

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) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA CIPRIANI

Seduta del 17/12/2025

FATTO

La ricorrente si rivolge all'Arbitro illustrando che, in data 13/09/2025, ha subito il furto della borsa, conservata all'interno della propria autovettura chiusa a chiave. La ricorrente rileva che, all'interno della borsa, erano contenuti la carta libretto della resistente, il cellulare e carte di altri intermediari. La ricorrente osserva di essersi resa conto del furto solo al ritorno a casa, di aver subito bloccato le carte con il telefono di un conoscente e di aver sporto denuncia il giorno seguente. Per di più, in data 15/09/2025, la ricorrente constatava, presso un ufficio della resistente, la presenza di un prelievo fraudolento di € 600,00, eseguito il giorno del furto. Il disconoscimento di tale operazione, disposto dalla ricorrente in data 20/09/2025, è stato oggetto di riscontro negativo dall'intermediario in quanto l'operazione risultava autorizzata con lettura del microchip e codice Pin. Pertanto, la ricorrente chiede il rimborso della somma di € 600,00.

Costituitosi, l'intermediario precisa che oggetto della controversia è un'operazione di prelievo ATM di € 600,00 eseguita in data 13/09/2025. Sul punto, l'intermediario rileva che l'operazione è stata autorizzata mediante lettura del chip della carta e immediata e corretta digitazione del codice PIN, senza precedenti tentativi di digitazione. Orbene, dal momento che il prelievo è avvenuto alle ore 13:58 mentre il furto è stato collocato dalla ricorrente alle ore 14:00 circa, l'intermediario ritiene verosimile che il codice segreto fosse conservato unitamente allo strumento di pagamento. Pertanto, l'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia concerne una vicenda di utilizzo non autorizzato di uno strumento di pagamento (artt. 9 ss. d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11), nella specie consistente in un'operazione di prelievo per complessivi € 600,00, eseguita a seguito di un furto.

Il Collegio rileva innanzi tutto che l'operazione contestata è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, 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 13.1.2018. Inoltre, l'operazione contestata è stata eseguita successivamente all'entrata in vigore delle nuove disposizioni in materia di "autenticazione e misure di sicurezza" (c.d. autenticazione forte), a norma del Regolamento Delegato (UE) della Commissione, del 27 novembre 2017, n. 2018/389, che integra la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri (cfr. anche il disposto dell'art. 5, d. lgs. n. 11/2010, come novellato).

La disciplina appena richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo ovvero della colpa grave dell'utilizzatore (artt. 7 e 12, co. 4, d.lgs. n. 11/2010).

In particolare, "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" (ai sensi dell'art. 10, d.lgs. n. 11/2010). Inoltre, ove l'utente neghi di avere 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'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" (art. 10 comma 2, d.lgs. cit.).

Ai sensi del successivo art. 12, co. 2 bis, d.lgs. cit., "salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Per "autenticazione forte" si intende "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione" (art. 1, lett. q-bis, d.lgs. 11/2010).

I prestatori di servizi di pagamento sono tenuti a utilizzare l'autenticazione forte "quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi" (art. 97, comma 1, direttiva UE 2015/2366; art. 10-bis, comma 1, d.lgs. 11/2010).

In relazione alla disciplina richiamata, il Collegio di Coordinamento ha in più occasioni precisato che la disciplina in esame istituisce "un regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio a beneficio degli utilizzatori, i quali sono, dunque, tenuti al semplice disconoscimento delle operazioni di pagamento contestate, mentre è onere del prestatore dei servizi di pagamento provare che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che la sua patologia non sia dovuta a malfunzionamenti delle procedure esecutive o ad altri inconvenienti del sistema [...]. Neanche l'apparentemente corretta autenticazione dell'operazione è necessariamente sufficiente a dimostrarne la riconducibilità all'utilizzatore che la abbia disconosciuta, cosicché la

responsabilità dell'utilizzatore resta circoscritta ai casi di comportamento fraudolento del medesimo ovvero al suo doloso o gravemente colposo inadempimento degli obblighi previsti dall'art. 7 del decreto sopra menzionato. Laddove una simile responsabilità non possa essere dimostrata dall'intermediario prestatore del servizio, pertanto, l'utilizzatore non sarà tenuto a sopportare le conseguenze dell'uso fraudolento, o comunque non autorizzato, dello strumento di pagamento (se non nei limiti, eventualmente stabiliti dall'intermediario, di una franchigia non superiore a 150 euro). La ratio di tale scelta legislativa è fin troppo notoriamente quella [...] di allocare sul fornitore dei servizi di pagamento il rischio d'impresa, essendo quest'ultimo in grado di parcellizzare, distribuendolo sulla moltitudine dei clienti, il rischio dell'impiego fraudolento di carte di credito o di strumenti di pagamento" (Coll. Coord., decisione n. 3947 del 24.6.2014. Più di recente, cfr. Coll. Coord., decisione n. 22745/2019, per quanto riguarda, in particolare, l'insufficienza della prova della regolarità formale dell'operazione contestata, ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova gravante sull'intermediario, ex art. 10, co. 2, d. lgs. n. 11/2010).

Fatte queste premesse, venendo al caso di specie, ritiene il Collegio che il ricorso non possa trovare accoglimento, in quanto da un lato l'intermediario ha fornito adeguata prova del corretto svolgimento delle procedure di autenticazione, registrazione e contabilizzazione; dall'altro deve ritenersi sussistente la colpa grave della ricorrente, la quale ha fornito una decisiva cooperazione affinché le operazioni fraudolente potessero compiersi.

In particolare, l'intermediario afferma che il prelievo è stato autorizzato mediante la corretta lettura del chip della carta della ricorrente e con l'immediata e corretta digitazione del PIN, senza precedenti tentativi di digitazione. A sostegno di quanto affermato, l'intermediario produce i log relativi all'operazione, con specifica spiegazione dei singoli codici ivi riportati, dai quali si evince l'inserimento della carta e della lettura del chip (cfr. INPUT MODE) e l'immediata e corretta digitazione del PIN (ACTION CODE INIZIALE "0").

Pertanto, in base alle risultanze documentali presenti in atti, deve ritenersi che parte resistente abbia fornito la prova dell'autenticazione e della formale regolarità delle operazioni contestate.

Sul profilo della colpa grave della ricorrente, il Collegio rammenta che la condotta del ricorrente che subisca il furto della borsa o del portafoglio con all'interno lo strumento di pagamento, lasciati nell'autovettura in sosta chiusa a chiave, è generalmente connotata da colpa grave, fatta salva la valutazione di ulteriori circostanze del caso concreto (quali, a titolo esemplificativo, il collocamento della borsa o del portafoglio in una posizione non visibile dall'esterno ovvero la sosta in un parcheggio custodito) (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 5237/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 7472/2024). Inoltre, nelle fattispecie di sottrazione dello strumento di pagamento successivamente utilizzato dai malfattori, costituisce circostanza rilevante il breve lasso temporale tra il momento del furto e la prima delle operazioni contestate che, in assenza di errori nella digitazione del PIN, rappresenta un indice idoneo a far presumere che il titolare conservasse il codice PIN unitamente allo strumento di pagamento (sul punto, Collegio di Coordinamento, decisioni n. 5304/13 e n. 6168/13; Collegio di Bari, decisione n. 4377/2024; Collegio di Roma, decisione n. 8224/24).

Nel caso di specie, la ricorrente afferma di aver lasciato la borsa sui sedili posteriori dell'auto in sosta chiusa a chiave su una strada pubblica e di essersi avveduta del furto solo dopo ore, al rientro a casa. Tuttavia, la ricorrente non indica un orario preciso relativo al furto: in denuncia, la ricorrente si limita a collocare la sottrazione alle ore 14:00 mentre, in sede di repliche, afferma che lo stesso è avvenuto prima, atteso che l'operazione è stata eseguita alle 13:58.

Tali elementi e la circostanza, in particolare, che l'operazione disconosciuta sia stata eseguita con successo al primo tentativo e senza commettere neanche un solo errore di digitazione del codice segreto costituiscono indizi gravi, precisi e concordanti in ordine al fatto che la ricorrente ha custodito i codici unitamente allo strumento di pagamento, agevolando il terzo malfattore nella realizzazione del suo disegno criminoso.

Pertanto, il Collegio ritiene che sussista la colpa grave della ricorrente e che, di conseguenza, la sua domanda non possa trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE