

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) RIZZO

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- è titolare della carta n. ***536 emessa dall'intermediario convenuto;

- nel periodo intercorrente tra settembre 2023 e febbraio 2024, venivano addebitate n. 568 operazioni, per un importo complessivo di € 29.617,37;
- avvedutosi delle operazioni, sporgeva denuncia contro ignoti in data 19/02/2024;
- in data 22/02/2024 presentava modulo di disconoscimento e reclamo in data 27/02/2024, riscontrato negativamente;
- le operazioni contestate venivano effettuate con cadenza giornaliera, per importi non elevati, su siti di scommesse online;
- contesta il sistema di sicurezza informatica dell'intermediario, dal momento che non è stato approntato alcun sistema a tutela del cliente: il cliente non ha ricevuto alcun avviso che lo informasse delle operazioni addebitate sulla carta, nonostante il servizio di sms alert fosse previsto nel documento di sintesi;
- il cliente ha disconosciuto le operazioni contestate entro il termine previsto, ex lege e contrattualmente, di 13 mesi dalla data di addebito;
- nel caso di specie non può dunque ravvisarsi colpa grave del cliente per il solo fatto di aver denunciato a febbraio 2024 le operazioni non autorizzate;
- sussiste invece una palese responsabilità dell'intermediario per non aver rilevato comportamenti anomali o altri abusi a danno del cliente;
- a fronte di quanto precede, provvedeva a presentare ricorso innanzi all'ABF; tuttavia, tale ricorso veniva dichiarato inammissibile con decisione n. 1034/2025, sulla base di una rilevata genericità della domanda e mancata individuazione puntuale delle operazioni contestate;
- a seguito della pronuncia dell'Arbitro, in data 22.02.2025 presentava un nuovo reclamo all'intermediario, reiterando la domanda di rimborso;
- l'intermediario rispondeva nuovamente in senso negativo.

Il ricorrente domanda, quindi, il risarcimento della somma di € 29.617,37, oltre al rimborso della somma di € 20,00 per le spese sostenute per la presente procedura.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità/improcedibilità del ricorso perché già devoluto all'ABF;
- sempre in via preliminare, eccepisce l'intervenuta decadenza ex art. 9 D.lgs. n. 11/2010 per il decorso di 13 mesi dal compimento delle transazioni contestate, non potendosi a tal fine ritenere valido il primo disconoscimento/reclamo, che non individuava puntualmente le operazioni contestate;
- ad ogni modo, le operazioni contestate sono da ricondurre al ricorrente: non è mai stata denunciata la perdita di possesso, per furto o smarrimento, della carta e, inoltre, il servizio di sms alert risulta operativo ed è stato attivato, per scelta del ricorrente, per operazioni di importi superiori ad € 100,00;
- l'esame degli estratti conto mensili, prodotti dallo stesso ricorrente, avrebbe consentito al ricorrente di attivarsi tempestivamente per il blocco della propria carta;
- l'esame delle transazioni indicate nel ricorso evidenzia che le stesse risultano correttamente contabilizzate e registrate con un sistema di autenticazione forte;

- non sono ravvisabili elementi oggettivi o riscontri informativi ricorrenti nei casi di duplicazione/clonazione delle carte di pagamento: parte ricorrente non ha dedotto di aver subito la sottrazione della carta o del cellulare ove è installata l'app utilizzata come canale di SCA e i canali di comunicazione (utenza telefonica e-mail) sono rimasti perfettamente funzionanti;
- considerato l'elevato numero delle operazioni, si fornisce evidenza delle prime 4 operazioni autorizzate tramite SCA, anche al fine di evitare una copiosa produzione documentale;
- ad ogni modo, il ricorrente non ha dedotto nulla in merito alle modalità con cui la presunta clonazione potrebbe essere stata portata a termine;
- l'inerzia di parte ricorrente ha ulteriormente permesso il perpetrarsi dell'asserita frode senza possibilità per la resistente di intervenire e di recuperare le somme attraverso la procedura di chargeback;
- la totale mancanza di descrizione dei fatti e relative allegazioni e produzioni documentali costituisce di per sé motivo di rigetto del ricorso per colpa grave del titolare;
- il ricorrente non ha, infatti, offerto alcuna ricostruzione dei fatti, limitandosi a dedurre di aver subito una presunta clonazione senza riferire in che modo; non vi è quindi prova della truffa, né si può ritenere che l'asserita truffa possa aver avuto profili di sofisticatezza e/o ingannevolezza non dedotti;
- parimenti, la prospettazione attorea della clonazione della carta è del tutto sfornita di riferimenti descrittivi e circostanziati, nonché documentali, idonei a renderla verosimile;
- l'ipotesi della clonazione è, inoltre, da escludere per il fatto che nell'arco di tempo contestato dal ricorrente vi sono sia transazioni contestate che transazioni non contestate, circostanza non compatibile con la clonazione di una carta;
- la colpa grave del ricorrente è consistita nell'aver ignorato tutti i messaggi e nel mancato intervento nonostante gli estratti conto dallo stesso cliente ricevuti e prodotti riportassero le transazioni in corso;
- l'ipotesi della clonazione e della truffa è ulteriormente esclusa dal fatto che, dagli stessi estratti conto prodotti dal ricorrente, risultano accrediti a favore del cliente dagli stessi siti di scommesse presso i quali risultano effettuate le operazioni contestate;
- con riferimento alla mancata rilevazione dell'anomalia di un utilizzo cospicuo della carta su siti di scommesse, l'intermediario rileva che nel periodo antecedente all'asserita frode il ricorrente ha effettuato numerose operazioni mai contestate, con altra carta a lui intestata, sullo stesso sito di scommesse;
- risulta inoltre una telefonata del cliente al call center dell'emittente, in data 23/01/2024, per chiedere informazioni in merito al saldo della carta: durante tale telefonata il cliente apprendeva che il plafond della carta di € 10.000,00 era esaurito e chiedeva quando sarebbe stato disponibile il nuovo plafond, senza preoccuparsi di come avesse raggiunto il limite;
- da ultimo ma non per importanza, non può non tenersi conto che sulla carta di cui parte ricorrente ha ricevuto, proprio da parte di uno degli esercenti contestati, ben 4 accrediti (dovuti presumibilmente a vincite sul sito di scommesse online) per un importo complessivo

di € 8.700,00: tale elemento, pertanto, palesa come la richiesta restitutoria avanzata da parte ricorrente debba necessariamente essere considerata destituita di ogni fondamento.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, in via preliminare, di dichiarare inammissibile il ricorso perché avente a oggetto una controversia già devoluta all'ABF; sempre in via preliminare, domanda di dichiarare inammissibile il ricorso per il mancato rispetto del termine di decadenza di 13 mesi di cui all'art. 9 del D.lgs. n. 11 del 2010; in via subordinata, nel merito domanda il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto; in via ulteriormente subordinata, domanda che il danno venga ripartito in misura proporzionale alle rispettive responsabilità delle parti, in ogni caso con l'applicazione della franchigia di legge.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario resistente eccepisce che le operazioni contestate sarebbero state disconosciute solo una volta decorso il termine di 13 mesi previsto dall'art. 9 D.lgs. 11/2010. In particolare, l'intermediario sostiene che, prima dell'odierno ricorso, il cliente ha presentato un generico disconoscimento, un generico reclamo e un generico ricorso in cui non ha indicato espressamente e dettagliatamente le singole transazioni contestate, limitandosi a indicare un importo complessivo di € 23.377,94 (oggetto del primo ricorso, dichiarato inammissibile per indeterminatezza). Afferma, quindi, l'intermediario che il primo atto con il quale il cliente ha disconosciuto specificamente, con precisione e dettaglio, le singole transazioni disconosciute è l'odierno ricorso depositato il 09.07.2025, nel quale ha contestato n. 568 transazioni intervenute nel periodo 28.09.2023 – 15.02.2024 per l'importo complessivo di euro 29.617,37. Eccepisce, dunque, che il puntuale disconoscimento di cui al presente ricorso è stato presentato allorquando il termine di 13 mesi dal compimento delle transazioni era ampiamente decorso.

Al riguardo, rileva questo Collegio che il modulo di disconoscimento agli atti non conteneva una indicazione puntuale delle singole transazioni contestate, riportando soltanto dati generici e l'importo complessivo, peraltro pari alla minor somma di € 23.377,94, oggetto del primo ricorso, in luogo dell'importo oggi richiesto pari a € 29.617,37. Parimenti, nel primo ricorso – prodotto in copia agli atti del presente procedimento – non era contenuta l'indicazione dettagliata delle operazioni contestate; tanto che il ricorso è stato dichiarato inammissibile proprio per tale motivo. In data 24.02.2025, dopo la comunicazione della pronuncia di inammissibilità, il cliente ha presentato un nuovo reclamo, chiedendo il rimborso dell'importo di € 29.617,37. A supporto di tale quantificazione, non ha tuttavia prodotto un conteggio puntuale, ma solo una scansione degli estratti conto con alcune operazioni ricomprese in parentesi graffe; documentazione analoga a quella prodotta agli atti del primo procedimento e ritenuta inidonea da questo Arbitro. Mentre, solo con il ricorso introduttivo del presente procedimento parte ricorrente ha fornito una indicazione precisa e puntuale delle singole transazioni contestate, producendo un apposito file excel con l'individuazione specifica degli addebiti e del relativo conteggio. In considerazione di quanto precede, il Collegio reputa gli atti precedenti alla proposizione dell'odierno ricorso inidonei al fine di integrare un valido "disconoscimento", proprio per la mancanza di una puntuale indicazione delle operazioni. Ne consegue che, essendo il presente ricorso stato presentato in data 09/07/2025, risulta integrata l'eccepita decadenza derivante dal decorso del termine di 13 mesi

previsto dall'art. 9 D.lgs. n. 11/2010 (posto che le operazioni contestate si collocano nell'arco temporale 28.09.2023 – 15.02.2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE