

## **COLLEGIO DI MILANO**

composto dai signori:

|                   |                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA         | Presidente                                                |
| (MI) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) RIZZO        | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) CAPIZZI      | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) CESARE       | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 13/01/2026

## **FATTO**

Il ricorrente afferma che in data 16/04/2025 ha eseguito un prelievo di € 380,00 presso l'ATM di una filiale di altro intermediario. In data 17/04/2025, alle ore 6:35, è risultato sul proprio conto corrente un prelievo di € 1.000,00, da lui mai autorizzato, eseguito dall'ATM della medesima filiale. Il giorno seguente, 18/04/2025, l'importo di € 1.000,00 è dapprima comparso e poi scomparso dal conto; la

filiale ha confermato che altri clienti avevano riscontrato problemi simili dovuti a un errore generale. Su consiglio della banca, ha aperto una pratica di disconoscimento in data 22/04/2025: l'importo è stato provvisoriamente riaccreditato, ma in data 19/08/2025 l'intermediario ha respinto la contestazione, sostenendo che l'operazione era stata eseguita con carta originale e corretto inserimento del PIN e che gli ATM non presentavano anomalie, richiedendo la restituzione della somma precedentemente accreditata. L'utente precisa di non aver mai comunicato a terzi il PIN e di aver custodito la carta in un portafoglio con tecnologia RFID-blocking, specificatamente progettato per impedire la clonazione. Aggiunge che, subito dopo aver rilevato l'operazione non autorizzata, ha contattato un consulente della banca che gli ha espressamente consigliato di sostituire la carta incriminata e di aprirne una nuova a sue spese (€ 12,50), riconoscendo implicitamente l'esistenza di un problema sulla carta o sul sistema e sconsigliandogli di presentare denuncia. Il cliente sostiene che, in quel periodo, come ampiamente riportato e diffuso tramite notizie online, erano noti presunti malfunzionamenti relativi a prelievi bancomat che hanno coinvolto un numero significativo di clienti. Afferma che la prova della corretta autenticazione dell'operazione non è sufficiente per escludere malfunzionamenti del sistema e che il cliente che subisce un prelievo fraudolento mentre la carta è in suo possesso non può fornire una puntuale allegazione di idonei fatti e documenti su come la frode sia avvenuta. Conclude sostenendo che le circostanze illustrate dimostrano la diligenza adottata e che il fatto che l'importo di € 1.000,00 sia stato dapprima addebitato, poi riaccreditato per essere nuovamente addebitato dimostra che il sistema ha subito un malfunzionamento.

Il ricorrente chiede pertanto il rimborso della somma di € 1.000,00, nonché il rimborso della somma di € 12,50 per l'emissione della nuova carta e € 20,00 di contributo spese per il presente ricorso. Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che il ricorrente è intestatario del conto corrente n. \*141, abilitato al servizio di internet banking, a valere sul quale è presente la carta di debito Mastercard n. \*505. Sostiene che l'operazione disconosciuta è stata eseguita con l'utilizzo del dispositivo originale (e non con una carta clonata) e il corretto inserimento del PIN, in assenza di anomalie. Precisa che l'utilizzo contestato è stato reso possibile a causa dell'inosservanza degli obblighi di custodia da parte del ricorrente e che quest'ultimo non ha fornito alcun elemento utile a descrivere la dinamica dei fatti. A tal proposito richiama l'orientamento dei Collegi che, in casi analoghi, riconosce la colpa grave in capo al cliente quando questi non allega documentazione atta a dimostrare la frode asseritamente patita, circostanza da cui il Collegio può trarre elementi di valutazione circa la colpa grave del ricorrente, sempre che l'intermediario, come nel caso di specie, abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute. Allega una relazione tecnica che conferma che non è possibile estrarre il PIN dalla carta né ricavarlo dal microchip. Il PSP sostiene inoltre che l'operazione disconosciuta è stata eseguita dopo essere stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Contesta che quanto allegato dal ricorrente è solo un estratto di un articolo online e che le affermazioni dello stesso circa la custodia della carta in un portafoglio specificamente progettato per impedire la copia o la

clonazione del PIN o dei dati della carta tramite lettura a distanza non sono verificabili. La richiesta di rimborso di € 12,50 per l'emissione di una nuova carta di debito risulta infondata e va respinta. L'intermediario chiede pertanto il rigetto del ricorso e, in subordine, in caso di accoglimento, l'applicazione della franchigia di € 50,00.

## DIRITTO

La controversia riguarda la domanda di rimborso di un'operazione di prelievo ATM di € 1.000,00, eseguita in data 17/04/2025 alle ore 6:35, disconosciuta dal ricorrente, il quale contesta l'esistenza di anomalie e malfunzionamenti del sistema bancario.

Alla fattispecie in esame trova applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/UE (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018. L'art. 10, comma 2, del citato decreto stabilisce che spetta al prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione contestata è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze di un'avaria o di altro inconveniente. Inoltre, ai sensi del comma 3, nel caso di operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa immediatamente all'utente l'importo dell'operazione non autorizzata, salvo che disponga di fondati motivi per sospettare una frode e ne dia comunicazione scritta alla Banca d'Italia. Tuttavia, il comma 4 dispone che l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate se ha agito con dolo o colpa grave.

Nel caso di specie, l'intermediario ha assolto il proprio onere probatorio ai sensi dell'art. 10, comma 2, del D.Lgs. n. 11/2010. Dalla documentazione prodotta, segnatamente dal giornale di fondo ATM e dalla tracciatura dell'operazione, corredati di legenda esplicativa, risulta che il prelievo di € 1.000,00 del 17/04/2025 alle ore 6:35 è stato eseguito mediante lettura del chip della carta originale (Pos entry mode= 05) e corretto inserimento del PIN (uso PIN= 1), in assenza di anomalie. L'operazione risulta autorizzata (MTI: 0200) e il result code è valorizzato con "000 – OK". L'operazione contestata risulta pertanto autenticata mediante due fattori, possesso (la carta fisica) e conoscenza (il codice PIN), in conformità alla Strong Customer Authentication (SCA) prevista dalla PSD2.

Accertata l'autenticazione forte dell'operazione, occorre verificare la sussistenza della colpa grave in capo al cliente. Sul punto, il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 897/2014, ha affermato che l'impiego della tecnologia a microchip rende l'ipotesi della clonazione, se non di impossibile evenienza, almeno altamente improbabile, sicché l'operazione disconosciuta non può che essere ricondotta a una conservazione molto distratta della carta e del PIN, salvo che l'utente fornisca la prova di circostanze tali da far ritenere quanto meno plausibile l'ipotesi della clonazione. Inoltre, il consolidato orientamento dei Collegi, confermato dalla più recente giurisprudenza dell'ABF (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 9790/25), stabilisce che la mancata allegazione da parte del ricorrente di circostanze utili a ricostruire la vicenda costituisce elemento di valutazione per il Collegio circa la colpa grave del ricorrente, una volta verificata la sussistenza della SCA.

Nel caso in esame, l'utente dello strumento di pagamento si è limitato ad affermare genericamente l'esistenza di malfunzionamenti del sistema bancario e di anomalie che avrebbero coinvolto altri clienti, senza però produrre documentazione idonea a comprovare la circostanza. L'unico elemento documentale allegato consiste in un estratto di un articolo online, peraltro privo di riferimenti precisi e verificabili, dunque non significativo. Il ricorrente non ha fornito alcun riferimento descrittivo e circostanziale idoneo a rendere verosimile l'asserita anomalia del sistema o la dinamica dei fatti. Inoltre, il titolare della carta afferma di aver custodito la carta in un portafoglio con tecnologia RFID-blocking, ma tale circostanza, oltre a essere priva di riscontro documentale, appare irrilevante rispetto alla modalità di esecuzione del prelievo contestato, che è stato effettuato mediante inserimento fisico della carta nell'ATM e digitazione del PIN.

Quanto alla circostanza, allegata dal cliente, del temporaneo accredito e successivo storno dell'importo di € 1.000,00 in data 18/04/2025, essa non costituisce prova di un malfunzionamento del sistema tale da inficiare l'autenticazione dell'operazione contestata, potendo tale movimento essere riconducibile alla normale procedura di gestione contabile conseguente alla presentazione del modulo di disconoscimento in attesa dell'accertamento dei fatti. Inoltre, il ricorrente non ha prodotto evidenza documentale di tale movimento contabile.

Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene che l'utilizzatore dello strumento di pagamento abbia contribuito in maniera determinante alla frode subita, non avendo custodito con la dovuta diligenza il codice PIN associato alla carta di pagamento. Tale condotta integra gli estremi della colpa grave ai sensi dell'art. 10, comma 4, del D.Lgs. n. 11/2010, con la conseguenza che il ricorso deve essere respinto.

Resta assorbita ogni altra questione, ivi inclusa la domanda di rimborso della somma di € 12,50 per l'emissione della nuova carta, non avendo il ricorrente prodotto alcuna documentazione a supporto di tale esborso.

In ordine alle spese del procedimento, si osserva che non ricorrono i presupposti per l'attribuzione di un contributo in ragione del rigetto della domanda.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE