

DB non solo diritto bancario

leggi l'articolo nel sito www.dirittobancario.it

APPROFONDIMENTI

Rimborso immediato e responsabilità del pagatore dopo la sentenza "Tukowiecka"

Novembre 2026

Fabrizio Cascinelli, Partner, PwC Legal
Luca Bettinelli, Senior Manager, PwC Legal





Fabrizio Cascinelli, Partner, PwC Legal

Luca Bettinelli, Senior Manager, PwC Legal

Fabrizio Cascinelli

Fabrizio Cascinelli è Partner del dipartimento Banking and Finance di PwC Legal e referente dello studio per il mercato Financial Services. Assiste banche, intermediari finanziari, istituti di pagamento e di moneta elettronica, imprese di assicurazione e altri operatori vigilati su tematiche di regolamentazione bancaria, finanziaria e assicurativa.

Luca Bettinelli

Luca Bettinelli è Senior Manager nel dipartimento Banking and Finance di PwC Legal, dove assiste banche, imprese di investimento, istituti di pagamento e di moneta elettronica, nonché altri intermediari vigilati, su tematiche di regolamentazione bancaria e finanziaria.

Società tra Avvocati

PwC Legal

1. Premessa. Il rimborso immediato e la responsabilità del pagatore

Un prestatore di servizi di pagamento («**PSP**») può essere tenuto a riaccreditare sul conto del cliente l'importo di un'operazione non autorizzata anche quando disponga già di elementi idonei a dimostrare che la perdita è imputabile alla colpa grave del pagatore? E quale tutela ulteriore offrirebbe quell'accredito se, sulla base dei medesimi elementi, il PSP potesse chiedere subito al cliente di restituire la somma? Potrebbe persino recuperarla direttamente dal conto del cliente? Sono le domande che l'ormai nota pronuncia *Tukowiecka*, resa dalla Corte di giustizia il 15 ottobre 2026, lascia affiorare dietro l'apparente semplicità della soluzione adottata: il PSP deve prima rimborsare il cliente e può poi chiedergli di restituire le somme, se dimostra che la perdita è a lui imputabile[1]. **La sequenza è chiara, ma lascia all'interprete il compito, meno agevole, di tradurla in pratica e di valutarne le conseguenze.**

La vicenda dalla quale la pronuncia prende le mosse è, del resto, familiare a chi si occupa di frodi nei pagamenti: una cliente, tratta in inganno da un collegamento apparentemente riconducibile a una piattaforma di vendita, comunica le credenziali e un codice di conferma, consentendo a un terzo di trasferire 3.000 zloty dal suo conto; quando ne chiede il rimborso, la banca oppone la grave negligenza nella custodia. Chiamata a pronunciarsi sulla legittimità di tale diniego, la Corte separa il momento in cui la disponibilità deve essere ripristinata da quello in cui la perdita potrà essere definitivamente imputata al pagatore, facendo salvo il successivo recupero da parte del PSP.

Nel valutare la portata della pronuncia merita, a nostro avviso, di essere riconosciuto lo sforzo compiuto dalla Banca d'Italia per conciliare, sul piano delle prassi, la tempestività del rimborso con la responsabilità del pagatore. A questo fine, l'Autorità ha chiesto ai PSP di rafforzare le procedure di gestione dei disconoscimenti e ha riconosciuto, nei casi in cui è prevista l'autenticazione forte, che la colpa grave già accertata e documentata possa incidere sulla decisione di rimborsare. La soluzione della Corte interviene dunque su un equilibrio che la Vigilanza ha cercato di costruire attraverso il miglioramento delle istruttorie e che gli intermediari sono stati chiamati a tradurre nelle proprie procedure. Lo fa,

1 Corte giust. UE, 15 ottobre 2026, C-70/25, *Tukowiecka*, ECLI:EU:C:2026:852, punti 14–20, 28, 45–47 e dispositivo. La Corte circoscrive il quesito al diniego del rimborso iniziale e, al punto 46, fa salva la possibilità di chiedere successivamente il recupero.

vedi l'articolo online

peraltro, mentre il futuro regolamento sui servizi di pagamento, nel testo del Consiglio, consentirebbe al PSP di differire il rimborso anche in presenza di motivi oggettivamente giustificati per sospettare una violazione dolosa o gravemente colposa degli obblighi del pagatore, così da completare le verifiche prima di decidere, entro un termine definito, se rimborsare o motivare il diniego.

Le considerazioni che seguono muovono dunque dagli argomenti della Corte per confrontarli con l'equilibrio perseguito dalla Vigilanza italiana e con la diversa direzione della riforma europea. L'analisi seguirà poi la sorte delle somme rimborsate, per chiarire a quali condizioni il PSP possa recuperarle e quali strumenti abbiano a disposizione entrambe le parti per far valere le proprie ragioni. È anche su queste conseguenze pratiche, e sulla possibilità di gestirle nel periodo che precede l'applicazione del nuovo regolamento, che si misura la tenuta della soluzione accolta dalla Corte.

2. Il rapporto fra gli artt. 73 e 74 PSD2 nell'interpretazione della Corte

Il primo passaggio sul quale soffermarsi è il punto 38, nel quale la Corte affronta una difficoltà che emerge dal confronto fra due disposizioni della direttiva (UE) 2015/2366 («PSD2»). Da un lato, l'art. 73 impone al PSP di rimborsare immediatamente il cliente quando un'operazione non sia stata autorizzata[2]. Dall'altro, l'art. 74, par. 1, prevede che la perdita possa restare a carico del pagatore e che questi debba sopportarla integralmente quando derivi da una sua frode o dalla violazione dolosa o gravemente colposa dei suoi obblighi[3]. Quest'ultima disposizione si apre, infatti, con le parole «*In deroga all'articolo 73*». Ma che cosa comporta, in concreto, questa deroga? Se il cliente deve sopportare la perdita, il PSP può rifiutare di rimborsarlo oppure deve prima restituirgli il denaro e poi chiederlo indietro? La Corte riconosce che il testo, da solo, consente entrambe le letture[4]. Il dubbio riguarda quindi il momento in cui la responsabilità del pagatore può produrre i suoi effetti sul rimborso.

Nel dettaglio, l'art. 73, par. 1, prescrive il rimborso immediato e fissa come termine massimo la fine della giornata operativa successiva a quella in cui il PSP rileva l'operazione non autorizzata o ne riceve notifica. Ammette poi un'eccezione quando il PSP abbia ragionevoli motivi per sospettare una frode e li comunichi per iscritto all'autorità competente[5]. Il rimborso deve ripristinare anche il saldo e la valuta del conto, in modo da ricostituire la posizione nella quale il cliente si sarebbe trovato senza quell'addebito[6]. Resta fermo l'obbligo del pagatore di segnalare l'operazione senza indugio e, di regola, entro tredici mesi dall'addebito, secondo quanto previsto dall'art. 71, par. 1[7].

L'art. 74, par. 1, stabilisce, invece, chi debba sopportare la perdita. Il primo comma, introdotto dal richiamo alla deroga, consente di porre a carico del pagatore, entro il limite di cinquanta euro, le perdite derivanti dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito, rubato o oggetto di appropriazione indebita, alle condizioni previste dalla disposizione[8]. Il terzo comma disciplina il caso più rilevante ai nostri fini, nel quale il pagatore ha agito fraudolentemente o ha violato con dolo o colpa grave i propri obblighi:

2 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 73, par. 1, primo comma: «*Gli Stati membri provvedono affinché, fatto salvo l'articolo 71, nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata il prestatore di servizi di pagamento del pagatore rimborsi al pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata, immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una notifica in merito, a meno che il prestatore di servizi di pagamento del pagatore abbia ragionevoli motivi per sospettare una frode e comunichi tali motivi per iscritto alla pertinente autorità nazionale competente*.».

3 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 74, par. 1, primo comma: «*In deroga all'articolo 73 il pagatore può essere obbligato a sopportare, a concorrenza massima di 50 EUR, la perdita relativa ad operazioni di pagamento non autorizzate derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato o dall'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento*». Il terzo comma dispone: «*Il pagatore sostiene tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate se è incorso in esse agendo in modo fraudolento o non adempiendo a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 69 dolosamente o con negligenza grave. In tali casi, il massimale di cui al primo comma non si applica*».

4 Corte giust. UE, 15 ottobre 2026, C-70/25, *Tukowiecka*, cit., punto 38. La motivazione presenta espressamente le due possibili letture della deroga: incidenza sul rimborso immediato oppure sulla sola definitività del rimborso, con recupero successivo mediante i rimedi disponibili.

5 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 73, par. 1, primo comma, inciso pertinente: «a meno che il prestatore di servizi di pagamento del pagatore abbia ragionevoli motivi per sospettare una frode e comunichi tali motivi per iscritto alla pertinente autorità nazionale competente». Per il testo integrale, v. supra, nota 2.

6 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 73, par. 1, secondo comma: «*Se del caso, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo. Sarà inoltre assicurato che la data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del pagatore non sia successiva alla data di addebito dell'importo*».

7 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 71, par. 1, primo comma, inciso sul termine di notifica: «senza indugio e entro 13 mesi dalla data di addebito». Il termine massimo non sostituisce il requisito della comunicazione senza indugio.

8 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 74, par. 1, primo comma: «*In deroga all'articolo 73 il pagatore può essere obbligato a sopportare, a concorrenza massima di 50 EUR, la perdita relativa ad operazioni di pagamento non autorizzate derivante dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato o dall'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento*».

in questa ipotesi, egli sopporta integralmente le perdite che ne derivano[9]. Anche la disciplina italiana distingue i due profili, prevedendo l'obbligo di rimborso nell'art. 11, comma 1, del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11[10] e la responsabilità integrale dell'utente nell'art. 12, comma 4[11].

È dal rapporto fra queste regole che nasce la possibilità di una lettura alternativa a quella accolta dalla Corte. Se il PSP dispone già, entro il termine del rimborso, degli elementi necessari a dimostrare la colpa grave del pagatore e il suo contributo alla perdita, si potrebbe sostenere che possa utilizzarli per negare l'accredito. Il PSP resterebbe tenuto a provare tutte le condizioni che consentono di porre la perdita a carico del cliente, mentre quest'ultimo potrebbe contestare sia i fatti ricostruiti sia la valutazione della propria condotta. Una simile lettura richiederebbe dunque un'istruttoria documentata, capace di sostenere il diniego anche in caso di controversia. Il suo pregio sarebbe quello di evitare che il PSP debba prima versare una somma di cui ritiene già di poter esigere la restituzione.

La Corte sceglie, invece, di mantenere distinti i due momenti e, nei punti 39-42, fonda questa conclusione sul considerando 71 e sulle regole relative alla prova[12]. Il considerando 71 collega la possibilità di sospendere il rimborso al sospetto di frode del pagatore, mentre l'art. 72, par. 2, pone a carico del PSP la prova della frode o della colpa grave dell'utente[13]. Quest'ultimo richiamo lascia però aperto un passaggio del ragionamento. Stabilire che il PSP debba fornire la prova della colpa grave chiarisce chi debba dimostrare la responsabilità del cliente, ma non ancora quando possa farla valere. Il PSP potrebbe dover fornire la stessa prova sia per difendere un diniego di rimborso, sia per ottenere la restituzione di quanto già accreditato. In entrambe le ipotesi l'onere probatorio rimarrebbe a suo carico. **Cambierebbero, invece, la parte che dispone del denaro durante la controversia e quella che deve prendere l'iniziativa per ottenerlo.**

È su queste conseguenze che la Corte concentra l'attenzione al punto 45. Se il PSP potesse negare il rimborso invocando la colpa grave, il cliente dovrebbe attivarsi per recuperare le somme e sopportare gli inconvenienti dell'iniziativa, comprese le eventuali spese processuali. Per evitare questo risultato, il punto 46 conferma l'obbligo di rimborso immediato e fa salva la possibilità per il PSP di chiedere successivamente la restituzione, mentre il punto 47 precisa che la valutazione compiuta dall'intermediario sulla colpa grave non lo esonera dall'accredito[14]. La soluzione assegna, dunque, al pagatore la disponibilità delle somme e trasferisce sul PSP l'iniziativa per far accertare la responsabilità del cliente e ottenere il recupero.

Si comprende la preoccupazione di impedire che una contestazione generica della condotta del pagatore basti a privarlo del rimborso. Del resto, anche un'istruttoria accurata resta una valutazione compiuta dall'intermediario e non equivale, di per sé, a un accertamento indipendente della responsabilità del cliente. Resta però da domandarsi quale rilievo debba assumere la qualità dell'istruttoria quando il diniego sia fondato su elementi specifici, raccolti e valutati entro il termine previsto per l'accredito. La soluzione della Corte si applica anche a questa ipotesi, senza attribuire un diverso effetto alla consistenza delle prove già disponibili. È proprio questa scelta a meritare attenzione, perché rende comun-

9 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 74, par. 1, terzo comma: «*Il pagatore sostiene tutte le perdite relative ad operazioni di pagamento non autorizzate se è incorso in esse agendo in modo fraudolento o non adempiendo a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 69 dolosamente o con negligenza grave. In tali casi, il massimale di cui al primo comma non si applica*».

10 D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, art. 11, comma 1: «Fatto salvo l'articolo 9, nel caso in cui sia stata eseguita un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. Ove per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo».

11 D.lgs. n. 11/2010, art. 12, comma 4: «Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 3».

12 Corte giust. UE, *Tukowiecka*, cit., punti 39-42. Il punto 39 valorizza il considerando 71, riferito al sospetto di frode dell'utente; i punti 40-41 richiamano l'onere probatorio del PSP e la protezione del pagatore; il punto 42 distingue rimborso immediato e successiva imputazione della perdita. La critica nel testo riguarda il passaggio dall'onere della prova alla necessaria successione delle prestazioni.

13 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 72, par. 2, secondo periodo: «Il prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornisce gli elementi di prova che dimostrano la frode o la negligenza grave da parte dell'utente di servizi di pagamento».

14 Corte giust. UE, *Tukowiecka*, cit., punti 45-47: il punto 45 considera l'iniziativa e i costi del procedimento a carico del pagatore; il punto 46 conserva la possibilità del recupero; il punto 47 esclude che la valutazione del PSP sulla colpa grave lo esoneri dal rimborso immediato. Il raffronto fra i costi sostenuti dalle parti sviluppato nel testo costituisce una valutazione critica dell'Autore.

que necessario il rimborso anche quando il successivo recupero potrebbe fondarsi sui medesimi fatti e documenti, senza alcuna ulteriore acquisizione.

Nei punti 48–49 la Corte rafforza la propria conclusione richiamando la storia della disposizione e il fatto che il legislatore abbia previsto espressamente l'eccezione per sospetto di frode. A ciò si aggiunge il vincolo di armonizzazione dell'art. 107, par. 1, PSD2, che limita la possibilità degli Stati membri di mantenere o introdurre regole diverse nelle materie armonizzate[15]. Questi argomenti spiegano il rigore della soluzione, ma lasciano all'interprete il compito di valutarne il funzionamento. La pronuncia stabilisce con precisione quando il PSP debba rimborsare e riconosce che possa poi chiedere la restituzione delle somme. Resta, tuttavia, da chiarire attraverso quali strumenti possa ottenerla e quanto sia effettivamente praticabile quel recupero. È su questo secondo passaggio, dal quale dipende la possibilità di far gravare davvero la perdita sul pagatore responsabile, che l'equilibrio della soluzione attende di essere verificato.

3. La prova della colpa grave e gli orientamenti della Banca d'Italia

Il punto 47 della pronuncia incide sul modo in cui il PSP può far valere la responsabilità del pagatore, sia quando disponga degli elementi necessari entro il termine del rimborso, sia quando li acquisisca successivamente. Nel primo caso, la soluzione della Corte impone di accreditare le somme pur in presenza delle prove sulle quali il PSP potrebbe già fondare una richiesta di restituzione. Nel secondo, porta al centro dell'analisi le modalità e l'effettività del recupero. Le due ipotesi sollevano dunque questioni diverse, ma riconducibili alla medesima esigenza di comprendere come la responsabilità del pagatore possa tradursi nella concreta attribuzione della perdita a suo carico.

Occorre anzitutto chiarire quali verifiche consentano al PSP di sostenere tale responsabilità. Sul piano tecnico, i log possono documentare l'associazione di un dispositivo all'utente, la validazione dei fattori di autenticazione e il collegamento con il singolo pagamento, purché i codici e gli esiti siano comprensibili attraverso una legenda o una documentazione equivalente[16]. Questi dati concorrono a dimostrare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non si sono verificati malfunzionamenti, secondo quanto richiesto dall'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 (il «**Decreto**»)[17]. Il comma 2 pone poi a carico del PSP un distinto onere probatorio, relativo alla frode, al dolo o alla colpa grave dell'utente[18].

Quest'ultimo accertamento richiede di ricostruire il comportamento del pagatore nelle circostanze concrete della frode. Per valutare il rispetto degli obblighi di protezione delle credenziali, previsti dall'art. 69, par. 2, PSD2[19] e dall'art. 7, comma 2, del Decreto[20], occorre considerare quali cautele il cliente avrebbe potuto ragionevolmente adottare, quanto fosse riconoscibile l'inganno e quale significato assumessero gli avvertimenti ricevuti. Il Collegio di coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario («ABF») ha quindi richiesto al PSP di indicare elementi concreti sulle modalità di esecuzione dell'operazione, dai quali desumere, anche attraverso presunzioni, la colpa grave del pagatore[21]. L'impiego di cre-

15 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 107, par. 1, inciso pertinente: «*nella misura in cui la presente direttiva contiene disposizioni armonizzate, gli Stati membri non mantengono né introducono disposizioni diverse da quelle stabilite nella presente direttiva*». Corte giust. UE, *Tukowiecka*, cit., punti 48–49, sulla specifica eccezione introdotta durante l'iter della PSD2 e sui limiti alla deroga nazionale.

16 ABF, Collegio di Milano, 22 luglio 2025, n. 7159, parte in diritto, sulla verificabilità dei fattori di autenticazione documentati dai log e sulla relativa legenda.

17 D.lgs. n. 11/2010, art. 10, comma 1: «*Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, 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*».

18 D.lgs. n. 11/2010, art. 10, comma 2, secondo periodo: «*È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente*»

19 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 69, par. 2: «*Ai fini del paragrafo 1, lettera a), non appena riceva uno strumento di pagamento, l'utente di servizi di pagamento adotta in particolare tutte le ragionevoli misure per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento*».

20 D.lgs. n. 11/2010, art. 7, comma 2: «*Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate*».

21 ABF, Collegio di coordinamento, 10 ottobre 2019, n. 22745, § 9, principio interpretativo: «*essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione*». Il Collegio richiede elementi dai quali ricavare, anche in via presuntiva, la prova della colpa grave, ulteriore rispetto alla documentazione dell'autenticazione e della regolarità formale dell'operazione. Il § 8 considera altresì il rilievo delle dichiarazioni rese dal ricorrente. Sul valore probatorio della registrazione, M. Onza, *Gli strumenti di pagamento nel contesto dei pagamenti on line*, in *Diritto della banca e del mercato finanziario*, 2017, pp. 697–698, osserva che il regime legale «rende l'uso, di per sé, neutro sulla prova della "riferibilità"» e ammette

vedi l'articolo online

denziali genuine assume rilievo all'interno di questa ricostruzione, che deve consentire di comprendere come il terzo le abbia ottenute o utilizzate e quale condotta del cliente abbia contribuito alla perdita.

Il PSP deve inoltre verificare se ricorrano condizioni che escludono o limitano la responsabilità del pagatore. L'art. 74, par. 2, PSD2 prevede, in particolare, che il cliente che non abbia agito fraudolentemente non sopporti le perdite quando il PSP non abbia richiesto l'autenticazione forte[22]. La corrispondente regola italiana è contenuta nell'art. 12, comma 2-*bis*, del Decreto[23]. Occorre pertanto individuare il regime di autenticazione applicabile alla singola operazione, comprese le eventuali esenzioni e i loro effetti sull'attribuzione della perdita. L'esito complessivo di queste verifiche costituisce la base sulla quale il PSP può sostenere la responsabilità del cliente, quale che sia il momento in cui riesca a completarle.

È nel valore attribuito alla qualità di questi accertamenti che si apprezza, a nostro avviso, il lavoro svolto dalla Banca d'Italia. Nella comunicazione del 30 ottobre 2023, l'Autorità ha distinto il motivato sospetto di frode del pagatore dalla disponibilità, entro il termine del rimborso, di elementi idonei a provare una condotta fraudolenta, dolosa o gravemente colposa. Nel primo caso, il sospetto riguarda l'intenzione del cliente di frodare il PSP e può giustificare la sospensione del rimborso (in questa ipotesi, il PSP deve invece darne immediata comunicazione scritta alla Banca d'Italia, secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 2, del Decreto)[24]. Nel secondo, la comunicazione ha comunque escluso la necessità di procedere alla sospensione e alla relativa segnalazione laddove siano già disponibili elementi idonei a provare la condotta gravemente colposa del cliente-pagatore[25].

Con la comunicazione del 17 giugno 2024, l'Autorità ha ulteriormente precisato come debba formarsi la decisione sul rimborso. Alla facoltà di negarlo in presenza di dolo o colpa grave accertati, ove prevista l'autenticazione forte, ha affiancato indicazioni sulle procedure, sui criteri di valutazione della condotta, sulla formazione del personale e sulle verifiche delle funzioni di controllo, chiedendo di attuare gli eventuali interventi correttivi da apportare entro l'anno successivo[26]. Come anticipato, il merito di questo intervento risiede nell'avere ricercato e delineato un equilibrio concretamente applicabile, nel quale la tutela del cliente trovi sostegno in decisioni motivate e verificabili e la sua responsabilità conservi rilievo quando sia adeguatamente dimostrata. La qualità dell'istruttoria diventa così il fondamento della scelta del PSP e consente tanto alle funzioni interne quanto al pagatore di verificarne le ragioni.

La pronuncia interviene su questo percorso e ne modifica un elemento qualificante, facendo emergere un paradosso. Anche quando le procedure adottate dal PSP sulla base delle indicazioni della Banca d'Italia consentano di raccogliere tempestivamente elementi idonei a dimostrare la colpa grave del pagatore, l'intermediario dovrebbe comunque rimborsarlo e poi chiedergli la restituzione delle somme. In tale prospettiva, ci si può domandare quale maggiore tutela offra questo passaggio, quando la richiesta di restituzione si fondi sulle medesime prove già disponibili prima dell'accredito.

il ricorso a presunzioni semplici qualificate. M.C. Paglietti, *Questioni in materia di prova nei casi di pagamenti non autorizzati*, in M.C. Paglietti e M.I. Vangelisti (a cura di), *Innovazione e regole nei pagamenti digitali. Il bilanciamento degli interessi nella PSD2*, Roma, Roma TrE-Press, 2020, p. 64, evidenzia i limiti delle informazioni disponibili al PSP sulle modalità di custodia dei dispositivi e, a p. 78, precisa che «*non esistono indici di presunzioni assolute di negligenza dell'utente*».

22 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 74, par. 2, primo periodo: «*Se il prestatore di servizi di pagamento del pagatore non esige un'autenticazione forte del cliente, il pagatore non sopporta alcuna conseguenza finanziaria salvo qualora abbia agito in modo fraudolento*».

23 D.lgs. n. 11/2010, art. 12, comma 2-bis, primo periodo: «*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*».

24 D.lgs. n. 11/2010, art. 11, comma 2: «In caso di motivato sospetto di frode, il prestatore di servizi di pagamento può sospendere il rimborso di cui al comma 1 dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia». La comunicazione consente all'Autorità di conoscere i casi in cui il PSP si avvale della sospensione. La funzione di presidio contro l'impiego sistematico dell'eccezione costituisce una lettura qui proposta. Cfr. anche Banca d'Italia, comunicazione del 30 ottobre 2023, cit., sui presupposti della segnalazione del sospetto di frode.

25 Banca d'Italia, *Obbligo di segnalazione di cui all'art. 11 del D.lgs. n. 11/2010. Template per le comunicazioni alla Banca d'Italia*, 30 ottobre 2023, p. 1. La comunicazione distingue il sospetto di frode del pagatore dalla disponibilità, entro il termine ordinario di rimborso, di elementi idonei a provare la frode, il dolo o la colpa grave. In quest'ultima ipotesi, l'Autorità ritiene insussistenti i presupposti della sospensione e della relativa segnalazione.

26 Banca d'Italia, *Disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate. Comunicazione al sistema*, 17 giugno 2024, p. 1, nota 1, e pp. 2–4. La nota 1 prospetta, ove sia prevista l'autenticazione forte, la «facoltà di non rimborsare l'utente» quando il PSP accerti una violazione qualificata. Le pp. 2–4 richiedono procedure dedicate, criteri di valutazione della condotta, formazione e autovalutazione degli assetti, con un termine massimo di dodici mesi per gli eventuali interventi correttivi. Il passaggio di p. 3 sul riaddebito riguarda i casi in cui l'autorizzazione emerga dopo il rimborso. Il fondamento del recupero in caso di colpa grave forma oggetto di distinta verifica nel testo. Sul contributo degli orientamenti dell'ABF all'organizzazione delle prassi, F. Mollo, *Gli orientamenti dell'arbitro bancario finanziario tra complementarietà e alternatività di tutela*, in *Contratto e impresa*, 2019, 4, p. 1349, ne richiama la «funzione di standardizzazione e indirizzo della soluzione delle controversie bancarie».

Occorre, tuttavia, interrogarsi anche sulla natura della tutela così assicurata al pagatore. L'immediata disponibilità delle somme costituisce indubbiamente un beneficio concreto, soprattutto per chi abbia subito una frode e debba far fronte alle proprie esigenze finanziarie. Essa, però, non comporta necessariamente la definitiva soluzione della controversia, poiché il cliente potrebbe essere successivamente chiamato a restituire quanto ricevuto.

Da questa prospettiva, il dubbio non riguarda soltanto l'onere imposto al PSP di anticipare le somme, ma la stessa opportunità di una tutela che privilegi l'immediatezza dell'accredito rispetto alla tempestiva definizione delle responsabilità, esponendo il pagatore al rischio di una successiva controversia. Ci si potrebbe allora chiedere se, almeno in presenza di elementi oggettivi e adeguatamente documentati, un'istruttoria soggetta a termini brevi e a rigorose garanzie non possa offrire una protezione altrettanto significativa, consentendo al pagatore di conoscere quanto prima l'esito della contestazione e di disporre delle somme con maggiore certezza.

In ogni caso, il problema della separazione fra rimborso e responsabilità conserva tutta la sua rilevanza anche quando la colpa grave del pagatore emerga dopo il rimborso. In entrambi i casi, infatti, il PSP deve poter ottenere concretamente la restituzione delle somme affinché la perdita gravi effettivamente sul cliente responsabile. Tuttavia, sebbene la restituzione di importi che possono raggiungere diverse migliaia di euro consenta al pagatore di far fronte alle proprie scadenze durante la controversia, espone, al contempo, il PSP al rischio che, al momento del recupero, le somme siano già state utilizzate e sul conto non vi sia più provvista sufficiente. Il PSP dovrebbe allora ottenere il pagamento dal cliente e, in mancanza, agire sul suo patrimonio, sopportando anche il rischio che questo risulti incapiente. **L'intermediario potrebbe quindi dimostrare la colpa grave del pagatore e vedersi riconoscere il credito, senza riuscire a soddisfarlo.** La sequenza delineata dalla Corte, pur lasciando impregiudicata l'imputazione giuridica della perdita, potrebbe quindi determinarne la definitiva sopportazione economica da parte del PSP. È anche per questa ragione che il recupero fatto salvo dalla pronuncia richiede di essere esaminato nel suo concreto funzionamento, a partire dagli strumenti attraverso i quali l'intermediario possa ottenere la restituzione delle somme.

4. La pretesa restitutoria del PSP: fondamento e strumenti di recupero

Si torna dunque al punto 46 della pronuncia, nel quale la Corte fa salva la possibilità del PSP di recuperare le somme dopo averle rimborsate, senza precisare attraverso quali strumenti possa farlo. La questione è già emersa in dottrina, laddove ci si è chiesto se il recupero debba necessariamente avvenire in giudizio oppure possa essere esercitato direttamente dal PSP in via di autotutela[27]. La separazione fra rimborso e responsabilità rende questo interrogativo decisivo, perché dalla risposta dipende il percorso che l'intermediario deve seguire per ottenere la restituzione.

Il diritto italiano disciplina espressamente il caso in cui, dopo il rimborso, il PSP dimostri che il pagamento è stato autorizzato dal cliente. L'art. 11, comma 3, del Decreto gli riconosce il diritto di chiedere e ottenere la restituzione delle somme[28]. Ciò in quanto il rimborso è stato eseguito sul presupposto che mancasse il consenso del pagatore, elemento necessario, ai sensi dell'art. 5, comma 1, per considerare autorizzata l'operazione[29]. Diversa è l'ipotesi in cui le verifiche dimostrino la colpa grave del cliente. In questo caso, l'operazione resta non autorizzata e, secondo la Corte, il PSP è comunque tenuto a rimborsarla, salvo far valere successivamente la responsabilità del pagatore.

Il rimborso costituisce, secondo la Corte, adempimento di un obbligo di legge e non implica un riconoscimento di responsabilità del PSP[30]. Per questa ragione, il successivo recupero non è automaticamen-

27 A. Dalmartello, Il sistema europeo dei servizi di pagamento e i pagamenti anonimi *"contactless"*, in Nuova giurisprudenza civile commentata, 2021, I, pp. 840–841, nota 18: «*da chiedersi se tale secondo round debba essere necessariamente giudiziale ovvero il PSP possa operare in autotutela*». L'autore richiama, nel primo senso, F. Marasà, Servizi di pagamento e responsabilità degli intermediari, Milano, Giuffrè, 2020, pp. 161 ss., precisando che la prassi operativa è orientata nel secondo senso. Il riferimento a Marasà è mediato dal contributo di Dalmartello e non costituisce una citazione diretta della monografia.

28 D.lgs. n. 11/2010, art. 11, comma 3: «*Il rimborso di cui ai commi precedenti non preclude la possibilità per il prestatore di servizi di pagamento di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata. In tal caso, il prestatore di servizi di pagamento ha il diritto di chiedere direttamente all'utente e ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo rimborsato ai sensi dei commi 1 e 2-bis*».

29 D.lgs. n. 11/2010, art. 5, comma 1: «*Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata*».

30 G. Berti de Marinis, La disciplina dei pagamenti non autorizzati nel nuovo sistema delineato dal recepimento della direttiva PSD2, in Diritto della banca e del mercato finanziario, 2018, p. 640, nota 60: «Il rimborso, quindi, non

te riconducibile alla ripetizione dell'indebito, ai sensi dell'art. 2033 c.c.[31] Nell'ordinamento italiano, in particolare, il fondamento sostanziale della pretesa va ricercato anzitutto nell'art. 12, comma 4, del Decreto, che pone a carico del pagatore le perdite derivanti da dolo o colpa grave, letto in coordinamento con l'obbligo di rimborso di cui all'art. 11, comma 1. La disposizione, tuttavia, non disciplina espressamente il titolo e le modalità dell'azione successiva: resta perciò aperta la qualificazione della pretesa, anche nel rapporto con la responsabilità per violazione degli obblighi posti dall'art. 7 del Decreto. Tale qualificazione incide sui presupposti del credito e sulla sua esigibilità. Occorre quindi verificare se il PSP possa soddisfarlo direttamente sulle disponibilità del conto o debba ottenerne il pagamento attraverso altri strumenti[32].

È su questo passaggio che si concentra anche il confronto con le conclusioni dell'Avvocato generale Athanasios Rantos. Alla possibilità di consentire un riaddebito, prospettata dal Governo italiano, l'Avvocato generale oppone il rischio che il cliente, nuovamente privato delle somme, debba assumere l'iniziativa per recuperarle[33]. Il rilievo coglie una difficoltà concreta: se al PSP bastasse confermare la propria valutazione sulla colpa grave per riprendere quanto appena accreditato, **il rimborso potrebbe ridursi a un passaggio contabile.** Resta però da verificare come questa obiezione operi quando il PSP faccia valere una pretesa sorretta da elementi probatori e invochi un potere di addebito previsto dalla legge o dal contratto. Anche questa possibilità richiede un esame, perché l'effettiva tutela del pagatore dipende dai presupposti e dai limiti del recupero.

La verifica deve quindi muovere dal contratto, per accertare se contenga clausole che autorizzino il PSP a recuperare mediante addebito sul conto le somme dovute dal cliente a seguito delle verifiche sull'operazione. Occorre esaminarne il contenuto, individuando quali crediti comprendano e a quali condizioni consentano il recupero, nonché verificarne la validità e la compatibilità con le garanzie del pagatore, anche alla luce della disciplina delle clausole vessatorie quando il cliente sia un consumatore. Una previsione riferita all'autorizzazione del pagamento emersa dopo il rimborso non potrebbe, per esempio, essere automaticamente estesa alla diversa ipotesi della colpa grave. La clausola dovrebbe dunque risultare applicabile alla specifica pretesa avanzata dal PSP, della quale resterebbe necessario dimostrare il fondamento. Né il richiamo al contratto potrebbe eludere l'effetto utile dell'obbligo di rimborso immediato: un riaddebito fondato sulla mera conferma della valutazione interna del PSP rischierebbe di riprodurre, nei fatti, il diniego iniziale escluso dalla Corte.

Un'ulteriore ipotesi da verificare è la compensazione tra la pretesa del PSP e il credito del cliente relativo alle disponibilità sul conto, ove la struttura del rapporto consenta effettivamente di configurare obbligazioni reciproche. La compensazione legale richiede che ricorrano i presupposti dell'art. 1243, primo comma, c.c., fra cui la liquidità e l'esigibilità dei crediti[34], mentre l'art. 1252 c.c. consente alle parti di disciplinare preventivamente la compensazione volontaria[35]. La sola quantificazione della pretesa nell'istruttoria interna non basta, di per sé, a ritenerla liquida ed esigibile. Occorre, inoltre, considerare la natura del PSP e del rapporto. Infatti, le disponibilità presso una banca non sono automaticamente equiparabili ai fondi detenuti presso un istituto di pagamento o di moneta elettronica. In ogni caso, la

determina alcun riconoscimento di responsabilità da parte del prestatore di servizi di pagamento». Il successivo recupero espressamente considerato nel passaggio riguarda la prova dell'autorizzazione dell'operazione. Cfr. altresì Corte giust. UE, Tukowiecka, cit., punti 38, 42 e 45-47; il rimborso è un obbligo di legge, distinto dall'imputazione definitiva della perdita.

31 Art. 2033 c.c.: «Chi ha eseguito un pagamento non dovuto ha diritto di ripetere ciò che ha pagato. Ha inoltre diritto ai frutti e agli interessi dal giorno del pagamento, se chi lo ha ricevuto era in mala fede, oppure, se questi era in buona fede, dal giorno della domanda». La qualificazione del recupero fondato sulla colpa grave del pagatore è distinta dalla ripetizione di un pagamento originariamente non dovuto.

32 V. De Stasio, *Riparto di responsabilità e restituzioni nei pagamenti non autorizzati*, in M.C. Paglietti e M.I. Vangelisti (a cura di), *Innovazione e regole nei pagamenti digitali. Il bilanciamento degli interessi nella PSD2*, Roma, Roma TrE-Press, 2020, p. 29: «Il diritto dei pagamenti è area nella quale la confusione tra restituzione e risarcimento può più facilmente instaurarsi». Per la distinta ipotesi dell'autorizzazione successivamente dimostrata, V. Profeta, I third party provider: profili soggettivi e oggettivi, in F. Maimeri e M. Mancini (a cura di), Le nuove frontiere dei servizi bancari e *di pagamento* fra PSD2, criptovalute *e* rivoluzione digitale, Banca d'Italia, Quaderni di ricerca giuridica, n. 87, settembre 2019, p. 76, richiama la «restituzione dell'indebito nei confronti dell'utente rimborsato», rinviando all'art. 11, comma 3. Il passaggio non qualifica il diverso recupero fondato sulla colpa grave per un'operazione effettivamente non autorizzata. Per le diverse ipotesi da valutare ai fini del recupero, cfr. altresì artt. 1173, 1241 ss. e 1252 c.c.; direttiva (UE) 2015/2366, art. 107.

33 Conclusioni dell'Avvocato generale Athanasios Rantos, 5 marzo 2026, C-70/25, ECLI:EU:C:2026:153, punti 41, 47-49 e nota 19. Nella nota 19, la facoltà dei legislatori nazionali di autorizzare il riaddebito è riferita alla posizione del Governo italiano. Nella sentenza, il punto 46 riguarda la facoltà di chiedere successivamente il recupero, mentre i punti 50-51 esaminano l'ambito dell'ADR. Corte giust. UE, *Tukowiecka*, cit., punti 28, 45-47 e dispositivo.

34 Art. 1243, primo comma, c.c.: «*La compensazione si verifica solo tra due debiti che hanno per oggetto una somma di danaro o una quantità di cose fungibili dello stesso genere e che sono ugualmente liquidi ed esigibili.*».

35 Art. 1252 c.c.: «*Per volontà delle parti può aver luogo compensazione anche se non ricorrono le condizioni previste dagli articoli precedenti. Le parti possono anche stabilire preventivamente le condizioni di tale compensazione*».

compensazione deve essere compatibile con la disciplina dei pagamenti non autorizzati e con le garanzie del pagatore. L'istruttoria interna può quindi sostenere la prova del credito, mentre **il potere di soddisfarlo sul conto dipende dal fondamento legale o contrattuale** sul quale il PSP intende procedere.

Il richiamo al recupero successivo lascia dunque aperta una questione dalla quale dipende l'equilibrio della soluzione accolta: a quali condizioni il diritto riconosciuto al PSP può trovare concreta attuazione? La Corte fa salva la possibilità di ottenere la restituzione delle somme, affinché la perdita gravi sul pagatore responsabile, ma non chiarisce attraverso quali strumenti tale risultato possa essere conseguito. Il problema non riguarda, quindi, soltanto il fondamento giuridico della pretesa, ma anche la possibilità per l'intermediario di ottenerne l'effettiva soddisfazione. È su questo passaggio, meno definito nella motivazione, che occorre verificare la tenuta della soluzione accolta.

5. L'effettività del recupero e i limiti della tutela stragiudiziale

La questione emerge con particolare evidenza nei punti 50 e 51 della sentenza, nei quali la Corte respinge l'obiezione dei Governi italiano e della Repubblica Ceca relativa alle conseguenze della propria interpretazione sul sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie. L'art. 102, par. 1, PSD2 richiede infatti procedure ADR adeguate, indipendenti ed efficaci per le controversie relative ai diritti e agli obblighi previsti dai titoli III e IV della direttiva[36]. La Corte osserva che tali procedure non riguardano soltanto il rimborso immediato e non devono necessariamente essere utilizzate per accertare la condotta del pagatore[37]. La risposta chiarisce l'ambito di applicazione dell'ADR, ma lascia aperta una questione diversa: se, dopo aver rimborsato il cliente, spetta al PSP agire per recuperare le somme, quali strumenti stragiudiziali può concretamente utilizzare?

Nell'ordinamento italiano, l'intermediario non può promuovere autonomamente un ricorso all'ABF. L'art. 128-bis, comma 1, TUB impone agli intermediari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela[38], ma le disposizioni della Banca d'Italia riservano al cliente l'iniziativa del ricorso. Il PSP può presentare le proprie controdeduzioni, ma non chiedere all'Arbitro la condanna del cliente al pagamento, neppure mediante domanda riconvenzionale[39]. Come osservato in dottrina, gli intermediari assumono nel procedimento la posizione di resistenti[40]. Il cliente che riceva una richiesta di restituzione potrebbe rivolgersi all'ABF per contestare l'esistenza del debito, ove ne ricorrano i presupposti, ma potrebbe anche limitarsi ad attendere l'iniziativa dell'intermediario.

Si consideri, quindi, il caso di un PSP che, dopo aver rimborsato il cliente, concluda l'istruttoria ritenendone dimostrata la colpa grave. Qualora richieda la restituzione delle somme senza procedere al riaddebito, non potrebbe sottoporre autonomamente la controversia all'ABF. Diversamente, ove disponesse il riaddebito e il cliente lo contestasse dinanzi all'Arbitro, l'intermediario avrebbe la possibilità di far valere le proprie ragioni e gli elementi probatori raccolti. **L'accesso all'ABF finirebbe così per dipendere, in concreto, dall'esercizio di un potere la cui stessa legittimità è controversa.** Una simile considerazione non varrebbe, naturalmente, a giustificare un riaddebito privo di adeguato fondamento giuridico, ma evidenzierebbe una difficoltà che la risposta della Corte non sembra superare: l'attribuzione al PSP dell'iniziativa per il recupero delle somme non trova, nell'ordinamento italiano, una corrispondente possibilità di attivare autonomamente lo strumento stragiudiziale deputato alla risoluzione

36 Direttiva (UE) 2015/2366, art. 102, par. 1: «*Gli Stati membri provvedono affinché siano istituite, in conformità della pertinente normativa nazionale e dell'Unione ai sensi della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio [...], procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) adeguate, indipendenti, imparziali, trasparenti ed efficaci per la risoluzione delle controversie tra gli utenti e i prestatori di servizi di pagamento, aventi ad oggetto diritti e obblighi derivanti dai titoli III e IV della presente direttiva; per tali procedure si può ricorrere, se del caso, ad organismi competenti esistenti*».

37 Corte giust. UE, *Tukowiecka*, cit., punti 50–51. La Corte respinge l'obiezione dei Governi italiano e della Repubblica ceca osservando che l'ADR copre i diritti e gli obblighi dei titoli III e IV della PSD2 e non costituisce un meccanismo obbligatorio di verifica degli obblighi del pagatore. La critica sviluppata nel testo concerne la diversa questione dell'iniziativa del PSP nel sistema italiano.

38 D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385, art. 128-bis, comma 1, primo periodo: «*I soggetti di cui all'articolo 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela*».

39 Banca d'Italia, *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*, testo consolidato del 24 marzo 2025, sez. VI, § 1, pp. 21–22: «Il ricorso è presentato dal cliente»; la stessa disposizione disciplina le controdeduzioni dell'intermediario. ABF, Collegio di Milano, 1° aprile 2016, n. 2984, p. 6: «il procedimento di fronte all'ABF non tollera la proposizione di domande riconvenzionali». La decisione distingue la domanda di accertamento negativo proposta dal cliente dalla domanda dell'intermediario diretta alla condanna al pagamento.

40 G. Conte, *L'arbitro bancario finanziario*, in *Il libro dell'anno del Diritto 2014*, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, 2014, § 2.1: «La legittimazione a promuovere il procedimento dinanzi all'ABF spetta ai soli clienti». Il contributo distingue inoltre, nella ricognizione iniziale e nel § 3, la funzione decisoria dell'ABF dalla conciliazione. Il richiamo riguarda tale struttura e non i limiti quantitativi e temporali vigenti all'epoca della pubblicazione.

di tali controversie.

Il ricorso al giudice non rappresenta, naturalmente, l'unica strada. Una richiesta motivata potrebbe condurre alla restituzione volontaria, a una transazione ai sensi dell'art. 1965, primo comma, c.c.[41] o a un accordo in mediazione. Il PSP potrebbe inoltre ricorrere al procedimento monitorio, ove disponga della prova scritta richiesta dall'art. 633, primo comma, n. 1, c.p.c.[42] In caso di opposizione, tuttavia, tornerebbe centrale l'accertamento della responsabilità del pagatore e, nelle controversie soggette a mediazione obbligatoria, il relativo onere graverebbe sul creditore ricorrente ai sensi dell'art. 5-bis, comma 1, del d.lgs. n. 28/2010[43].

Si torna così alla considerazione svolta dalla Corte al punto 45: **il costo dell'iniziativa necessaria a far valere un diritto non scompare, ma si trasferisce dal pagatore al PSP**. La dottrina aveva già ricondotto la limitata presenza di controversie sui pagamenti non autorizzati davanti al giudice allo scarso valore delle singole pretese e alla conseguente antieconomicità del contenzioso, riferendo il problema alla tutela del cliente[44]. La medesima difficoltà potrebbe ora presentarsi per l'intermediario. Di fronte a crediti di importo contenuto, il costo dell'accertamento e del recupero potrebbe superare la somma ragionevolmente recuperabile. Anche considerando le economie organizzative dei PSP, la rinuncia ad agire potrebbe risultare più conveniente dell'esercizio di un diritto pur fondato. **La perdita finirebbe allora per rimanere a carico dell'intermediario non perché sia stata esclusa la colpa grave del pagatore, ma perché farne valere le conseguenze sarebbe economicamente sproporzionato.**

Una simile situazione potrebbe incidere anche sugli incentivi dei pagatori. Se la rinuncia al recupero dei crediti di modesto importo divenisse una prassi riconoscibile, alcuni utenti potrebbero considerare il rimborso sostanzialmente definitivo anche in presenza di una propria condotta gravemente negligente. Non si tratta di una conseguenza necessaria, né di un comportamento da presumere nella generalità dei clienti, ma di un possibile effetto di deresponsabilizzazione già considerato dalla dottrina nell'analisi dei criteri di allocazione del rischio[45]. La responsabilità del pagatore rimarrebbe così prevista dalla legge, mentre il costo della sua attuazione potrebbe scoraggiarne l'effettivo esercizio[46].

