



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 28/10/2025

FATTO

Con ricorso dell'1.6.2025 parte attrice espone di aver ricevuto una *mail* ordinaria apparentemente proveniente da una piattaforma *online*, contenente l'invito a precisare i propri dati bancari. La ricorrente afferma di aver "seguito la procedura". Successivamente, si avvedeva che era stato disposto il pagamento di € 199,01, mai autorizzato, di cui chiede la restituzione. Sembrerebbe dunque che la ricorrente sia rimasto vittima di *phishing*.

Non descrive ulteriori elementi di fatto relativi alla circostanza della frode subita.

L'intermediario non ha presentato controdeduzioni, nonostante il ricorso risulti regolarmente ad esso consegnato in data 9.6.2025.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto un'operazione di pagamento *online* dell'importo di € 199,01, effettuata il 14.5.2025. L'intermediario non si è costituito.

In caso di mancata produzione di elementi idonei a dimostrare l'avvenuta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione, i Collegi accolgono il ricorso, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010. Collegio di Roma, decisione n. 26738/2019: «il Collegio ritiene sia provata la responsabilità dell'intermediario, pur in presenza di una attività conclamata di *phishing*, che addosserebbe all'utilizzatore una colpa grave nella custodia degli strumenti di riconoscimento. Ciò in quanto l'intermediario non ha prodotto evidenze a supporto della correttezza di autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate. In merito si segnala come l'art 10 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, preveda un preciso onere a carico del prestatore di servizi, e che la

giurisprudenza dell'ABF è concorde nel ritenere esclusa la colpa grave dell'utilizzatore in caso manchi tale prova».

In proposito Collegio di Torino, decisione n. 3464/2018: «Ciò posto, deve altresì precisarsi che l'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, nel caso di disconoscimento di un'operazione da parte dell'utilizzatore, stabilisce che "è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". Secondo l'orientamento dei Collegi, solo a seguito dell'assolvimento di tale onere probatorio assume rilievo la valutazione della sussistenza della colpa grave in capo all'utilizzatore prevista dall'art. 12, comma 3 del d.lgs. n. 11/2010, con conseguente spostamento della responsabilità in capo a quest'ultimo. Nel caso in esame, l'intermediario resistente non allega la prova dell'autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione, con la conseguenza che non rileva l'eventuale comportamento gravemente colposo del cliente e la richiesta di accertamento del disconoscimento dell'operazione deve essere accolta, con conseguente obbligo di rimborso da parte dell'intermediario dell'importo ad essa relativo, senza applicazione della franchigia prevista dalla legge (cfr. Collegio di Milano, decisioni nn. 6339/2016 e 682/2016)».

Di qui l'accoglimento del ricorso e il diritto del ricorrente a vedersi restituiti € 199,01.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 199,01.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA