

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO SCIBETTA

Seduta del 26/06/2025

FATTO

Con ricorso del 13/03/2025, promosso dopo l'esito negativo del reclamo inviato direttamente all'intermediario, il ricorrente ha riferito che in data 29/7/2024, a seguito del furto del proprio portafoglio e del proprio telefono cellulare, sarebbero stati effettuati dei prelievi e delle operazioni da lui disconosciuti, per complessivi € 3.446,00 di cui chiede il rimborso.

In particolare il ricorrente riferisce di aver provveduto all'immediato blocco della carta ma che le operazioni oggi contestate risultavano perfezionate anteriormente.

Poiché l'intermediario avrebbe inizialmente riaccreditato le somme per poi procedere allo storno delle stesse senza alcuna spiegazione, il ricorrente contesta la condotta dell'odierno convenuto e chiede il rimborso della complessiva somma di € 3.446,00 oltre alla corresponsione di ulteriori € 450,00 a titolo di indennizzo.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario si è opposto all'accoglimento del ricorso riferendo di aver già provveduto al rimborso della somma di € 40,00 a titolo di restituzione di una delle operazioni e rilevando che dagli accertamenti effettuati le operazioni in argomento sarebbero state tutte regolarmente autorizzate tramite presentazione della carta con microchip e digitazione del PIN segreto di esclusiva conoscenza del cliente.

Dai predetti elementi l'intermediario deduce che il cliente avrebbe violato l'obbligo di custodia delle proprie credenziali e che quindi il PIN fosse nella disponibilità dei malfattori o comunque facilmente reperibile nel portafoglio o nel cellulare del cliente.

L'intermediario si è opposto altresì all'accoglimento della richiesta di indennizzo formulata dal ricorrente in quanto generica e priva di qualsiasi supporto probatorio.

DIRITTO

Il ricorso sottoposto al Collegio verte in tema di esecuzione fraudolenta di n° 10 operazioni, dell'importo complessivo di € 3.446,00, eseguiti in data 29/07/2024 e della conseguenziale richiesta di rimborso delle somme addebitate al cliente.

In particolare le operazioni oggetto del ricorso sono le seguenti:

1. h 10,30 - € 40,00 – OPERAZIONE DI PAGAMENTO
2. h 10,29 - € 150,00 - OPERAZIONE DI PAGAMENTO
3. h 10,24 - € 496,00 - OPERAZIONE DI PAGAMENTO
4. h 10,16 - € 600,00 - OPERAZIONE DI PAGAMENTO
5. h 10,14 - € 600,00 - OPERAZIONE DI PAGAMENTO
6. h 10,09 - € 800,00 – prelievo presso ATM
7. h 10,04 - € 200,00 – prelievo presso ATM altro intermediario
8. h 10,03 - € 200,00 - prelievo presso ATM altro intermediario
9. h 10,02 - € 200,00 - prelievo presso ATM altro intermediario
10. h 10,00 - € 200,00 - prelievo presso ATM altro intermediario

Con riferimento alla decima operazione risulta pacificamente comprovato che l'intermediario abbia già rimborsato la somma di € 40,00.

Le operazioni contestate sono state poste in essere nella vigenza del D.Lgs. 27/1/2010 n° 11 come modificato dal D.Lgs. 15/12/2017 n° 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/1/2018, che ha modificato le direttive 2002/65/CE, 2009/110CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, ed abrogato la direttiva 2007/64/CE, ed ha provveduto all'adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In particolare le fonti normative che regolano la *Strong Customer Authentication* (c.d. SCA) si rinvencono negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'art. 10 bis del D.Lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con il Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/9/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA, e tra questi in particolare il parere dell'EBA del 21/6/2019.

Sulla base della citata normativa, affinché l'intermediario possa andare esente da responsabilità deve fornire prova, oltre che dell'insussistenza di malfunzionamenti, dell'adozione di un sistema di sicurezza adeguato e della corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate.

Inoltre, come precisato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745/19 *“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”*.

L'intermediario con le proprie difese e le schermate prodotte, riesce a provare che tutte le operazioni sono state concluse rispettando la SCA, con il sistema di autorizzazione a doppio fattore.

In particolare, grazie alla produzione delle schermate informatiche accompagnate dalle relative legende, risulta provato che sia i prelievi che le operazioni di pagamento sarebbero state perfezionate grazie alla presentazione della carta con microchip e l'inserimento del PIN segreto, di esclusiva conoscenza del cliente.

A fronte della prova fornita dall'intermediario in ordine alla predisposizione di un sistema operativo conforme alla vigente normativa di sicurezza, dalla documentazione acquisita al fascicolo si rileva che nella vicenda oggetto del ricorso sussistono degli elementi di colpa grave imputabili al ricorrente.

Difatti benché il ricorrente riferisca soltanto di aver subito il furto del portafoglio e del telefono cellulare senza riferire alcunché in ordine alla conservazione del PIN, la breve distanza temporale intercorsa tra l'orario del furto (ore 9,15) ed il perfezionamento della prima operazione (h 10,01) lascia supporre che le credenziali dispositive fossero allegate ai beni sottratti o comunque facilmente identificabili e ciò configura un inadempimento dell'obbligo di custodia delle credenziali di accesso e dispositive gravante sui titolari di strumenti di pagamento.

Per quanto concerne la predisposizione ed il funzionamento di sistemi di *alert*, nonostante il silenzio del ricorrente a riguardo, dalla produzione dell'intermediario si ricava che per ogni operazione eseguita sarebbe stato inviato un sms al numero del cliente.

A mitigare la ripartizione delle responsabilità per le superiori circostanze, interviene l'applicabilità del D.M. 112/2007 relativo al sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento giacché la fattispecie oggetto del ricorso configura due delle ipotesi tipizzate nel detto decreto, e precisamente:

- l'aver effettuato 7 o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento coincide con la fattispecie tipizzata al punto 1 della lettera b) dell'art. 8 del DM;
- l'aver effettuato nelle 24 ore 3 o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta presso un medesimo punto vendita coincide con la fattispecie tipizzata al punto 2 della lettera a) dell'art. 8 del DM.

Per costante orientamento dei Collegi Abf i principi del citato DM 112/07 non hanno un valore precettivo in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni da cui si possono trarre elementi per accertare un concorso di colpa tra le parti.

In applicazione del detto principio, in armonia con la giurisprudenza del Collegio decidente, si ritiene quindi che nella vicenda oggetto del ricorso debba essere individuato un concorso di colpa tra il ricorrente e l'intermediario ed in applicazione di questo appare equo che quest'ultimo provveda al rimborso delle somme sottratte con le operazioni disconosciute nella misura del 20 % e quindi, per la complessiva somma di € 657,20

Non risulta accoglibile in alcuna misura la richiesta di indennizzo per € 450,00 formulata dal ricorrente giacché la stessa risulta priva di un seppur minimo supporto probatorio sia in ordine al danno che sarebbe stato subito sia sulla misura dello stesso.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 657,20.

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

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI