

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ACHILLE

Seduta del 25/05/2023

### FATTO

Con ricorso presentato in data 6 marzo 2023, preceduto dal reclamo, la parte ricorrente chiede il rimborso di € 1.182,90 relativo a due transazioni effettuate il 12 dicembre 2022 con lo strumento di pagamento di cui è titolare e dalla stessa disconosciute. A tal fine deduce, anche secondo quanto risulta dalla denuncia depositata agli atti della procedura, che: i) il giorno 12 dicembre 2022 alle ore 15:18 riceveva una e-mail dell'intermediario in cui veniva avvisato di un accesso al proprio conto con modalità diverse da quelle solitamente utilizzate; ii) alle ore 16:41 e 16:42 dello stesso giorno riceveva due e-mail provenienti dall'intermediario che lo avvisavano di due operazioni effettuate all'estero con la carta di credito e non autorizzate, per un totale complessivo di € 1.182,90; iii) ha subito la clonazione della carta, dal momento che con lo stesso strumento di pagamento ha effettuato altre operazioni presso la propria città; iv) ha provveduto immediatamente al blocco della carta chiamando il numero verde dell'intermediario; v) ha presentato denuncia alle autorità competenti il 13 dicembre 2022; vi) ha presentato reclamo delle operazioni contestate e richiesto il rimborso tramite PEC il giorno stesso in cui si sono verificate le operazioni citate e, successivamente, il 23 gennaio 2023; vii) a entrambe le richieste l'intermediario rispondeva negativamente.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso. Deduce a tal fine che: i) le transazioni contestate risultano effettuate in modalità



contactless e sono state portate a termine tramite un sistema di autenticazione forte; ii) le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto risulta che le operazioni sono avvenute con il corretto inserimento delle credenziali e dei codici OTP inviati sul dispositivo del cliente; iii) sussiste la colpa grave del cliente per non aver correttamente custodito le proprie credenziali di accesso.

Con le repliche alle controdeduzioni, la parte ricorrente conferma quanto già rappresentato nel ricorso ed eccepisce di non aver mai ricevuto gli SMS contenenti il codice OTP o richieste di inserimento di credenziali, deducendo di essere stata vittima di clonazione del cellulare.

Con le contropliche, l'intermediario resistente si riporta alle controdeduzioni ed eccepisce che: i) l'invio dei codici OTP è avvenuto sull'utenza cellulare intestata al ricorrente e registrata in fase di apertura rapporti; ii) la segnalazione di una diversa modalità di accesso non implica necessariamente la clonazione del cellulare, ma l'utilizzo di un device non utilizzato in precedenza; iii) una terza operazione di pagamento non è andata a buon fine per raggiungimento del massimale di spesa previsto per la carta di debito.

## DIRITTO

Il ricorso, avente ad oggetto la richiesta di rimborso di € 1.182,90 pari all'importo di due transazioni effettuate il 12 dicembre 2022 con lo strumento di pagamento di cui è titolare la parte ricorrente e dalla stessa disconosciute, deve essere deciso facendo applicazione delle disposizioni del d. lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010, come modificate in seguito al recepimento della seconda Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2015/2366/UE del 25 novembre 2015), applicabile *ratione temporis* a decorrere dal 13 gennaio 2018.

In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (da ultimo, ABF-Coll. Coord. n. 22745 del 10 ottobre 2019, al § 8), due sono i passaggi ineludibili in materia. In primo luogo, è l'intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza di aver applicato un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (strong customer authentication o SCA), posto che ai sensi del comma 2-bis dell'art. 12 d.lgs. n. 11/2010, come inserito dal d.lgs. n. 218/2017, "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 beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accettano l'autenticazione forte del cliente". In secondo luogo, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

In tale contesto e con riguardo al caso di specie è possibile rilevare, quanto al primo dei suddetti passaggi ed in base alle evidenze fornite agli atti della procedura, che l'intermediario resistente non ha assolto i propri oneri probatori avendo omesso di provare la corretta contabilizzazione, registrazione e autenticazione delle operazioni di pagamento disconosciute applicando un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (strong customer authentication o SCA), dovendosi al riguardo ricordare che un tale sistema è richiesto dall'art. 10-bis, co. 1, d.lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 "quanto l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi".

In particolare, premesso che le operazioni disconosciute sono state effettuate mediante



digital wallet, dalle evidenze prodotte dall'intermediario non è possibile individuare il secondo fattore necessario per potersi ritenere provata la SCA, sia esso l'inerenza (nel caso di biometria) o la conoscenza (per l'ipotesi di PIN o password).

Deve infatti ricordarsi che il Collegio di coordinamento ha chiarito che "l'utilizzo di un wallet affidato a un terzo gestore per l'esecuzione di operazioni di pagamento non esime l'intermediario, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, dall'onere di fornire prova dell'autenticazione forte delle operazioni compiute. La prova non può limitarsi alla fase di c.d. tokenizzazione della carta nel wallet, ma deve riguardare anche la fase esecutiva delle singole operazioni, non potendosi ritenere implicito che le transazioni siano state correttamente autenticate dal fatto che le stesse risultino autorizzate o comunque dalla sola evidenza che siano state effettuate in modalità contactless" (ABF-Coll. Coord. n. 21285 dell'11 ottobre 2021).

Su tali presupposti, questo Collegio, in casi analoghi a quello in esame, ha ritenuto che "in assenza delle necessarie evidenze sull'autenticazione delle singole operazioni (restando incerto il secondo fattore: codice dispositivo o dato biometrico), non è consentito reputare integrata la prova della SCA" (ABF-Coll. Milano n. 11626 del 2 agosto 2022, nonché ABF-Coll. Milano n. 143 del 10 gennaio 2023).

Ciò è di per sé sufficiente, secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro cui si è già fatto riferimento (cui, tra le tante, si può aggiungere ABF-Coll. Milano n. 10983 del 28 aprile 2021), a condurre all'accoglimento della pretesa dell'utilizzatore dello strumento di pagamento che chiede il rimborso dell'operazione disconosciuta. Pertanto, rilevato che l'importo delle operazioni disconosciute da rimborsare corrisponde ad € 1.182,90, facendo applicazione di quanto previsto dalla Sez. VI § 3 delle nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari in vigore dal 1° ottobre 2020 ove alla nota a piè di pagina n. 3 si prevede che "Gli importi contenuti nelle pronunce di accoglimento sono arrotondati all'unità di euro (per eccesso se la prima cifra dopo la virgola è uguale o superiore a 5; per difetto, se la prima cifra dopo la virgola è inferiore a 5)", si deve disporre che l'intermediario resistente rimborsi alla parte ricorrente la somma di € 1.183,00.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.183,00.**

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA