebbe dovuto insospettirla sull'autenticità dell'interlocutore.

Rileva, altresì, che non esiste alcuna procedura che preveda il trasferimento di fondi verso terzi al fine di *"mettere in sicurezza"* il proprio conto corrente, e che tale richiesta è riconducibile ad una tecnica tipica delle truffe di tipo *social engineering*.

Rappresenta che le transazioni contestate sono state autorizzate tramite SCA (OTP inviato al numero di telefono registrato sul profilo della cliente).

Evidenzia il contrasto tra la dichiarazione della ricorrente resa in sede di denuncia secondo cui ella non aveva *"mai comunicato password o codici a nessuno"*, e quanto dimostrato nel presente procedimento, ovvero che la ricorrente aveva utilizzato tali codici, autorizzando le operazioni.

Soggiunge di aver adottato immediatamente le misure di protezione dell'account della cliente, avendo: eliminato il device *"compromesso"*; bloccato la carta di pagamento associata al conto; avviato le procedure per il richiamo dei bonifici in questione.

Da ultimo, richiama il D.Lgs. n. 11/2010, ritenendo che il PSP non sia responsabile per le operazioni di pagamento non autorizzate, qualora esse siano state autenticata con SCA ed il codice di sicurezza sia stato condiviso dall'utente con il malfattore.

In sede di repliche, la ricorrente fa presente che gli Sms a cui si riferisce l'intermediario sono quelli inviati *"il giorno successivo"* alla consumazione della truffa, precisando che *"da nessuna parte (tra querela e reclami) si legge che chicchessia abbia chiesto codici OTP o password alla Sig.ra [...], né tanto meno che ella li abbia condivisi"*. Precisa, altresì, che risulta pacifico l'avvenuto inserimento della password sul device dalla stessa abitualmente utilizzato. Richiama, in particolare, il messaggio civetta ricevuto il 03/06/2024 ed avente il seguente tenore letterale: *"Gentile Cliente sta per essere contattato da un nostro operatore, massima urgenza"*. Richiama, altresì, i successivi messaggi ricevuti contenenti codici OTP.

Contesta l'assunto dell'intermediario secondo cui l'utenza mobile n. 327**492 sarebbe quella intestata al marito e che avrebbe ricevuto la chiamata dal sedicente operatore, in quanto è l'utenza mobile n. 331*640 - comunicata in fase di registrazione del profilo - ad essere intestata al marito, mentre l'utenza n. 327**492 è quella da cui è stata effettuata la chiamata fraudolenta.

Ritiene che il caso in esame rientri nell'ipotesi di *"Sms Spoofing"*, in cui non è ravvisabile alcuna colpa dell'utente, con la conseguenza che le operazioni contestate sono l'effetto di un *"malfunzionamento"* del servizio di pagamento, secondo la normativa di settore applicabile. Conclude insistendo per l'accoglimento della domanda di rimborso formulata nel ricorso.

Nelle controrepliche, l'intermediario resistente sostiene che la tesi della ricorrente secondo cui alcun codice OTP sarebbe stato condiviso con il truffatore sarebbe smentita dai *"dati tecnici"* in suo possesso e dalle stesse dichiarazioni della ricorrente rese in sede di denuncia.

Ribadisce di aver adottato immediatamente le misure di protezione dell'account della cliente, avendo: eliminato il device *"compromesso"*; bloccato la carta di pagamento associata al conto; avviato le procedure per il richiamo dei bonifici in questione. Precisa che non può esserle addebitato l'esito infruttuoso delle procedure di richiamo, in quanto il recupero delle somme dipende dalla collaborazione dell'istituto di credito del beneficiario, ovvero dall'autorità giudiziaria.

Ritiene, infine, che l'Sms *Spoofing* sia una tecnica fraudolenta che sfrutta le vulnerabilità delle reti telefoniche, al fine di falsificare il mittente. Pertanto, si tratta di un fenomeno che esorbita dalla sfera di controllo di qualsiasi PSP, essendo invece una vulnerabilità infrastrutturale delle reti di telecomunicazioni.

Insiste, quindi, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto la domanda di rimborso della complessiva somma di € 3.107,00, derivante da due operazioni di pagamento disconosciute, rispettivamente di € 3.000,00 e di € 103,00 effettuate in data 03/06/2024 tramite il conto corrente aperto presso l'intermediario resistente.

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto la vigenza 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).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e informando tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. *strong customer authentication* - SCA), nonché l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta dagli utenti, nei casi di operazioni disconosciute.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente.

Sulla prova della colpa grave o del dolo del ricorrente, il Collegio di coordinamento, con pronuncia n. 22745/2019, ha chiarito che "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n. 11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che 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".

Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la mancanza 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.

Al riguardo, l'intermediario resistente sostiene che le operazioni di bonifico contestate (transazioni n. C9N57Q4VNR e CDVNX6WR6M) siano state completate mediante il codice OTP inviato all'utenza telefonica registrata sul profilo della ricorrente.

Senonché, dall'esame dell'unica tabella di *log* versata in atti dall'intermediario non è dato evincere la necessaria dualità dei fattori (possesso, conoscenza, inerenza) utilizzati per l'autenticazione delle operazioni in questione. In linea con il consolidato orientamento dell'Arbitro, l'impossibilità di risalire alla prova di un'autenticazione "forte" nel caso di specie è dirimente, ad avviso del Collegio, per l'accoglimento del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 3.107,00.

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