

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 09/01/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- subiva il furto della carta “presumibilmente in data 17/02/2025”;
- presentava denuncia e bloccava la carta;
- prima del blocco venivano effettuate operazioni non autorizzate;
- è stata rimborsata la somma di euro 50,00;
- l’importo oggetto di domanda di restituzione è pari a euro 1.986,00
- venivano effettuate operazioni consecutive “presso lo stesso negozio”;
- la cliente è stata diligente “e il prelievo è avvenuto nonostante non avessero i codici della carta stessa”.

In sede di denuncia, la cliente ha dichiarato che il 17.02.2025 prendeva un treno che la portava da R**** a N****.

Dopo aver acquistato il biglietto, riponeva il portafoglio nella borsa e prendeva il treno alle ore 08:14.

Alle 09:35 circa si accorgeva che ignoti avevano asportato il portafoglio dalla borsa.

L’intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue:

- richiama quanto esposto dalla ricorrente in sede di denuncia e nel ricorso introduttivo;
- l’intermediario ha riscontrato il reclamo riconoscendo un parziale rimborso di euro 50,00 ed escludendo la propria responsabilità per le restanti operazioni in contestazione, correttamente approvate tramite sistema di autenticazione forte e senza alcuna anomalia;
- richiama il d.lgs. 11/2010;
- richiama la decisione n. 1900/2024;
- produce estratto informatico dell’evidenza contabile relativa alle operazioni contestate;
- precisa che le operazioni venivano autorizzate con corretta lettura del chip della carta e immediata corretta digitazione del pin;
- richiama gli esiti dell’indagine scientifica commissionata al Politecnico di Torino riguardo alla possibilità di estrarre il pin contenuto nel chip della carta;
- richiama la decisione n. 1593/2016 del Collegio di Napoli;
- rileva che il blocco della carta è avvenuto alle ore 10:31 del 17.02.2025, successivamente alle operazioni contestate;
- descrive i servizi di alert messi a disposizione dei clienti (cfr. pagine 6 e 7 delle controdeduzioni);
- evidenzia che il furto e le operazioni sono avvenuti in stretta successione, in quanto il furto è collocato intorno alle ore 09:35 circa e la prima operazione è stata effettuata alle ore 09:41;
- osserva: “nel modulo di reclamo (Allegato 1 e) allegato da controparte, la istante stessa dichiara di aver subito il furto smarrimento del PIN dello strumento (pagina n. 3 del modulo stesso). Tuttavia, nelle dichiarazioni agli atti del presente ricorso la [ricorrente] (anche a mezzo della propria difesa) afferma che in alcun modo il PIN era custodito all’interno del portafogli”;
- desume che il pin fosse conservato insieme alla carta o facilmente associabile a essa;
- richiama alcune pronunce ABF e una pronuncia della Corte di Cassazione (cfr. pagine 8 e 9 delle controdeduzioni).

DIRITTO

Le operazioni di prelievo contestate dalla parte ricorrente, per un importo complessivo di € 1.986,00, sono avvenute mediante lo strumento di pagamento emesso dall'intermediario resistente e, pertanto, sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Orbene, ai sensi dell'art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, "salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita". Mentre, ai sensi del comma successivo dell'art. 12, "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".

A sua volta, l'art. 7 del decreto prevede gli obblighi che l'utente dei servizi di pagamento deve osservare in relazione agli strumenti di pagamento e alle credenziali di sicurezza personalizzate. In particolare, il comma primo, lett. a) impone a costui di "utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso", mentre il comma secondo dispone che, ai fini del corretto utilizzo dello strumento di pagamento, "l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate". Il Provvedimento della Banca d'Italia del 5.07.2011 di attuazione del Titolo II del decreto legislativo 27 gennaio 2011, n. 11 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti), ribadisce e precisa le suddette previsioni normative.

Si deve altresì richiamare la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs. n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. 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".

Nel caso di specie, l'intermediario resistente deduce che le operazioni contestate sono state eseguite senza alcuna anomalia tramite la combinazione del microchip e del PIN. A conferma di quanto

sostenuto, l'intermediario allega evidenza informativa relativa alle suddette operazioni.

Alla luce della documentazione presente agli atti, può dirsi quindi raggiunta, ai sensi del citato art. 10 d.lgs. n. 11/2010, la prova dell'autenticazione, della corretta registrazione e contabilizzazione delle sei operazioni di prelievo contestate e dell'assenza di malfunzionamenti nelle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti.

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di diciassette operazioni di pagamento, per la somma complessiva di euro 1.986,00 effettuate il 17.02.2025 con la carta di pagamento sottratta all'odierna ricorrente.

In sede di denuncia, l'odierna ricorrente ha riferito che il 17.02.2025, dopo aver riposto il portafoglio nella propria borsa, alle ore 08:14 prendeva il treno e alle ore 09:35 si accorgeva che ignoti avevano asportato il portafoglio dall'interno della borsa.

Con riguardo al profilo della conservazione del PIN, si osserva quanto segue. Il furto dello strumento viene collocato tra le ore 08:14 e le ore 09:35. La prima operazione contestata è stata effettuata alle ore 09:43. Intercorre, pertanto, un lasso temporale massimo di un'ora e 29 minuti.

Dalle pronunce dei Collegi territoriali emerge che, nella valutazione del grado di diligenza del cliente nella custodia del Pin, un ridotto arco temporale tra il furto e l'utilizzo fraudolento costituisce un elemento particolarmente qualificante, unitamente ad altre circostanze, quali la presenza del microchip e l'assenza di errori nella digitazione del Pin (Collegio di Roma, decisione n. 15913/2019; Collegio di Roma, decisione n. 6541/2024).

Nel caso di specie sono state compiute 17 operazioni di pagamento in meno di un'ora presso il medesimo punto vendita.

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario.

Infatti, sebbene il D.M. faccia riferimento alla prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione del comportamento del PSP, ove possibile, anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici o ricariche online) in ragione dell'unicità della ratio sottesa a tale normativa.

Questo Collegio ha affermato infatti che i principi del D.M. n. 112/2007 sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, utile per esaminare la condotta dell'intermediario e possono costituire un parametro di valutazione del suo comportamento (Collegio di Roma, decisione n. 1858 del 19/02/2025).

Alla luce di quanto sopra chiarito, dall'esame istruttorio emergono taluni evidenti indici di anomalia che trovano riscontro nell'art. 8 del D.M. 112/2007 e, in particolare:

la lett. a) n. 2) secondo cui si configura un rischio di frode quando vengono registrate tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita;

la lett. b), n. 1) secondo cui si configura un rischio di frode quando vengono registrate sette o più

richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore.

Si possono in ogni caso valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Nella prospettiva della valorizzazione di "indici di frode ulteriori" si osserva che in alcune decisioni dell'Arbitro, anche in presenza di un comportamento caratterizzato da colpa grave, viene stigmatizzata la mancata adozione, da parte dell'intermediario, di meccanismi volti a prevenire e rilevare operazioni sospette, in quanto anomale rispetto al profilo di spesa del cliente. Si tratta, tendenzialmente, di casi in cui sono disposte diverse operazioni ravvicinate per importi ripetitivi o comunque elevati (Collegio di Roma, decisione n. 8019 del 28/07/2023).

Per quanto concerne infine la quantificazione del rimborso da riconoscere all'utente i Collegi territoriali ritengono che la valutazione della responsabilità del PSP debba essere formulata in un giudizio sintetico che tenga conto della sua condotta complessiva e di tutti gli altri elementi desumibili dal caso concreto: la base di calcolo per la liquidazione della somma oggetto di condanna è costituita dall'intero ammontare degli importi disconosciuti, senza esclusioni, procedendo a una distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti.

Infatti, il D.M. sopra citato non ha un valore precettivo in materia di disconoscimento delle operazioni non autorizzate e non è ravvisabile una diretta correlazione tra l'integrazione dell'indice di frode e il numero di operazioni da rimborsare.

Infine, occorre rilevare che l'intermediario sostiene di aver messo a disposizione dei clienti il servizio di alert, che sarebbe attivo di default in app.

Manca, invece, la prova degli alert relativi alle operazioni disconosciute.

Occorre però osservare che le operazioni disconosciute sono state compiute in rapida successione.

Secondo l'orientamento del Collegio il funzionamento del sistema di alert può perdere di rilevanza ove le operazioni fraudolente siano state compiute in rapida successione (Collegio di Roma, decisione n. 4704 del 16.05.2023).

Per quanto sopra evidenziato appare evidente che l'intermediario non può andare esente da responsabilità e, pertanto, la domanda deve essere accolta.

Peraltro, ritenuto che all'origine della presente fattispecie si può verosimilmente ravvisare una responsabilità della ricorrente per la custodia congiunta della carta e delle credenziali (a causa del breve lasso di tempo tra il furto ed il primo prelievo che costituisce indice presuntivo di tale circostanza), dall'altro lato, valutata la diligenza della banca nella prestazione del servizio, si deve valutare una concorrente responsabilità sostanzialmente paritaria dell'intermediario che non ha predisposto adeguati sistemi per proteggere più efficacemente i propri clienti.

Il danno può essere dunque quantificato in via equitativa nella misura di euro 1.000.00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.000,00, determinata in via equitativa.

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

IL PRESIDENTE