Né tale costo resterebbe necessariamente confinato all'intermediario. Ove incorporato nel prezzo dei servizi, potrebbe essere distribuito sull'intera clientela, compresi gli utenti che abbiano correttamente adempiuto ai propri obblighi di custodia e utilizzo degli strumenti di pagamento[47]. La socializzazione del rischio risponde anche a esigenze di protezione e fiducia nel sistema dei pagamenti. Diversa, tuttavia, è l'ipotesi in cui venga trasferita sulla generalità degli utenti una perdita che la legge pone a carico del pagatore, ma che il PSP non riesca convenientemente a recuperare.

41 Art. 1965, primo comma, c.c.: «*La transazione è il contratto col quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine a una lite già incominciata o prevengono una lite che può sorgere tra loro*».

42 Art. 633, primo comma, n. 1, c.p.c., inciso pertinente: «se del diritto fatto valere si dà prova scritta».

43 D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, art. 5-bis, comma 1, primo periodo: «Quando l'azione di cui all'articolo 5, comma 1, è stata introdotta con ricorso per decreto ingiuntivo, nel procedimento di opposizione l'onere di presentare la domanda di mediazione grava sulla parte che ha proposto ricorso per decreto ingiuntivo».

44 G. Berti de Marinis, La disciplina dei pagamenti non autorizzati nel nuovo sistema delineato dal recepimento della direttiva PSD2, cit., p. 641, nota 64, riconduce la limitata presenza di controversie nella giurisprudenza ordinaria «allo scarso valore economico dei giudizi ed alla conseguente antieconomicità degli stessi». Il rilievo riguarda la tutela del cliente; la possibile incidenza dello stesso problema sul recupero promosso dal PSP costituisce lo sviluppo qui proposto. Nel diverso caso del rimborso del prezzo di un acquisto contestato, F. Bartolini, Pagamento con carta di credito e chargeback: l'A.B.F. sul diritto al rimborso del cliente, in Nuova giurisprudenza civile commentata, 2016, I, p. 1591, § II.2, considera i costi del «rimborso "anticipato" al cliente, nell'attesa di poter agire in regresso (con ulteriori tempi e costi) contro il beneficiario del pagamento». Tale fattispecie non coincide con il recupero verso il pagatore gravemente negligente.

45 M.C. Paglietti, Questioni in materia di prova nei casi di pagamenti non autorizzati, in M.C. Paglietti e M.I. Vangelisti (a cura di), Innovazione e regole nei pagamenti digitali. Il bilanciamento degli interessi nella PSD2, Roma, Roma TrE-Press, 2020, pp. 49-50, descrive l'allocazione integrale sul prestatore come un «modello allocativo che ha il pregio di socializzare il rischio, ma incentiva condotte negligenti dei titolari». L'autrice considera criticamente entrambi gli estremi dell'allocazione, sul PSP e sull'utente; l'ipotesi relativa alle rinunce al recupero è qui formulata al condizionale e non costituisce un dato empirico ricavato dal contributo.

46 M.C. Paglietti, Questioni in materia di prova nei casi di pagamenti non autorizzati, cit., p. 66, discutendo la giurisprudenza francese sull'onere probatorio, rileva il rischio di «svuotare di *precettività la previsione del rilievo della colpa grave dell'utente*». Il rilievo concerne la prova; il testo sviluppa il distinto problema dell'effettività economica del recupero.

47 I.A. Caggiano, Pagamenti non autorizzati tra responsabilità e restituzioni. Una rilettura del d. legisl. 11/2010 e lo scenario delle nuove tecnologie, in Rivista di diritto civile, 2016, 2, p. 472: «i prevedibili costi a carico dell'intermediario vengono fatti gravare sulla totalità della clientela bancaria», attraverso la loro inclusione nel prezzo dei servizi. La socializzazione è letta dall'autrice anche in funzione della fiducia nei pagamenti elettronici; nello stesso senso, G. Berti de Marinis, La disciplina dei pagamenti non autorizzati nel nuovo sistema delineato dal recepimento della direttiva PSD2, cit., p. 654. Il richiamo non attesta aumenti tariffari conseguenti alla pronuncia.

I dati disponibili aiutano a inquadrare le dimensioni generali del fenomeno. Nel 2024 le frodi su carte hanno riguardato poco meno di un milione e mezzo di operazioni, per circa 120 milioni di euro, mentre nel 2025 l'ABF ha ricevuto oltre 13.500 ricorsi complessivi[48]. Si tratta di dati non sovrapponibili, dai quali non è possibile ricavare il numero esatto delle eventuali azioni restitutorie. Tuttavia, mostrano la dimensione del fenomeno e l'importanza di strumenti idonei a gestire controversie potenzialmente numerose. Come osservato in dottrina, la prevedibilità delle decisioni degli organismi stragiudiziali assume rilievo anche per la loro funzione di regolazione del mercato[49].

Rimane, dunque, un interrogativo che il richiamo della Corte all'art. 102 PSD2 non sembra risolvere: può considerarsi pienamente coerente un sistema che riconosce al PSP il diritto di recuperare le somme, ma gli trasferisce l'onere dell'iniziativa senza assicurargli strumenti proporzionati per far valere la propria pretesa? La riserva del ricorso all'ABF al cliente risponde certamente alla funzione di tutela per la quale l'Arbitro è stato istituito. Resta, tuttavia, da chiedersi se gli strumenti alternativi disponibili consentano all'intermediario di ottenere un accertamento della responsabilità del pagatore e un recupero economicamente praticabili, soprattutto per i crediti di modesto importo. La questione assume ulteriore rilievo ove si consideri che, a fronte di un obbligo di rimborso armonizzato a livello europeo, le modalità attraverso le quali il PSP può far valere la propria pretesa restano legate agli strumenti disponibili nei singoli ordinamenti nazionali.

6. Il futuro PSR e la diversa scansione fra rimborso e accertamento

Il confronto con il futuro regolamento sui servizi di pagamento («PSR») offre un ulteriore elemento di riflessione. La riforma interviene proprio sul momento nel quale l'accertamento della condotta del pagatore può incidere sull'obbligo di rimborso, delineando un equilibrio diverso da quello risultante dal-

48 P. Finaldi Russo e R. Santioni, *Il rischio di frode sulle carte di pagamento: un'analisi del mercato italiano nel periodo 2015-24*, Banca d'Italia, *Questioni di economia e finanza*, n. 986, dicembre 2025, § 5.1 e fig. 4. Banca d'Italia, *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*, anno 2025, giugno 2026.

49 M.C. Paglietti, *Stare Indecisis. How Decisions Inconsistency Affects the Regulatory Function of the Banking Ombudsmen*, in *Roma Tre Law Review*, 2021, 1, pp. 7-19, spec. p. 7: «the predictability of the decisions takes a very specific connotation». L'Autrice collega la prevedibilità delle decisioni alla duplice funzione degli organismi, di soluzione delle liti individuali e di regolazione del mercato. Il contributo sostiene il rilievo sistemico di criteri riconoscibili; la proposta di accesso del PSP formulata nel testo resta una proposta dell'Autore.

la sentenza *Tukowiecka*. Il percorso legislativo, avviato con le proposte della Commissione del giugno 2023 e proseguito attraverso successive versioni negoziali, è giunto alle posizioni in prima lettura del Consiglio del 29 ottobre 2026[50]. Non si tratta, dunque, di una risposta alla pronuncia, ma di un'evoluzione normativa già in corso, il cui confronto con l'interpretazione della Corte appare particolarmente significativo.

L'art. 57, par. 1, PSR conferma l'obbligo di rimborso immediato, ma ne consente il differimento quando sussistano motivi oggettivamente giustificati per sospettare una frode del pagatore oppure una violazione intenzionale o gravemente colposa degli obblighi previsti dall'art. 53, tra cui quelli relativi alla protezione delle credenziali di sicurezza personalizzate[5152]. In quest'ultima ipotesi, il PSP deve comunicare per iscritto al cliente le ragioni del sospetto e, ai sensi del successivo par. 2, concludere l'istruttoria entro quindici giornate operative, procedendo al rimborso oppure comunicando un diniego motivato e indicando i rimedi disponibili[53].

Il sospetto, dunque, non sarebbe sufficiente a giustificare il diniego definitivo, ma consentirebbe all'intermediario di differire il rimborso per il tempo necessario alle verifiche. La decisione resterebbe sog-

50 Consiglio dell'Unione europea, posizioni in prima lettura adottate il 29 ottobre 2026, doc. 8543/1/26 REV 1, procedura 2023/0210(COD), e doc. 8535/1/26 REV 1, procedura 2023/0209(COD). Proposte della Commissione COM(2023) 367 final e COM(2023) 366 final. Le citazioni delle disposizioni del PSR nelle note seguenti sono tratte dalla versione inglese del Consiglio.

51 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 57, par. 1: «Without prejudice to Article 55, in the case of an *unauthorised payment transaction, the payer's payment service provider shall refund the payer the amount of the unauthorised payment transaction immediately, and in any event no later than by the end of the following business day, after noting or being notified of the unauthorised transaction, except where the payer's payment service provider has objectively justified reasons for suspecting that the payer failed with intent or gross negligence to fulfil one or more of the obligations under Article 53, and communicates those grounds to the payer in writing, or for suspecting that the payer acted fraudulently*».

52 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 53, secondo comma: «For the purposes of the first subparagraph, point (a), the payment service user shall, as soon as in receipt of a payment instrument, take all reasonable steps to keep its *personalised security credentials safe*».

53 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 57, par. 2, incisi pertinenti: «within 15 business days after noting or being notified of the transaction»; in caso di diniego: «provide a justification to the payer for refusing the refund and indicate the bodies to which the payer is able to refer the matter»; ove si concluda per la frode del pagatore: «communicate the reasons for that conclusion to the relevant national authority».

vedi l'articolo online

getta alle regole probatorie dell'art. 56, par. 2[54], mentre il par. 3 imporrebbe al PSP di invitare il cliente a fornire informazioni sulla vicenda e di tenerne conto nella propria valutazione, senza poter desumere automaticamente dalla mancata risposta la responsabilità del pagatore[55]. L'imputazione definitiva delle perdite continuerebbe, inoltre, a dipendere dalle condizioni previste dall'art. 63, par. 2[56]. La riforma riconoscerebbe così uno spazio all'accertamento preventivo, accompagnandolo con specifiche garanzie a tutela dell'utente.

Il raffronto con il punto 47 della sentenza pone allora una questione di particolare interesse: se, secondo l'interpretazione della Corte, la valutazione del PSP non può impedire il rimborso immediato neppure quando la colpa grave sia ritenuta già dimostrata, come si concilia tale impostazione con una disciplina che consentirebbe di differire il rimborso sulla base di un sospetto qualificato? La differenza trova certamente spiegazione nella diversa formulazione normativa e nelle garanzie introdotte dal PSR. Resta, tuttavia, il dato sistematico: la protezione del pagatore può essere perseguita anche attraverso una sequenza nella quale l'istruttoria preceda il rimborso, anziché seguirlo necessariamente. La soluzione accolta dalla Corte non rappresenta quindi l'unico equilibrio normativo possibile, come del resto emerge dalle alternative interpretative considerate al punto 38 della stessa pronuncia[57].

Ciò non significa, naturalmente, che la Corte dovesse applicare anticipatamente una disciplina ancora in formazione, né che il futuro PSR possa oggi giustificare dinieghi incompatibili con la PSD2. Il confronto invita, piuttosto, a interrogarsi sulla necessità di una separazione così rigorosa fra rimborso e accertamento della colpa grave, soprattutto alla luce delle esperienze nazionali che avevano già cercato di conciliare tempestività della tutela e adeguatezza della prova. In questa prospettiva, assume rilievo anche l'approccio della Banca d'Italia, che aveva attribuito particolare importanza all'esame individualizzato della condotta, alla qualità degli elementi probatori e alla motivazione delle determinazioni assunte dagli intermediari.

Per i PSP italiani che abbiano organizzato le proprie procedure sulla base delle precedenti indicazioni di vigilanza, il passaggio fra i due regimi potrebbe pertanto comportare un duplice adeguamento: dapprima per assicurare il rimborso immediato indipendentemente dall'accertamento della colpa grave e, successivamente, per consentire nuovamente a tale accertamento, alle condizioni previste dal PSR, di incidere sulla decisione di rimborso. Le due discipline non sono certamente sovrapponibili, poiché la riforma introduce presupposti e garanzie ulteriori. Rimane tuttavia da interrogarsi sulle conseguenze di un passaggio intermedio nel quale gli intermediari sarebbero chiamati ad applicare una sequenza destinata, almeno secondo l'attuale formulazione della riforma, a essere nuovamente modificata.

Anche la disciplina della colpa grave conferma questa diversa impostazione. Il considerando 108 richiama una serie di circostanze da valutare nel caso concreto, senza attribuire loro carattere vincolante o esaustivo[58], mentre il considerando 109 incoraggia l'Autorità bancaria europea («EBA») a elaborare orientamenti sui fatti rilevanti ai fini dell'accertamento[59]. L'obiettivo è favorire una maggiore uniformità interpretativa, ferma restando la necessità di valutare individualmente la condotta del pagatore. Su un piano distinto si colloca l'art. 60, che introduce una specifica tutela per il consumatore indotto ad autorizzare un pagamento mediante impersonificazione del PSP, subordinandola a determinati presupposti, tra cui la tempestiva segnalazione e la denuncia alla polizia, e mantenendo l'esclusione per

54 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 56, par. 2, inciso pertinente: «shall not, in itself, necessarily be sufficient to prove either that the payment transaction was *authorised by the payer or that the payer acted fraudulently or failed with intent or gross negligence to fulfil one or more of the obligations under Article 53*».

55 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 56, par. 3, passaggi pertinenti: «the payment service provider shall invite the payment service user to provide information regarding the events leading up to the payment transaction and include that information in its assessment. Where the payment service user does not provide such information, that shall not, in itself, lead the payment service provider to conclude that the payment service user has *authorised the transaction, acted fraudulently or failed with intent or gross negligence to fulfil one or more of the obligations under Article 53*».

56 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 63, par. 2: «The payer shall bear all of the losses relating to any *unauthorised payment transactions if those losses were incurred by the payer acting fraudulently or failing to fulfil one or more of the obligations set out in Article 53 with intent or gross negligence. In such cases, the maximum amount referred to in paragraph 1 of this Article shall not apply*».

57 Corte giust. UE, *Tukowiecka*, cit., punti 45–49. Posizione del Consiglio sul PSR, art. 57, parr. 1–2, cit. Il raffronto riguarda il momento dell'istruttoria e i presupposti del differimento. Il testo del PSR è considerato qui quale termine di confronto con il diritto vigente.

58 Posizione del Consiglio sul PSR, considerando 108, inciso relativo all'elenco delle circostanze: «That list is not exhaustive, cumulative or binding and does not prejudice the discretion of Union or national courts or of dispute resolution bodies».

59 Posizione del Consiglio sul PSR, considerando 109: «EBA is encouraged to issue guidelines to further specify the factual circumstances to be taken into account when assessing the possibility of gross negligence on the part of the payment service user».

vedi l'articolo online

frode o colpa grave[60][61]. Resta dunque essenziale distinguere la qualificazione dell'operazione dall'accertamento della responsabilità dell'utente.

Quanto ai tempi di applicazione, al 15 novembre 2026 il pacchetto legislativo si trova nella fase della seconda lettura parlamentare, nella quale il Parlamento europeo può approvare, respingere o emendare la posizione del Consiglio ai sensi dell'art. 294, par. 7, TFUE[62]. Il testo del Consiglio prevede, inoltre, che il PSR trovi applicazione generale dopo ventuno mesi dalla sua entrata in vigore, ferma restando la necessità di completare l'iter legislativo[63]. Si prospetta, pertanto, un periodo transitorio significativo, durante il quale gli intermediari dovrebbero conformarsi all'interpretazione della PSD2 fornita dalla Corte e, parallelamente, prepararsi a una disciplina che attribuisce un diverso ruolo all'istruttoria preventiva.

Il confronto fra i due regimi lascia così emergere un interrogativo più generale. **Se il legislatore europeo ritiene possibile conciliare la tutela del pagatore con un differimento del rimborso fondato su un sospetto qualificato, accompagnato da adeguate garanzie, fino a che punto l'immediata anticipazione delle somme può essere considerata l'unico strumento idoneo ad assicurare l'effettività di quella tutela?** La riforma non modifica il significato della PSD2 accertato dalla Corte, ma mostra come il bilanciamento fra disponibilità delle somme e responsabilità del pagatore possa essere diversamente articolato, lasciando aperta la riflessione sulle conseguenze sistematiche della soluzione oggi applicabile.

7. Effettività dei rimedi e certezza del rapporto nella transizione al PSR

Le questioni esaminate suggeriscono che le conseguenze della pronuncia non possano esaurirsi nella necessità, per gli intermediari, di adeguarsi all'interpretazione della Corte e, successivamente, alla disciplina del PSR. Nel periodo che precede l'applicazione della riforma, occorrerà anzitutto distinguere le controversie relative al diniego iniziale del rimborso da quelle riguardanti il successivo recupero delle somme. La sentenza chiarisce l'interpretazione della PSD2 anche rispetto alle controversie pendenti, ferme le regole sulla stabilità delle situazioni ormai definite[64], ma non risolve, con il solo riconoscimento della pretesa restitutoria, le questioni relative alle modalità del suo esercizio. È proprio su questo terreno che il diritto nazionale conserva un ruolo, sia pure entro i limiti posti dalla disciplina europea, senza che le soluzioni previste dal futuro PSR possano essere anticipate o applicate retroattivamente[65].

In tale prospettiva, il lavoro già svolto dagli intermediari sulla base delle indicazioni della Banca d'Italia conserva la propria utilità. La raccolta delle evidenze tecniche, l'esame delle dichiarazioni del cliente e la valutazione individualizzata della colpa grave rimangono essenziali per accertare la responsabilità del pagatore, anche quando non possano giustificare il diniego del rimborso immediato. Il problema non è, dunque, abbandonare tali accertamenti, ma comprendere come valorizzarne gli esiti nella successiva fase di recupero, distinguendo la richiesta di restituzione dall'eventuale esercizio di un potere di riaddebito, che deve trovare autonomo fondamento nella legge o nel contratto. Anche un'adeguata

60 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 60, par. 2: «Where a payment service user who is a consumer has been manipulated by a third party pretending to be the consumer's payment service provider using communication channels attributed to the consumer's payment service provider and that manipulation has resulted in fraudulent *authorised payment transactions, the payment service provider shall refund the consumer the full amount of the fraudulent authorised payment transaction provided that the consumer has, without undue delay after becoming aware of the fraud, notified its payment service provider and reported the fraud to the police*».

61 Posizione del Consiglio sul PSR, art. 60, par. 4: «Paragraph 2 shall not apply if the consumer has acted fraudulently or with gross negligence».

62 Art. 294, par. 7, lett. a), TFUE, inciso pertinente: «l'atto in questione si considera adottato nella formulazione che corrisponde alla posizione del Consiglio». La disposizione opera in caso di approvazione parlamentare o mancata pronuncia entro tre mesi dalla comunicazione; le lett. b) e c) disciplinano rispettivamente rigetto ed emendamenti, entrambi deliberati a maggioranza dei membri che compongono il Parlamento. Parlamento europeo, Osservatorio legislativo, procedure 2023/0210(COD) e 2023/0209(COD), stato al 15 novembre 2026.

63Posizione del Consiglio sul PSR, documento 8543/1/26 REV 1, art. 124, secondo comma: «*It shall apply from … [21 months from the date of entry into force of this Regulation]*». La data di applicazione dipenderà dall'entrata in vigore del testo definitivo, subordinata al completamento dell'iter legislativo. A titolo meramente esemplificativo, ipotizzando la pubblicazione del regolamento nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea l'11 gennaio 2027 e la sua entrata in vigore il ventesimo giorno successivo, l'applicazione generale decorrerebbe dal 31 ottobre 2028, sulla base del termine di ventuno mesi previsto dall'attuale testo del Consiglio. Si tratta, naturalmente, di una simulazione indicativa e non di una decorrenza già definita.

64 Corte giust. UE, 27 marzo 1980, 61/79, *Denkavit italiana*, ECLI:EU:C:1980:100, punti 16–17, sul significato della norma chiarito dall'interpretazione pregiudiziale; 16 marzo 2006, C-234/04, *Kapferer*, ECLI:EU:C:2006:178, punti 20–24, sulla stabilità del giudicato. La mera pendenza del procedimento non costituisce il criterio di applicazione retroattiva di una disciplina sopravvenuta.

65 Posizione del Consiglio sul PSR, doc. 8543/1/26 REV 1, art. 124, secondo comma: «It shall apply from … *[21 months from the date of entry into force of this Regulation]*». Tale disposizione riguarda l'applicazione futura del regolamento e non costituisce una base per anticiparne gli effetti rispetto agli obblighi previsti dalla PSD2 vigente.

informazione al cliente circa la prosecuzione dell'istruttoria potrebbe contribuire alla trasparenza del rapporto, senza tuttavia costituire, di per sé, titolo per un successivo addebito.

Un contributo in questa direzione potrebbe provenire anche dalle associazioni di categoria, attraverso un confronto con la Banca d'Italia fondato sulle evidenze maturate dagli intermediari. La disponibilità di dati omogenei sui tempi di accertamento, sui costi del recupero e sulle pretese rimaste insoddisfatte consentirebbe di valutare con maggiore precisione le conseguenze della pronuncia, distinguendo le criticità documentate da quelle ancora da verificare. Un simile confronto potrebbe favorire criteri condivisi in materia di documentazione, trasparenza e rappresentazione delle ragioni del recupero, nei limiti consentiti dalla disciplina vigente, offrendo al contempo elementi utili per il successivo dibattito europeo[66].

Rimarrebbe, tuttavia, il problema delle pretese per le quali il recupero diretto non risulti praticabile e il ricorso al giudice si riveli economicamente sproporzionato. In questa prospettiva, meriterebbe considerazione la possibilità di **un rimedio indipendente e specializzato, accessibile anche su iniziativa dell'intermediario**, che consenta di sottoporre a una valutazione la responsabilità del pagatore senza imporre necessariamente i costi di un giudizio ordinario. L'eventuale coinvolgimento dell'ABF richiederebbe, naturalmente, un intervento sulla disciplina attuale, con adeguate garanzie di contraddittorio e una chiara definizione degli effetti dell'accertamento, poiché le decisioni dell'Arbitro non costituiscono titoli esecutivi[67]. La mera estensione della legittimazione a ricorrere non risolverebbe pertanto il problema della soddisfazione del credito: occorrerebbe distinguere la sede di accertamento indipendente dalla successiva fase di esecuzione, senza snaturare la funzione di tutela della clientela propria dell'ABF. L'obiettivo non sarebbe assicurare al PSP un recupero automatico, ma rendere praticabile, a costi proporzionati, la verifica della sua pretesa.

La riflessione non può, infine, prescindere dal livello europeo. Gli orientamenti dell'EBA sulla valutazione della colpa grave, prospettati dal futuro PSR, potrebbero contribuire a rendere più uniformi e prevedibili i criteri di accertamento, pur senza eliminare la necessità di valutare le circostanze del singolo caso. L'esperienza maturata dagli intermediari e dalle autorità nazionali potrebbe offrire un contributo significativo a tale processo, soprattutto in un settore nel quale l'armonizzazione della disciplina sostanziale convive con strumenti di tutela che conservano caratteristiche differenti nei singoli ordinamenti[68].

La prospettiva, dunque, non dovrebbe essere quella di contrapporre il diritto del pagatore al rimborso immediato alla pretesa dell'intermediario di recuperare le somme, ma di ricercare un equilibrio che renda effettivi entrambi. L'esperienza della Banca d'Italia, fondata sulla qualità della prova e sulla valutazione individualizzata della condotta, offre un patrimonio da valorizzare anche nel nuovo quadro interpretativo.

La questione conclusiva non concerne dunque la sola effettività del diritto di recupero, ma la stessa adeguatezza del modello di tutela. L'immediata disponibilità delle somme protegge il pagatore dagli effetti finanziari della frode, senza garantirgli che il rimborso sia definitivo; al contempo, il riconoscimento della responsabilità per colpa grave non assicura al PSP un recupero concretamente praticabile. Il problema è allora individuare un equilibrio che, nel rispetto delle garanzie del pagatore, consenta di accertare tempestivamente le responsabilità e di rendere effettivi i rimedi disponibili. Il futuro PSR prospetta un diverso bilanciamento, riconoscendo nuovamente uno spazio all'istruttoria preventiva, sia pure entro presupposti e garanzie più rigorosi. Viene allora da chiedersi se, anche alla luce di questa

66 D. Gammaldi, La sicurezza degli strumenti e del mercato dei pagamenti, in M.C. Paglietti e M.I. Vangelisti (a cura di), Innovazione e regole nei pagamenti digitali. Il bilanciamento degli interessi nella PSD2, Roma, Roma TrE-Press, 2020, p. 159: «Occorre nel tempo assicurare la capacità dei regolatori di applicare in maniera uniforme il quadro regolamentare all'operatività concreta». Il contributo richiama il confronto europeo sulle norme e sulle evoluzioni del mercato, senza riferirsi al successivo PSR. Cfr. anche Banca d'Italia, Disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate. Comunicazione al sistema, 17 giugno 2024, pp. 2–4, sulle procedure documentali e sull'informazione del cliente.

67 Art. 128-bis TUB e disposizioni della Banca d'Italia sull'ABF, cit., sez. VI. L'ipotesi di una procedura attivabile anche dal prestatore è formulata *de iure condendo*. Per il carattere non vincolante delle decisioni attuali e la facoltà di ricorrere al giudice, cfr. ABF, *Domande frequenti*. Per la legittimazione del cliente a proporre ricorso, cfr. Banca d'Italia, Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, testo consolidato del 24 marzo 2025, sez. VI, § 1: «Il ricorso è presentato dal cliente».

68 Posizione del Consiglio sul PSR, considerando 109: «EBA is encouraged to issue guidelines to further specify the factual circumstances to be taken into account when assessing the possibility of gross negligence on the part of the payment service user». Direttiva (UE) 2015/2366, art. 102, par. 1, sulle procedure ADR, e art. 107, par. 1, sul livello di armonizzazione: «nella misura in cui la presente direttiva contiene disposizioni armonizzate, gli Stati membri non mantengono né introducono disposizioni diverse da quelle stabilite nella presente direttiva».

evoluzione normativa, non sarebbe stato preferibile valorizzare maggiormente le soluzioni già sperimentate in alcuni ordinamenti nazionali, che avevano cercato di conciliare la tempestività della tutela con l'accertamento della responsabilità del pagatore. Soluzioni il cui equilibrio, forse, meritava di essere preservato e che la stessa riforma europea sembra oggi, almeno in parte, recuperare.

vedi l'articolo online



DB non solo diritto bancario

A NEW DIGITAL EXPERIENCE

dirittobancario.it