

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere il rimborso di talune operazioni disconosciute. Questi i fatti dedotti e le argomentazioni svolte. In data 8/03/2025, dopo aver fatto la spesa, parte ricorrente si è avviata verso la sua vettura mettendo le borse nel baule; sistemato il carrello, risaliva in auto posando la borsetta sul sedile del passeggero. A questo punto, una macchina con il finestrino abbassato accostava per chiedere informazioni e quindi parte ricorrente si voltava per rispondere. Nel mentre i ladri le sottraevano la borsa che conteneva, tra l'altro, carte di credito e cellulare. Riferisce parte ricorrente che (i) nel cellulare erano memorizzate le varie *password* e che, essendo in possesso della sua carta d'identità, i ladri sono probabilmente riusciti a risalire al PIN per sbloccare il telefono; (ii) è rimasta presso il parcheggio del supermercato senza chiavi dell'auto e senza cellulare; (iii) dopo essere rientrata presso il banco informazioni del supermercato per avvisare dell'accaduto, ha atteso i carabinieri, arrivati dopo circa 1 ora, potendo a questo punto avvisare i familiari utilizzando il cellulare prestato dagli stessi; (iv) arrivata a casa dopo circa 2 ore si adoperava per bloccare le carte: tuttavia, i malviventi avevano già effettuato due prelievi dal conto privato (per un importo totale di €1.500,00) e tre dal conto aziendale (per un importo totale di € 750,00).

L'intermediario chiede in via principale il rigetto del ricorso ed in via subordinata l'applicazione della franchigia di legge. Questa la sintesi delle argomentazioni svolte. In via preliminare, chiarisce che dal 30/09/2024 ha conferito a N* il ramo d'azienda relativo alle attività di monetica e per l'effetto tale diverso intermediario è subentrato quale soggetto emittente degli strumenti di pagamento. Tuttavia, giusta procura conferitagli con atto notarile, ha tutti i poteri di rappresentanza, sostanziale e processuale per i procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, e pertanto si è costituito nel presente giudizio in nome e per conto di N*. Sulla base di ciò eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in proprio e chiede di pronunciare eventualmente la condanna solo nei confronti del soggetto rappresentato (N*).

Venendo al merito, l'intermediario riferisce anzitutto che parte ricorrente al momento del furto (8/03/2025) risultava titolare di due carte di pagamento (carta di debito n. *845 e carta di debito n. *010), in relazione alle quali ha disconosciuto 2 addebiti di € 1.000,00 ed € 500,00 effettuati con la prima e 3 addebiti di € 250,00 l'uno effettuati con la seconda. Saggiunge che parte ricorrente ha stipulato con B* Assicurazioni Spa – società del Gruppo dell'intermediario convenuto - una polizza assicurativa multi-rischi denominata "MP5" (Multi Protezione 5), che, attivata, ha consentito di ottenere un indennizzo di € 250,00. Dunque, il *petitum* della presente controversia è ora ridotto ad € 2.000,00. Riferisce ancora che tutte le transazioni contestate sono avvenute con il c.d. 'doppio fattore di autenticazione' costituito, appunto, dalla carta di debito contenente il microchip (elemento di possesso) e dalla digitazione del codice Pin associato alla carta medesima (elemento di conoscenza) e senza superamento dei rispettivi massimali di utilizzo. Evidenzia che alle ore 18:11 le carte di pagamento erano in possesso di parte ricorrente, come risulta dallo scontrino della spesa e che alle ore 18:27 gli strumenti di pagamento erano in mano ai malfattori visto che con uno di essi veniva perfezionata la prima transazione disconosciuta, il tutto a fronte di una distanza del supermercato in cui il furto è avvenuto e l'ATM in cui sono stati eseguiti i prelievi di circa 6 Km, percorribili in 10 minuti d'auto. Tempistica, questa, secondo l'intermediario incompatibile rispetto alla possibilità di estrarre il PIN delle carte dal microchip e per contro idonea a rendere verosimile l'immediata disponibilità del codice in capo ai malfattori, per la sua non diligente custodia. Circostanza confermata dalla stessa ricorrente che ha dichiarato di aver memorizzato le sue *password* nel cellulare contenuto nella borsetta trafugata, aggiungendo inoltre che il Pin del telefono poteva essere individuato sulla base del documento di identità presente nella borsetta medesima. Conclude osservando che il furto ha riguardato anche il telefono cellulare della ricorrente rendendo superflua ogni considerazione in merito all'attivazione o meno del servizio di SMS *alert*.

DIRITTO

In via preliminare va osservato che l'intermediario convenuto ha, di fatto, eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva e rappresentato di essersi costituito in nome e per conto di altro intermediario, N*, cui, con effetto dal 30/09/2024, ha conferito il ramo d'azienda relativo alle attività di monetica e che ha emesso le carte con cui sono state effettuate le operazioni disconosciute. Il conferimento è pacifico così come la data della sua efficacia, entrambi comprovati dalla documentazione prodotta. Pertanto, è pacifico che N* è subentrata all'intermediario convenuto, quale soggetto emittente degli strumenti di pagamento, diventando titolare di ogni diritto, obbligo e onere derivante dai singoli contratti conferiti, ivi

comprese le richieste di risarcimento danni contrattuali e non, e quindi la domanda qui proposta, tenuto conto che le operazioni contestate risalgono al 8/03/2025 e cioè successivamente alla data di conferimento del ramo di azienda. Inoltre, è pacifico che in data 17/10/2024 l'intermediario N* ha conferito procura all'intermediario convenuto affinché lo rappresenti in tutti gli atti sostanziali, giudiziali e stragiudiziali, aventi ad oggetto ogni posizione di credito e ogni rapporto giuridico, attivo e passivo, così attribuendo poteri di rappresentanza sostanziale e processuale nei procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, incluso il procedimento dinanzi all'ABF. Dunque, l'intermediario convenuto ha il potere di rappresentare N*.

Quanto al merito, i principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute in assenza di anomalie; (B) è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

Materia del contendere sono nella specie 5 operazioni per complessivi € 2.250,00 tutte effettuate l'8/03/2025, di cui due tra le ore 18:27 (prelievo ATM di €1.000,00) e le ore 18:29 (prelievo ATM €500,00), con la carta n. 845 e tre prelievi di € 250,00 con la carta n. 010, tra le ore 18:34 e le ore 18:36. Risulta agli atti che parte ricorrente ha già ricevuto un indennizzo di €250,00 avendo azionato una polizza multi-rischi denominata "MP5". Dunque, il *petitum* è ora ridotto ad € 2.000,00.

Partendo dalla verifica della corretta autenticazione delle operazioni contestate, risulta dalla documentazione prodotta (i tabulati movimentazioni delle due carte con dettaglio dei singoli prelievi; LOG prelievi effettuati presso gli ATM dell'intermediario) che le stesse sono state eseguite in assenza di anomalie, con inserimento del PIN e lettura del chip, così risultando autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

La dinamica della truffa è descritta nella denuncia e in termini sostanzialmente coincidenti nel ricorso: l'8/03/2025, alle ore 18:20, mentre si trovava nel parcheggio del supermercato dopo aver terminato la spesa, veniva affiancata da un veicolo il cui conducente le chiedeva indicazioni stradali per raggiungere una farmacia; scendeva dall'auto per fornire tali indicazioni, e, una volta risalita a bordo, si accorgeva che la borsetta, appoggiata sul lato del passeggero, era stata sottratta. I dati disponibili agli atti evidenziano che (i) alle ore 18:11 le carte di pagamento erano in possesso di parte ricorrente, come comprovato dallo scontrino prodotto attestante il pagamento della spesa presso il supermercato dove è stato perpetrato il furto; (ii) parte ricorrente si è accorta del furto alle ore 18:20 circa, come dichiarato in denuncia; (iii) la prima operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 18:27, ossia a distanza di circa 7 minuti dalla scoperta del furto. Tempi così serrati unitamente al fatto che parte ricorrente ha ammesso di aver camuffato il PIN all'interno del telefono sottrattogli nella stessa occasione e del fatto che sono state sottratte più carte conservate insieme rappresentano un quadro idoneo a ritenere sussistente una violazione dell'obbligo di diligente custodia delle credenziali relative agli strumenti di pagamento rubati e quindi congiuntamente con gli stessi integrandosi così la colpa grave di parte

ricorrente. Peraltro, non possono neppure trascurarsi le modalità del furto, che riflettono un *modus operandi* (che si tratti di richiesta di informazioni, di chiavi o monete o banconote cadute o altro) ormai tristemente noto, rispetto al quale, a prescindere dalla sua qualificazione come furto con destrezza, è doveroso un innalzamento della diligenza dovuta in occasioni come o simili a quella di specie. A completamento del quadro, va osservato che non risulta alcun superamento del plafond di spesa delle due carte.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE