

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

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

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 16/02/2023

FATTO

Con ricorso del 22/10/2022 il ricorrente chiede all'ABF il riconoscimento del rimborso, da parte dell'intermediario resistente, della somma di € 1.607,62 corrispondente all'importo di operazioni disconosciute, compiute fraudolentemente da terzi non autorizzati.

In particolare il ricorrente lamenta di aver subito il furto di una carta di debito, collegata ad un conto aperto presso l'intermediario resistente, lasciata, insieme ad altri effetti personali, nella propria autovettura parcheggiata in una strada pubblica nei pressi di una spiaggia. Il giorno seguente, accortosi della mancanza di tale carta dal proprio portafoglio, a seguito di controllo dell'estratto conto si accorge dell'effettuazione di undici operazioni (tre di prelievo e otto di acquisto presso vari rivenditori), eseguite a poca distanza tra loro, per un importo complessivo di € 1.607,62; si reca, quindi, presso una filiale dell'intermediario convenuto per bloccare la carta e disconoscere le operazioni e contestualmente procede a sporgere denuncia per furto e indebito utilizzo dello strumento di pagamento presso la Pubblica Autorità.

Con controdeduzioni del 5.12.2022 l'intermediario convenuto contesta le richieste di parte avversa affermando che tutte le operazioni, di prelievo e di pagamento, sono state regolarmente autorizzate tramite lettura del chip e digitazione del PIN, inserito in modo corretto e senza alcun errore fin dal primo tentativo. Ritiene che, poiché il furto è avvenuto tra le ore 17:00 e le ore 19:30 del 19/06/2022 e la prima operazione disconosciuta è stata effettuata alle ore 18:28, il breve lasso di tempo intercorso tra il momento presunto del furto e la prima operazione effettuata conduce a ritenere ragionevole che chi ha utilizzato



la carta fosse in possesso del codice PIN, unico dispositivo di autorizzazione delle operazioni.

Il resistente chiede, pertanto, il rigetto di ogni avversa domanda; in via subordinata chiede il riconoscimento del concorso di colpa, considerato che il ricorrente non ha usato la dovuta diligenza nella custodia del PIN associato alla carta illecitamente sottratta.

Con repliche del 12.12.2022 il ricorrente sottolinea come il codice PIN della carta, così come indicato in denuncia, non era custodito congiuntamente allo strumento di pagamento e che, non essendo riscontrabile esattamente l'orario dell'avvenuto furto, non si può verificare con certezza il tempo intercorso tra il furto e gli utilizzi contestati. Rimane probabile che il PIN sia stato ricavato dalla carta trafugata attraverso strumenti di clonazione.

In sede di controrepliche, l'intermediario ribadisce le proprie deduzioni e richieste precedenti.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 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 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, negli articoli 10 e 10-bis del d.lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare il [parere del 21 giugno 2019](#)).

La questione sottoposta a questo Collegio riguarda un'ipotesi di operazioni di pagamento effettuate da terzi non autorizzati a seguito di appropriazione illecita di una carta di pagamento collegata ad un conto che il ricorrente ha acceso presso l'intermediario resistente.

In tali ipotesi rileva quindi per l'intermediario, ai sensi del richiamato art. 10 d.lgs. 11/2010, l'onere di provare per un verso 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 e, per altro verso, l'eventuale frode, dolo o colpa grave dell'utente.

Orbene, sotto il primo aspetto l'intermediario resistente dichiara che tutte le operazioni in contestazione, sia di prelievo che di pagamento tramite POS, sono state autorizzate con tecnologia microchip e regolarmente autorizzate tramite digitazione del PIN, unico dispositivo di autorizzazione delle operazioni, inserito sempre in modo corretto e senza alcun errore fin dal primo tentativo.

A supporto di quanto affermato il resistente, tuttavia, non fornisce la prova necessaria, ai sensi delle disposizioni sopra richiamate, limitandosi a produrre solo una documentazione priva della propria intestazione, incompleta e parziale che si discosta per numero di operazioni, per orario di esecuzione e per importo da quelle risultanti dall'estratto conto prodotto dal ricorrente. Infatti, sono presenti operazioni prive di importo; i prelievi risultano avvenuti in orari leggermente diversi rispetto a quelli indicati dal ricorrente; non sono presenti evidenze relative a sette operazioni di pagamento tramite POS, sconosciute dal ricorrente ed effettuate, secondo l'estratto conto, tra le ore 19:19 e le ore 20:38; due



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

operazioni di prelievo, da euro 600 delle ore 18:28:38 e da euro 300 delle ore 18:30:52, non sono state autorizzate per superamento dei limiti di prelievo.

Dalla documentazione depositata dall'intermediario, non risultano in maniera chiara i fattori di autenticazione concretamente utilizzati, essendo indicate solo determinate diciture di approvazione o di non approvazione prive di alcuna indicazione e/o chiarimento sulla loro lettura e/o interpretazione e di alcuna legenda esplicativa in tal senso.

Peraltro, né in sede di controdeduzioni né di controrepliche il resistente fornisce chiarimenti in ordine alla parziale difformità tra il documento prodotto e l'estratto conto allegato dal ricorrente che, inoltre, non contesta.

Non ritenendo assolto, pertanto, l'onere probatorio gravante sull'intermediario resistente in ordine alla regolarità formale delle operazioni contestate, tenuto conto della richiamata normativa e del costante orientamento del Collegio di Coordinamento di questo ABF (cfr. decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019), si deve ritenere che la responsabilità delle operazioni in contestazione vada addebitata in capo all'intermediario resistente con la conseguente imputazione degli effetti economici.

La mancata prova dell'autenticazione delle operazioni in contestazione non consente a questo Collegio di prendere in esame gli ulteriori profili attinenti al giudizio in ordine al comportamento tenuto dal ricorrente.

Si conclude, pertanto, per l'accoglimento della domanda del ricorrente e per la conseguente condanna del resistente alla restituzione della somma di € 1.607,62 di cui al ricorso introduttivo.

PER QUESTI MOTIVI

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 1.607,62.

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