

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 10/03/2025

FATTO

Il ricorrente, titolare di un rapporto di conto corrente intrattenuto presso l'intermediario convenuto cui è associata una carta di debito, rivendica il rimborso della somma fraudolentemente sottratta da terzi a seguito del furto dello strumento di pagamento.

In particolare, il ricorrente espone: che in data 09/10/2024, alle ore 9:05 circa, mentre era in attesa di salire su un bus, smarriva il portafoglio contenente, tra l'altro, gli effetti personali e tre carte di pagamento; di essersi avveduto che ignoti avessero effettuato con la carta trafugata un prelievo non autorizzato di € 1.000,00 presso uno sportello ATM distante duecento metri dal luogo in cui egli si trovava; che nel portafoglio smarrito non vi era alcun riferimento ai codici Pin delle carte, memorizzati sul telefono cellulare rimasto in suo possesso; di aver contattato il servizio clienti per chiedere il blocco degli strumenti concludendo le conversazioni alle ore 9:10 e 9:18. Ciò premesso in fatto, il ricorrente esclude profili di colpa a sé ascrivibili, ritenendo la resistente responsabile della perdita subita, nella misura in cui non avrebbe correttamente monitorato le operazioni registrate sul conto rilevando l'importo esorbitante rispetto alle abitudini di spesa. Lamenta inoltre di non avere ricevuto alcun messaggio di "alert" in corrispondenza della transazione sconosciuta. Pertanto, insoddisfatto dell'esito del reclamo, il ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché accerti il proprio diritto al rimborso della somma sottratta.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda del ricorrente rilevando che alla luce dei tracciati informatici estratti dai propri sistemi, l'operazione controversa (€ 1.000,00) risulta autorizzata alle ore 9:08 del 09/10/2024, con la lettura del microchip di cui è dotato lo strumento e il corretto inserimento del PIN associato, senza alcuna anomalia riscontrata nella digitazione delle credenziali. Ritiene che il ricorrente sia incorso in colpa grave rispetto agli obblighi di custodia (artt. 7 e 12 d.lgs. n. 11/2010) dei codici personali e dello strumento di pagamento, anche alla luce del ristretto lasso temporale intercorso tra il furto del portafoglio contenente la carta di debito utilizzata (collocato alle ore 9:00) e il prelievo eseguito alle ore 9:08 presso un ATM poco distante dal luogo del furto. La rapida scansione temporale degli eventi troverebbe conferma anche nelle dichiarazioni rilasciate dallo stesso ricorrente in sede di denuncia sporta presso gli organi di P.G. a tenore delle quali il codice PIN era custodito unitamente al portafoglio riposto nella tasca posteriore dei propri indumenti. Sul punto l'intermediario precisa che senza la disponibilità del codice PIN, raggiunti tre tentativi falliti di digitazione, la carta sarebbe stata catturata dall'apparecchiatura installata nello sportello automatico utilizzato; circostanza che non si è verificata nel caso di specie.

Sulla scorta dei superiori rilievi, l'intermediario - ritenendo di aver offerto validi elementi a dimostrazione della legittima esecuzione della transazione disconosciuta, in esito alla corretta autenticazione ed autorizzazione dell'operazione - chiede all'Arbitro di dichiarare il rigetto del ricorso in quanto infondato; in subordine, chiede la decurtazione della prevista franchigia.

DIRITTO

Il ricorrente invoca l'accertamento del proprio diritto al rimborso della somma sottratta da ignoti (euro 1.000,00), corrispondente a un prelievo presso sportello automatico eseguito alle ore 09:08 del 9 ottobre 2024, successivamente disconosciuto.

La materia trova precipua regolamentazione nelle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva 2007/64/CE, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha attuato la Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 sui servizi di pagamento nel mercato interno (PSD2). L'operazione controversa risulta posta in essere anche sotto la vigenza del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione che definisce i requisiti per l'autenticazione forte previsti dalla direttiva. Tale disciplina prevede che il rischio di utilizzazione illecita degli strumenti di pagamento ricada in prima battuta sull'intermediario (tenuto a garantire l'affidabilità e la sicurezza complessiva del servizio offerto, in relazione al sistema informatico, organizzativo e di controllo all'uopo adottati) il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme trafugate fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore (tenuto alla diligente custodia dello strumento e alla segretezza delle credenziali necessarie per l'autenticazione) ai sensi del combinato disposto degli artt. 7, 10 e 12, comma 4, d. lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011. L'art. 10 del citato decreto legislativo n. 11/2010 stabilisce infatti: *"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". Inoltre "2. 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 non è di per sé necessariamente sufficiente a*

dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore 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".

Tracciato il quadro normativo di riferimento, nella fattispecie in esame l'intermediario documenta che l'operazione disconosciuta – un prelievo di danaro (euro 1.000,00) compiuto alle ore 09:08:56 del 09/10/2024 presso uno sportello ATM di altro istituto ubicato nelle vicinanze del luogo del furto – è stata autorizzata con la corretta validazione del PIN, nello stretto lasso temporale di circa otto minuti trascorsi dalla sottrazione del portafoglio contenente la carta (collocato alle ore 09:00). In particolare, a sostegno della regolarità formale dell'operazione, l'intermediario produce una schermata estratta dai propri sistemi informatici, corredata da legenda esplicativa, dalla quale sembra evincersi che le transazione è stata perfezionata con l'utilizzo della carta trafugata dotata di microchip, attraverso la digitazione del PIN associato (rilevabile dai codici "5" valorizzato nella colonna "POSEM" e "Y" nella colonna "FPIN") inserito correttamente (codice di risposta "0" presente nella colonna "TIPORISP"). Sulla scorta delle risultanze in atti può dunque affermarsi che l'intermediario resistente abbia assolto l'onere probatorio sul medesimo gravante (ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010, cit.) fornendo adeguata evidenza dell'autenticazione e della formale regolarità dell'operazione disconosciuta. Tale circostanza, in aderenza al dato normativo, costituisce un *prius* logico giuridico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente che consente al Collegio il sindacato sui possibili profili di negligenza eventualmente ravvisabili nella sua condotta in relazione al fatto occorso (cfr. ABF Coll. Coord. Dec. n. 22745/2019). Sul punto, il breve lasso temporale intercorso tra il furto e il prelievo, unitamente all'assenza di anomalie nell'effettuazione dell'operazione compiuta con la carta (dotata di microchip), attraverso la corretta digitazione del codice di autenticazione, inducono a ritenere che il dispositivo e il relativo PIN fossero conservati congiuntamente nel portafoglio trafugato – come peraltro ammesso dallo stesso ricorrente in sede di denuncia – e che l'autore del furto abbia potuto agevolmente associarli (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 15913/2019); detta situazione, in applicazione degli artt. 7, comma 1, lett. a), e 12, comma 4, d.lgs. n. 11/2010, integra una tipica ipotesi di colpa grave dell'utilizzatore (cfr. ABF Coll. Coordinamento, Dec. n. 5304/2013) sul quale grava, pertanto, la perdita derivante dalla transazione disconosciuta (cfr. ABF Coll. Milano, Dec. n. 4921/2024; Coll. Roma, Dec. n. 11457/2016), a nulla rilevando, in termini di efficienza causale, la mancanza di indicazioni sull'operatività di un servizio di sms alert ex post allorquando ricorra, come nella specie, una singola operazione di pagamento (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 10010/2017).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TUCCI