

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI
Seduta del 25/11/2025

FATTO

1. – Con ricorso del 7 agosto 2025, previo reclamo del 5 agosto 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario nello stesso giorno, la parte ricorrente disconosce tre operazioni poste in essere da terzi non autorizzati a seguito del furto dello strumento di pagamento utilizzato e chiede la restituzione del relativo importo complessivo di Euro 1.500,99. La parte ricorrente riferisce di essere rimasta vittima del furto del portafoglio, dove si trovava anche lo strumento di pagamento utilizzato per le operazioni contestate, il 30 luglio 2025, intorno alle ore 18.30, mentre si trovava in un supermercato. Si rendeva conto del furto quando si trovava alla cassa per pagare. A distanza di mezz'ora dal furto venivano effettuate quattro operazioni fraudolente. Riusciva a bloccare la carta solo a distanza di un'ora dal furto a causa della lentezza del sistema digitale dell'intermediario.
2. – Nelle controdeduzioni del 3 settembre 2025 l'intermediario resistente conclude per il rigetto del ricorso. In tal senso l'intermediario fa valere anzitutto che le operazioni contestate risultano essere state disposte con lo strumento di pagamento originale e tramite un sistema di autenticazione forte, senza alcuna anomalia. L'intermediario resistente fa valere inoltre la grave colpevolezza dell'utilizzatore, rilevando in particolare che le operazioni contestate sono state disposte in rapida successione ed entro un breve lasso temporale dal furto, sicché è verosimile che il codice segreto di attivazione dello strumento di pagamento fosse custodito dall'utilizzatore insieme allo stesso strumento. L'intermediario fa valere inoltre la mancanza di un quadro documentale – o quanto meno di allegazioni – tale per cui risulti verosimile che le operazioni disconosciute non siano state agevolate da un comportamento gravemente colposo dell'utilizzatore. In caso di accoglimento del ricorso, l'intermediario chiede l'applicazione della franchigia prevista dalla legge.
3. – Nelle repliche del 4 settembre 2025 la parte ricorrente precisa di aver verosimilmente subito il furto mentre faceva la spesa all'interno del supermercato affollato, rilevando in particolare di non essersi

accorta di nulla in ragione della destrezza impiegata dai malviventi. Chiarisce inoltre di aver immediatamente allertato i suoi familiari non appena si è resa conto del furto al fine di bloccare lo strumento di pagamento. La procedura è stata tuttavia molto lenta a causa delle continue cadute della linea e delle attese al centralino. La parte ricorrente fa valere inoltre di conoscere a memoria il codice segreto di attivazione dello strumento di pagamento, essendo a conoscenza di tecniche di memorizzazione dei numeri. Osserva poi che è notorio che i codici segreti possono essere carpiti con tecniche varie senza alcuna colpa dell'utilizzatore.

4. – Nelle controrepliche del 9 settembre 2025 l'intermediario resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito indicate.

1. – Le operazioni contestate – un prelievo ATM di Euro 600,00 e due pagamenti POS di Euro 61,99 e di Euro 839,00 – sono state effettuate il 30 luglio 2025, tra le ore 18.40 e le ore 19.01, e dunque sotto la vigenza del d. lgs. n. 11/2010 nel testo attualmente vigente, come modificato dal d. lgs. n. 218/2017, di recepimento della Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (c.d. PSD 2).

Viene perciò in considerazione anzitutto la regola dell'art. 10, co. 1, d. lgs. n. 11/2010 cit., in forza della quale, in caso di disconoscimento di operazioni di pagamento da parte dell'utente dei servizi di pagamento, è posto a carico del prestatore degli stessi servizi l'onere di provare che l'operazione 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 malfunzionamenti.

Viene poi in considerazione la regola dell'art. 10, co. 2, d. lgs. n. 11/2010 cit., in base alla quale, 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 sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto correttamente all'obbligo di utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini contrattuali che ne regolano l'emissione e l'uso, segnatamente all'obbligo di custodia della carta e dei relativi codici di autenticazione e all'obbligo di sollecita comunicazione al prestatore dei servizi di pagamento del furto o dello smarrimento dello strumento di pagamento. Sempre ai sensi dell'art. 10, co. 2, cit., è comunque onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente.

A quest'ultimo riguardo il Collegio di coordinamento ha chiarito che "la previsione di cui all'art. 10, co. 2, d. lgs. n. 11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP [prestatore dei servizi di pagamento] della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretata nel senso che la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente" (dec. n. 22745/2019).

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, la prova di autenticazione rappresenta dunque, in aderenza al dato normativo e ai chiarimenti interpretativi offerti dal Collegio di coordinamento, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente. Ne consegue che, solo qualora sia stato soddisfatto tale onere probatorio, il Collegio può valutare eventuali profili di responsabilità ascrivibili al cliente.

Sempre secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, poi, per colpa grave deve intendersi una "straordinaria e inescusabile imprudenza, negligenza o imperizia", che si verifica in conseguenza della violazione di quel "grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti". Deve dunque trattarsi di una colpa che appaia abnorme e inescusabile (v., ad es., Collegio di coordinamento, dec. n. 5304/2013).

2. – Ciò posto, procedendo nell'ordine appena indicato, il Collegio deve verificare anzitutto la corretta autenticazione dell'operazione contestata con un sistema conforme alle normative tecniche vigenti (c.d. Strong Customer Authentication). Deve perciò verificare se l'operazione contestata sia stata effettivamente autorizzata attraverso l'impiego di due fattori distinti di autenticazione tra i seguenti: possesso (qualcosa che possiede solo l'utilizzatore, come un dispositivo mobile o un token mobile), inerenza (qualcosa che è inerente alla persona dell'utilizzatore, come l'impronta digitale o il riconoscimento facciale), conoscenza (qualcosa che solo l'utilizzatore conosce, come un codice segreto o una password).

Nel caso in esame l'intermediario ha effettivamente documentato che le operazioni contestate sono state eseguite con lettura del chip della carta originale (fattore di possesso) e con corretta digitazione del codice segreto associato alla stessa carta (fattore di conoscenza). Tali dati risultano con chiarezza dalla documentazione informatica prodotta dall'intermediario. Si deve perciò ritenere che l'intermediario abbia assolto all'onere posto a suo carico di provare la corretta autenticazione dell'operazione contestata.

3. – Quanto poi alla possibilità di riconoscere elementi di grave colpevolezza nella condotta dell'utilizzatore, si deve subito rilevare che, secondo un orientamento consolidato dei diversi Collegi territoriali, una grave negligenza dell'utilizzatore nella custodia dello strumento di pagamento è riconoscibile quando il furto sia avvenuto in un luogo pubblico o aperto al pubblico e comunque laddove non ricorrano circostanze tali da far ritenere normale un abbassamento del livello di diligenza dell'utilizzatore nella custodia delle proprie cose ovvero quando l'invasione della sfera di controllo dello stesso utilizzatore non sia stata effettuata dai malviventi con modalità violente o mettendo in atto un piano fraudolento caratterizzato da una certa sofisticazione (c.d. furto con destrezza; cfr., ad es., Coll. Roma, dec. n. 11959 del 2024 e dec. n. 5206 del 2023).

Ora, nel caso in esame, sulla base di quanto è riferito dalla stessa parte ricorrente sia nel ricorso sia nella denuncia presentata all'autorità competente, il furto è avvenuto il 30 luglio 2025, intorno alle ore 18.30, all'interno di un supermercato affollato, e dunque in un luogo aperto al pubblico. La parte ricorrente, pur ipotizzando un furto con destrezza, non essendosi resa conto di nulla, non ha offerto indicazioni di alcun tipo sulle modalità del furto e utili a una più precisa contestualizzazione dei fatti. Deve pertanto ritenersi che non siano state utilizzate modalità violente né che sia stato messo in atto un piano fraudolento caratterizzato da una certa sofisticazione. Nel caso in esame non può pertanto ritenersi che ricorra l'ipotesi del c.d. furto con destrezza. Deve piuttosto ritenersi che la sottrazione del portafoglio contenente lo strumento di pagamento utilizzato per effettuare le operazioni contestate è potuta avvenire a causa di una condotta gravemente negligente della parte ricorrente nella custodia delle proprie cose in un luogo affollato.

Risulta inoltre che le tre operazioni contestate sono state effettuate in rapida successione tra le 18.40 e le 19.01, e dunque a distanza di pochi minuti dal furto. Nel ricorso e nella denuncia allegata la parte ricorrente riferisce infatti che il furto sarebbe avvenuto intorno alle ore 18.30, mentre faceva la spesa al supermercato. Il primo prelievo è stato effettuato alle 18.40, e dunque pochi minuti dopo il furto.

Ora, secondo un orientamento consolidato dei diversi Collegi territoriali, il breve lasso temporale intercorso tra il furto e la prima operazione fraudolenta contestata fa presumere la custodia congiunta dello strumento di pagamento e del relativo codice segreto di attivazione e costituisce pertanto un elemento indiziario non contestabile di una condotta gravemente negligente dell'utilizzatore nella custodia del codice segreto (cfr., ad es., Coll. Roma, dec. n. 8848 del 2022). È noto infatti che, allo stato delle conoscenze scientifiche e delle possibilità tecniche, non è possibile estrarre dallo strumento di pagamento il relativo codice segreto di attivazione se non attraverso procedure assai laboriose che richiedono molto tempo e l'impiego di mezzi tecnici sofisticati.

I dati indicati appaiono dunque sufficienti a ritenere provata anche una condotta gravemente negligente della parte ricorrente nella custodia dello strumento di pagamento utilizzato e del relativo codice segreto di attivazione. La domanda risarcitoria proposta non può pertanto essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE