

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 14/01/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- i) in data 15/02/2025, verso le ore 12:00, si è recato presso un ATM dell'intermediario al fine di effettuare un prelievo di euro 500,00;
- ii) tentava il prelievo presso l'ATM centrale, che non andava a buon fine per banconote insufficienti;
- iii) effettuava regolarmente il prelievo presso l'ATM di destra;

- iv) mentre usciva dal locale veniva chiamato da un signore, che gli segnalava la presenza di banconote incastrate presso l'ATM centrale;
- v) il terzo sconosciuto invitava il ricorrente a effettuare una nuova operazione presso l'ATM per "sbloccare" le banconote e lo aiutava in tal senso, di fatto guardandolo inserire il PIN;
- vi) effettuava vari tentativi;
- vii) ritenendo che il bancomat fosse rimasto incastrato, si allontanava dall'ATM e rientrava a casa per bloccare la carta;
- viii) si accorgeva che gli erano stati sottratti 1.500,00, mediante prelievo;
- ix) bloccava la carta;
- x) solo il lunedì successivo all'apertura della filiale si avvedeva che la carta non era rimasta incastrato nell'ATM e che pertanto gli era stata rubata;
- xi) provvedeva a denunciare il furto all'AG;
- xii) la truffa subita è nota come "espediente della banconota", con cui il frodatore approfitta della distrazione della vittima per indurlo a compiere operazioni e a carpire visivamente il PIN.

Il ricorrente chiede il rimborso dell'importo sottratto, pari a euro 1.500,00.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

- xiii) Il ricorrente dichiara nella denuncia che un soggetto sconosciuto si è avvicinato, fingendo di offrire aiuto, riuscendo così a carpire il PIN e ad acquisire il possesso della carta.
- xiv) La banca non può ritenersi responsabile dell'evento, in quanto la sottrazione della carta è avvenuta con la collaborazione del Cliente, il quale ha di fatto volontariamente consegnato la carta e comunicato il PIN.
- xv) Il prelevamento oggetto di contestazione è stato eseguito il 15.02.2025 alle ore 11.59 presso l'ATM n.02**, ubicato presso l'agenzia dove il ricorrente aveva inizialmente richiesto un prelievo non concluso per importo non disponibile e aveva eseguito regolarmente il prelievo di euro 500,00 alle ore 11:56.
- xvi) Il ricorrente alle ore 11.59 ha immediatamente ricevuto sms sul cellulare che lo avvertiva del prelevamento di euro 1500,00, pochi minuti dopo il suo prelievo di euro 500,00.
- xvii) L'operazione contestata risulta realizzata con l'inserimento fisico della carta presso l'ATM e la digitazione corretta del codice PIN (come si evince dai MOVIMENTI LOG ATM della carta), in assenza di malfunzionamenti o difetti dell'ATM prima e dopo l'operazione.
- xviii) L'operazione risulta correttamente autenticata, correttamente registrata e contabilizzata con tempestivo invio sms alle ore 11.59, nel rispetto delle procedure conformi alle procedure di strong customer authentication (cfr. log).

Per quanto esposto, la banca chiede che il ricorso sia respinto.

In sede di replica, la parte ricorrente ricapitola la dinamica dei fatti e aggiunge che secondo l'orientamento dell'ABF rientra nel concetto di furto con destrezza il caso in cui il ricorrente è stato

vittima dell'espedito della banconota incastrata.

In sede di contropliche l'intermediario conferma integralmente il contenuto delle controdeduzioni.

DIRITTO

1. – L'operazione di prelievo contestata dalla parte ricorrente, per un importo complessivo di € 1.500,00, è avvenuta mediante la carta bancomat emessa dall'intermediario resistente e, pertanto, è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

2.- Orbene, ai sensi dell'art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, "salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita". Mentre, ai sensi del comma successivo dell'art. 12, "qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 3".

A sua volta, l'art. 7 del decreto prevede gli obblighi che l'utente dei servizi di pagamento deve osservare in relazione agli strumenti di pagamento e alle credenziali di sicurezza personalizzate. In particolare, il comma primo, lett. a) impone a costui di "utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso", mentre il comma secondo dispone che, ai fini del corretto utilizzo dello strumento di pagamento, "l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate". Il Provvedimento della Banca d'Italia del 5.07.2011 di attuazione del Titolo II del decreto legislativo 27 gennaio 2011, n. 11 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti), ribadisce e precisa le suddette previsioni normative.

3.- Si deve altresì richiamare la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs. n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "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, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine 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".

4.- Nel caso di specie, l'intermediario resistente deduce che l'operazione contestata è stata eseguita senza alcuna anomalia tramite la combinazione del microchip e del PIN. A conferma di quanto sostenuto, l'intermediario allega il LOG relativo alla suddetta operazione.

In ordine a tali evidenze, giova ricordare che i Collegi ABF considerano provata l'autenticazione a doppio fattore ove nel giornale di fondo risultano valorizzati i codici G70 e G72 su circuito domestico (o F70 e F72 sul circuito internazionale): il primo denota la correttezza dei controlli effettuati sulla banda magnetica della carta e sul PIN digitato; la seconda la corretta conclusione del processo di autenticazione (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9924 del 2021).

Alla luce della documentazione presente agli atti, può dirsi quindi raggiunta, ai sensi del citato art. 10 d.lgs. n. 11/2010, la prova dell'autenticazione, della corretta registrazione e contabilizzazione delle sei operazioni di prelievo contestate e dell'assenza di malfunzionamenti nelle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti.

5.- Quanto alla condotta del ricorrente, la banca eccepisce la colpa grave poiché con la sua condotta ha permesso al terzo di prendere visione del PIN e di impossessarsi della carta.

Ed effettivamente il ricorrente che aveva ultimato il prelievo e si apprestava ad andare via cadeva nel tranello del truffatore che lo induceva ad inserire nuovamente la carta nello sportello e a digitare il pin.

Vero è che mentre usciva dal locale veniva chiamato da un signore, che gli segnalava la presenza di banconote incastrate presso l'ATM centrale, dove il ricorrente aveva inizialmente tentato di effettuare il prelievo.

Così il terzo sconosciuto invitava il ricorrente a effettuare una nuova operazione presso l'ATM per "sbloccare" le banconote e lo aiutava in tal senso; effettuava inutilmente diversi tentativi e ritenendo che il bancomat fosse rimasto incastrato, si allontanava dall'ATM e rientrava a casa per bloccare la carta.

6.- Da tale descrizione emerge con evidenza la presenza di terzi malintenzionati che indisturbati si aggirano nei pressi dell'area destinata ai prelievi (sportelli ATM) con la violazione dell'obbligo dell'intermediario di custodire tali aree di sua pertinenza.

Pertanto, dalla ricostruzione dei fatti indicata dal ricorrente è emersa anche la possibile manomissione dello sportello ATM. La tecnica del c.d. lebanese loop è stata più volte utilizzata dai truffatori per incamerare i bancomat ed è ben nota agli intermediari, i quali sono tenuti a predisporre procedure idonee ad evitarla (Coll. Roma, n. 10126/22).

Tali obblighi di custodia conseguono al rilievo secondo cui "la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere" (Cass. civ., n. 806/2016).

In particolare, la diligenza professionale dell'intermediario "deve valutarsi non solo con riferimento all'attività di esecuzione contrattuale in senso stretto ma anche in relazione ad ogni tipo di atto e operazione oggettivamente riferibile ai servizi contrattualmente forniti" e "deve essere commisurata alla

natura dell'attività ed in particolare alla specificità dell'obbligo di custodia di uno strumento esposto al pubblico avente ad oggetto l'erogazione di denaro" quale lo sportello ATM (Cass., n. 806/2016, cit.).

Pertanto, qualora – come nel caso di specie – la banca non abbia fornito la prova di avere correttamente adempiuto gli obblighi di custodia su di essa gravanti nello svolgimento del servizio che consente il prelievo del denaro tramite sportello ATM (ad esempio, dimostrando di aver verificato continuativamente la corretta sorveglianza e manutenzione dello sportello mediante delle telecamere), dovrà esserne accertata la condotta negligente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1818/2023; Collegio di Roma, decisione n. 10679/24).

Il Collegio ha, altresì, chiarito che "a nulla rileva che, in questo caso, l'inadempimento degli obblighi di custodia sia da ricondurre alla condotta dell'intermediario – diverso dall'odierno resistente – cui appartiene l'ATM, posto che, secondo l'orientamento di questo Arbitro (Coll. Milano, n. 74/2010), qualora l'esecuzione del servizio di erogazione del denaro sia demandata a un altro intermediario, quello emittente la carta di pagamento comunque risponde del fatto del primo, ai sensi dell'art. 1228 cod. civ., nei confronti dell'intestatario della carta".

7.- Nelle ipotesi di truffa perpetrata mediante manomissione dello sportello ATM (ad es. cash trapping o lebanese loop) l'Arbitro tende ad escludere la colpa grave del ricorrente, sul presupposto che gli intermediari sono tenuti a predisporre procedure e presidi di sicurezza idonei ad evitare tali tipologie di frodi (Collegio di Roma, decisione 2099/2024).

Tuttavia, nel caso esaminato, alla luce delle risultanze istruttorie (ed in particolare tenuto conto del fatto che il ricorrente è ritornato allo sportello ATM pur avendo completato l'operazione inserendo nuovamente la carta ed il pin e consentendo la captazione dello stesso), il Collegio ritiene che sussistano profili di colpa grave del cliente, ma non vi è dubbio che le operazioni contestate siano una conseguenza anche del mancato corretto adempimento agli obblighi di custodia nello svolgimento del servizio di erogazione del denaro tramite sportello ATM da parte dell'intermediario sui quali si innesta la colpa grave del cliente. Quest'ultima, però, a parere del Collegio, non è adeguata ad assorbire completamente il nesso di causalità, ma concorre con esso (Coll. Milano, dec. n. 2892/2021; Collegio di Roma, decisione n. 6573/2024).

8.- Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio valuta il concorso tra le parti e liquida in via equitativa in favore del ricorrente a titolo risarcitorio l'importo di € 750,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 750,00, determinata in via equitativa.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla

presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE