

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) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 04/12/2025

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 30 ottobre 2024 venivano sottratti al marito, suo procuratore, il cellulare e il portafoglio nel quale era custodita, tra l'altro, la carta di debito; ii.) si è immediatamente provveduto al blocco dello strumento ma, ciononostante, ignoti hanno comunque prelevato duemila euro.

Parte resistente riferisce che: i.) le carte di pagamento sono nominative e non cedibili a terzi, così come sono personali e non cedibili i codici di sicurezza ad esse associati; ii.) la carta è stata utilizzata unitamente al PIN che, presumibilmente, era annotato insieme alla carta di debito utilizzata dal momento che al secondo tentativo i malfattori sono riusciti ad associare quella carta al PIN corretto e a concludere l'operazione; iii.) la richiesta di blocco è risultata tardiva ma ha comunque permesso di impedire altri due tentativi di prelievo.

In sede di repliche si evidenzia che il marito della ricorrente è titolare di procura a operare sul conto e, pertanto, aveva legittimamente il possesso della carta.

In sede di controrepliche l'intermediario ribadisce le difese già articolate nelle controdeduzioni.

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di 2.000,00 euro corrispondente all'importo di operazioni disconosciute a séguito di furto dello strumento di pagamento.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto un prelievo ATM di 2.000,00 euro effettuato il giorno 30 ottobre 2024 alle ore 18:10.

2. – Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (cfr. Coll. Coord., dec. n. 22745 del 2019), occorre volgere l'attenzione a due dirimenti profili disciplinari.

2.1. – In primo luogo, è l'Intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare

fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. “Sistema di autenticazione forte” (SCA), posto che ai sensi del comma 2 *bis*, art. 12, d.lgs. n. 11 del 2010, come inserito dal d.lgs. n. 218 del 2017 «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. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accertano l’autenticazione forte del cliente». In secondo luogo, 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.

3. – Con riferimento al primo profilo, visto quanto versato in atti, l’Intermediario dimostra che l’operazione risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi. Dà prova, in particolare, che l’operazione è stata effettuata con carta originale, dotata di *chip* e mediante inserimento del PIN.

4. – L’Intermediario ha quindi dato prova di essersi dotato di un sistema di autenticazione forte in linea con la normativa di settore sopra richiamata.

5. – Con riferimento al secondo profilo innanzi richiamato, la carta di pagamento utilizzata per l’operazione fraudolenta è stata oggetto di furto ai danni del marito della ricorrente, il quale ne aveva il possesso. Egli si è accorto dell’ammancio intorno alle ore 18:00, alla discesa dell’autobus sul quale era salito intorno alle ore 17:30.

6. – L’Arbitro ha chiarito che il grado di diligenza ragionevolmente esigibile dall’utilizzatore dello strumento di pagamento deve essere vagliato diversamente a seconda del luogo in cui si verifica la sottrazione dello strumento di pagamento. È ragionevole presumere, in particolare, che quando sussista la presenza ravvicinata di estranei (es. mezzi pubblici di trasporto) l’esposizione al pericolo di furto sia maggiore. Di riflesso, in tali ipotesi grava sul cliente l’onere di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni (Coll. Roma, dec. n. 7115 del 2023). Si tratta di accorgimenti che, nel caso di specie, non risultano attuati.

7. – Depone nel senso della colpa grave dell’utilizzatore (anche se per il tramite del proprio procuratore) anche il breve lasso di tempo fra le operazioni fraudolente e il furto dello strumento di pagamento. Tale circostanza rappresenta, infatti, un sicuro indice presuntivo della custodia dello strumento assieme alle credenziali personali (Coll. Roma, dec. n. 9951 del 2024). Si nota, per completezza, che risultano inviate le notifiche *push* da parte della Banca.

8. – Tanto premesso, il ricorso non è fondato e non merita di essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE