

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 09/12/2025

### FATTO

La ricorrente riferisce di avere denunciato in data 20 maggio 2025 il furto della propria borsa, avvenuto il giorno precedente, mentre si trovava in luogo pubblico. Riferisce che all'interno della borsa era contenuto, tra gli altri oggetti, il proprio portafoglio, il quale custodiva, oltre ai documenti di identificazione, una carta di credito emessa dall'intermediario convenuto e una carta di credito emessa da altro intermediario, non intervenuto nel presente procedimento.

Con successiva integrazione della denuncia presentata innanzi alla competente Autorità Giudiziaria il successivo 27 maggio 2025, la cliente riferisce che all'interno del menzionato portafoglio era riposta

anche una carta di debito intestata alla medesima ed emessa dal convenuto. Lamenta che tramite quest'ultima carta di pagamento sono stati realizzati:

- i. n. 2 (due) operazioni di prelievo contante presso sportello ATM, di importo complessivo pari a € 1.500,00, e
- ii. n. 2 (due) operazioni di pagamento presso POS dell'esercente, di importo complessivo pari a € 1.430,40.

Di conseguenza, disconoscendo le suddette operazioni in quanto frutto di utilizzo illecito del menzionato strumento di pagamento, la ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 2.930,40, relativa al valore complessivo delle operazioni di pagamento contestate e disconosciute in questa sede. Chiede altresì la refusione delle spese di lite.

L'intermediario, con le controdeduzioni, precisa preliminarmente che si costituisce nel presente procedimento in forza di procura notarile, intervenendo volontariamente in nome e per conto della società cessionaria, a far data dal 30 settembre 2024, del proprio ramo d'azienda relativo all'attività monetica; quest'ultima, quindi, è l'effettiva titolare del rapporto di cui è ricorso, in quanto soggetto emittente dello strumento di pagamento utilizzato nell'effettuare le operazioni in questa sede disconosciute e, pertanto, legittimato sostanzialmente e proceduralmente.

Nel merito, sostiene la sua regolare esecuzione delle operazioni di pagamento al centro della controversia, avvenute mediante utilizzo di tecnologia microchip, con corretta digitazione del PIN, senza alcuna evidenza di anomalie, nell'ambito dei massimali di utilizzo della carta di cui è ricorso. Chiede, dunque, il rigetto del ricorso, invocando la sussistenza della colpa grave della ricorrente per via sia del blocco tardivo della sopra menzionata carta di pagamento, sia della sua negligenza nella custodia della stessa e del relativo codice PIN.

## DIRITTO

La questione al centro della presente controversia concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di operazioni disconosciute. In via preliminare, il Collegio prende atto che l'intermediario ha rilevato di essersi costituito in giudizio – nonostante la propria carenza di legittimazione passiva in relazione al rapporto controverso – in nome e per conto di altro intermediario, il quale (nell'ambito della cessione del ramo d'azienda del convenuto relativo all'attività monetica) ha comunque rilasciato in data 17 ottobre 2024 una procura speciale per rappresentarlo anche nei procedimenti dinanzi a questo Arbitro, ovviamente in relazione a fattispecie maturate successivamente all'intervenuto conferimento, come nel caso di specie.

Al riguardo, il Collegio rileva che le operazioni contestate, compiute il 19 maggio 2025, sono successive alla data di conferimento del menzionato ramo di azienda (30 settembre 2024), mentre il ricorso è datato 1 agosto 2025 e, quindi, è successivo alla data di conferimento della procura notarile sopra citata.

L'intermediario, pertanto, ha il potere di rappresentare il cessionario. Infatti, l'intermediario convenuto precisa che, pur carente di legittimazione passiva in proprio, per ragioni di economia processuale, si costituisce nel procedimento in forza della suddetta procura notarile, intervenendo volontariamente in nome e per conto del cessionario, effettivo titolare del rapporto in quanto soggetto emittente dello

strumento di pagamento oggetto di ricorso. Il Collegio, conclusivamente, ritiene valida la costituzione in giudizio dell'intermediario convenuto in nome e per conto del cessionario (cfr. ex multis Collegio di Milano, decisione n. 6448/2025).

Passando al merito del ricorso, la vicenda al centro della presente controversia riguarda, in particolare,

- i. n. 2 (due) operazioni di prelievo contante presso sportello ATM tramite carta di debito intestata alla cliente ed emessa dall'intermediario convenuto, di importo complessivo pari a € 1.500,00, compiute tra le ore 13:33 e le ore 13:34 del 19 maggio 2025, e
- ii. n. 2 (due) operazioni di pagamento tramite POS effettuate mediante utilizzo di tecnologia microchip presente sulla carta di debito intestata alla cliente ed emessa dall'intermediario convenuto, di importo complessivo pari a € 1.430,40, compiute tra le ore 14:27 e le ore 14:30 del 19 maggio 2025.

Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II).

Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrà essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento.

Con riferimento al primo profilo, il Collegio osserva che l'art. 8, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 11/2010, come novellato dal D. Lgs. 218/2017, prevede che *“il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) assicurare che le credenziali di sicurezza personalizzate non siano accessibili a soggetti diversi dall'utente abilitato a usare lo strumento di pagamento, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest'ultimo ai sensi dell'articolo 7 [...]”*. L'art. 10, comma 1, del medesimo Decreto prescrive che *“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”*. L'art. 10, comma 2, prevede che *“quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, [...] è onere del prestatore di servizi di pagamento [...] fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente”*.

Quanto al secondo profilo dell'onere probatorio, l'orientamento consolidato dell'Arbitro è nel senso conformarsi al principio interpretativo statuito dal Collegio di Coordinamento (Decisione n. 22745/2019), secondo cui *“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”*. Tuttavia, il Collegio di Coordinamento ha al contempo evidenziato che, anche *“nel caso in cui l'intermediario si sia costituito nel procedimento, fornendo prova dell'autenticazione e della regolarità formale dell'operazione, ma nulla abbia dedotto in merito alla colpa grave dell'utente, il Collegio [può] comunque affermarne l'accertamento se palesemente emergente dalle dichiarazioni rese dal ricorrente in sede di denuncia all'autorità giudiziaria e/o nel ricorso”*.



Venendo ora al caso di specie, si tratta di un episodio di furto di strumento di pagamento, con cui sono state effettuate, rispettivamente, n. 2 (due) operazioni di prelievo contante presso sportello ATM, di importo complessivo pari a € 1.500,00, e n. 2 (due) operazioni di pagamento tramite la medesima carta presso POS dell'esercente, di importo complessivo pari a € 1.430,40. L'intermediario riferisce che le operazioni contestate sono state correttamente autenticate – mediante lettura elettronica delle carte (attraverso la tecnologia microchip incorporata negli strumenti di pagamento di cui è ricorso) – registrate e contabilizzate.

A conforto delle proprie affermazioni, produce estratto dei file di log (allegati alle controdeduzioni) e la relativa legenda, dai quali è provata l'applicazione dell'autenticazione forte a due fattori (SCA – Strong Customer Authentication), mediante i fattori del possesso (la carta dotata di tecnologia microchip) e della conoscenza (il codice PIN abbinato allo strumento di pagamento). Da ciò si può concludere che le operazioni di prelievo siano state effettuate correttamente con digitazione del codice PIN abbinato alla carta (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 1065/2023).

Essendo di tutta evidenza l'insussistenza in capo all'intermediario convenuto di alcun profilo di responsabilità in relazione al mancato assolvimento dell'onere probatorio circa la regolare autenticazione delle operazioni disconosciute, questo Collegio è chiamato a esprimersi in merito all'assolvimento dell'onere della prova con riferimento alla colpa grave dell'utente del servizio di pagamento.

Al riguardo, nonostante la cliente qualifichi la fattispecie in esame come "furto con destrezza", la cui sussistenza, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, consentirebbe di escludere la condotta negligente di parte ricorrente, il Collegio rileva come, dalla documentazione versata in atti, non sia possibile rinvenire elementi probatori a supporto di tale qualificazione, anche perché non ricorre, nel caso di specie, nessuno degli indici che consentono, presuntivamente, di qualificare un furto in tal modo, vale a dire con destrezza (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 10293/2024).

Oltre a ciò, dall'analisi delle evidenze documentali prodotte da parte ricorrente, non si può non rilevare l'assenza di una chiara descrizione della dinamica della truffa, sia in denuncia sia in ricorso. Sul punto, si richiama l'orientamento consolidato dell'Arbitro, secondo cui, le mancate allegazioni della cliente sulle circostanze di fatto del furto, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave della ricorrente medesima (cfr. ex multis Collegio di Roma, Decisione n. 8030/2025; Collegio di Milano, Decisioni n. 1216/2023 e n. 2863/2021).

Non sfugge poi al Collegio l'ulteriore circostanza fattuale che il furto contestato è avvenuto in luogo pubblico. Ciò impone di fare applicazione del consolidato orientamento di questo Arbitro secondo cui la condotta dell'utilizzatore dello strumento di pagamento, che subisca il furto della propria borsa in un luogo pubblico, come nel caso di specie, è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2043/2023 e n. 14459/2022). Parimenti, dalla documentazione prodotta, è pacifico rilevare la tardività

- i. del blocco della carta di pagamento, richiesto dalla cliente alle ore 15:18 del 19 maggio 2025, vale a dire quasi 3 ore dopo l'avvenimento (accaduto intorno alle ore 12:30),
- ii. della denuncia alle Autorità Giudiziarie del furto dello strumento di pagamento di cui è ricorso, effettuata in data 27 maggio 2025, ossia 8 giorni dopo il furto, nonché

- iii. del disconoscimento delle operazioni fraudolente contestate, avvenuto il 10 giugno 2025, come ammesso dalla cliente stessa.

È solo il caso di ricordare come anche la menzionata tardività nel comportamento della ricorrente è ritenuta dalla giurisprudenza dell'Arbitro indice di condotta negligente di parte attrice, che avrebbe potuto e dovuto impedire il compimento delle operazioni disconosciute bloccando tempestivamente lo strumento di pagamento (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 3367/2024 e n. 871/2023). Il Collegio ritiene opportuno, infine, valorizzare la circostanza che la fattispecie al centro della presente controversia ha ad oggetto il furto contestuale di due carte di credito e una carta di debito, tutte intestate alla cliente. Si rammenta, al riguardo, che i Collegi ABF sono unanimi nel ritenere che, generalmente, rappresenti indice della colpa grave anche la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, attestando l'incauta custodia delle carte unitamente ai rispettivi codici segreti (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 653/2023).

Ciò premesso, deve peraltro rilevarsi che, nella vicenda in esame, si delinea un profilo di responsabilità dell'intermediario convenuto, in relazione alla mancata attivazione del servizio di SMS alert (l'intermediario, infatti, non documenta di avere offerto tale servizio al ricorrente); tale servizio non avrebbe consentito alla ricorrente di avvedersi per tempo dei primi due utilizzi, ma avrebbe potuto evitare i due successivi.

Ed infatti, le operazioni fraudolente, tutte del 19 maggio 2025, sono in totale n. 4 (quattro) con la seguente tempistica:

- 1) prelievo ATM di € 1.000,00 alle ore 13:33;
- 2) prelievo ATM di € 500,00 alle ore 13:33;
- 3) pagamento POS di € 311,20 alle ore 14:27;
- 4) pagamento POS di € 1.119,20 alle ore 14:30.

Nel caso di specie, se fosse stato attivo il servizio di SMS alert, la ricorrente avrebbe potuto avvedersi delle operazioni fraudolente in corso e quindi bloccare tempestivamente la carta: non per le prime due operazioni molto ravvicinate tra di loro (effettuate tra le ore 13:33 e le ore 13:34), ma senz'altro per le successive, per un totale di € 1.430,40,00. Sul tema, il Collegio di Coordinamento, con Decisione n. 24366/2019, ha precisato gli effetti derivanti dalla mancata attivazione da parte dell'intermediario del servizio di SMS alert, ribadendo che l'attivazione del servizio costituisce un obbligo degli intermediari e gli effetti della mancata abilitazione devono essere valutati alla luce delle circostanze del caso concreto. La mancata attivazione del servizio di SMS alert, alla luce delle considerazioni sopra svolte, costituisce condotta colposa dell'intermediario, non avendo ottemperato all'obbligo di diligenza professionale su di esso incombente (cfr. ex multis, Collegio di Milano, Decisione n. 16167/2022).

Per quanto esposto, quindi, questo Collegio dispone a favore della cliente il rimborso della terza e quarta operazione di cui è ricorso, in relazione alla mancata attivazione del servizio di SMS alert, con la conseguenza che il convenuto dovrà versare l'importo complessivo di € 1.430,40, da arrotondarsi in conformità alle vigenti disposizioni ABF.

La domanda di rimborso non può invece trovare accoglimento con riguardo alle prime due operazioni contestate, atteso che per queste deve ritenersi sussistente, per i motivi sopra esposti, la colpa grave della parte ricorrente. Non può neppure trovare accoglimento la domanda accessoria di refusione delle spese di assistenza legale, non sussistendo le condizioni individuate dal Collegio di Coordinamento (cfr. Decisione n. 4580/25).



### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario costituitosi per mezzo di procuratore corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.430,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario soccombente 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  
ANDREA TINA