

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 COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 14/01/2026

FATTO

La parte ricorrente ha adito questo Arbitro al fine di chiedere la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma di € 500,00 per un'operazione disconosciuta effettuata con carta di debito successivamente al denunciato furto della stessa.

Nel ricorso, in denuncia e negli altri documenti allegati, parte ricorrente rappresenta che in data 12.06.2025, alle ore 18:00 circa, mentre era all'interno della propria attività commerciale, entravano un uomo e una donna e, mentre l'uomo la distraeva facendole domande sulla merce, la donna si introduceva nel retrobottega asportandole la borsa contenente fra l'altro carta di debito e carta di credito. La ricorrente afferma che non aveva visto la donna entrare nel retrobottega perché era di spalle intenta a parlare con l'uomo, dopo circa 15 minuti riceveva messaggi sms alert relativi a tentativi di pagamenti con le carte rubate e, recandosi a quel punto nel retrobottega, si accorgeva del furto della borsa. Lo stesso giorno, venivano eseguite 2 operazioni di prelievo ATM, una di €500,00 con la carta di debito personale e la seconda di €150,00 con la carta dell'esercizio commerciale, entrambe sottratte. La ricorrente provvedeva a bloccare la carta, sporgere denuncia e presentare reclamo all'intermediario che rimborsava solo l'operazione avvenuta con la carta dell'esercizio commerciale, per un importo di €150,00. La ricorrente chiede la condanna dell'intermediario alla ripetizione della somma addebitata di € 500,00 sottratta fraudolentemente.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario rileva che parte ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di €500,00 relativa ad un prelievo ATM avvenuto alle ore 18:39 del 12.06.2025 eseguito con la carta di debito, associata al suo conto corrente, oggetto di denunciato furto unitamente alla sua borsa all'interno del suo negozio. L'intermediario ha risposto al reclamo escludendo la propria responsabilità per l'operazione contestata che risulta approvata correttamente tramite un sistema di autenticazione forte e senza alcuna anomalia, nel rispetto dei requisiti SCA. I fatti sono successivi all'entrata in vigore del d.lgs. 11/2010 e la questione centrale risiede nel rispetto dei doveri di custodia degli strumenti di pagamento da parte della cliente, nel grado di diligenza esercitata. La fattispecie (ripetizione della somma addebitata al ricorrente in seguito all'utilizzo fraudolento della sua carta di pagamento) è stata più volte sottoposta all'attenzione dell'ABF, il quale ha stabilito che "la previsione di cui all'art. 10,

comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato 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". La corretta registrazione e contabilizzazione delle transazioni, senza anomalie, è confermata dallo stesso ricorrente e provata dal log relativo. Tra il furto (18:24 circa) ed il prelievo (18:39) sono passati circa 15 minuti, ovvero il tempo esattamente necessario per raggiungere in auto dal luogo del furto l'ATM dove è stato eseguito il prelievo. La carta risulta bloccata dopo la transazione, alle ore 19:01 ovvero circa venti minuti dopo il prelievo e dopo aver la ricorrente ricevuto l'SMS Alert. Come confermato dai LOG relativi ai dati carta - blocco carta - servizio sms alert. Dai LOG depositati si evince la corretta autenticazione forte (SCA) della transazione nel rispetto della normativa PSD2 che è avvenuta con la carta, di ultima generazione e dotata di tecnologia Chip, mediante inserimento della carta originale (possession), lettura del Chip e corretta digitazione del PIN (conoscenza), in assenza di anomalie sia a livello di frequenza delle operazioni sia di importo richiesto di addebito. Come stabilito dal Collegio di Milano con recente decisione 1231/2025 del 04.02.2025, in identico caso di furto di una carta della resistente con produzione di analoghi LOG: "L'intermediario produce al riguardo LOG informatici e relativa legenda esplicativa da cui si evince: che ogni transazione riporta il pos data code 51010151134C; l'utilizzo della carta (fattore di possession) come desumibile dalla dicitura "microcircuit" nonché dal valore "5" in settima posizione del pos data code che, secondo quanto riportato in legenda esplicativa, indica la lettura del chip; l'inserimento del pin (fattore di conoscenza), desumibile dal valore "1" in ottava posizione pos data code che, come riportato in legenda, indica che la transazione è stata autorizzata con PIN. Alla luce di quanto precede, le operazioni in contestazione risultano autenticate mediante i fattori del possession (la carta) e della conoscenza (il codice PIN), analogamente a quanto già in precedenza questo Collegio ha deciso a fronte delle medesime risultanze (Collegio di Milano, decisione n. 13314/24 del 27/12/2024)."

Secondo il costante orientamento dei Collegi, come avvenuto nel caso in esame, "il deposito dei fogli o tabulati, riproduttivi delle tracciate informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario, nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle diverse operazioni (dispositive e non) per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11."

La tecnologia EMV, di cui è dotato lo strumento di pagamento de quo, non consente di estrarre il PIN se non con l'uso di tecniche sofisticate, con costi e tempi incompatibili con la fattispecie in esame, posto che tra il furto e la prima transazione sono passati appena 15 minuti. Non vi è alcuna prova della collocazione della borsa nel retrobottega e del furto con le modalità indicate e la ricorrente ha riferito di non essersi accorta di nulla, di essersi accorta del furto solo all'arrivo dell'SMS Alert dopo 15 minuti ed aggiungendo addirittura: "di non aver visto la donna né entrare né uscire".

L'omessa allegazione delle modalità del furto e di conservazione del PIN, costituiscono di per sé, motivo di rigetto del ricorso per colpa grave del titolare, come affermato dal Collegio di Palermo il quale ha recentemente ribadito, che "le mancate allegazioni del ricorrente sulle circostanze di fatto della frode asseritamente subita vengono considerate dal Collegio, secondo l'orientamento condiviso tra tutti i Collegi territoriali, elementi tali da configurare indici di colpa grave del ricorrente medesimo che comporta il rigetto di ogni richiesta dallo stesso avanzata." (Decisione n. 3424/2024);

Il Collegio di Roma con recente decisione 6987/2025 ha altresì ribadito che: "Secondo il condiviso orientamento dei Collegi territoriali dell'ABF, la scarsa contestualizzazione dei fatti da parte del ricorrente rappresenta un elemento dal quale il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 11256/2023)".

Da consolidato orientamento ABF, l'utilizzo fraudolento avvenuto in un arco temporale così breve dal furto è stato ritenuto incompatibile anche con l'eventualità che il ladro abbia potuto procedere a digitare il PIN per tentativi (tra l'altro sconfessata dal log delle operazioni, da cui si evince la corretta digitazione che in caso contrario avrebbe portato al blocco automatico), denotando invece – al contrario – la sua necessaria conoscenza (cfr. ABF Collegio di Roma, decisione n. 2545/2017).

La ricorrente ha poi affermato che il PIN potrebbe esser stato carpito durante l'utilizzo della carta presso un vicino supermercato (senza indicare dove, come e quando) ma tale affermazione è sconfessata per tabulas, atteso che dall'elenco delle transazioni allegato, si evince che l'ultima transazione precedente con la predetta carta risale addirittura a sei giorni prima (06.06.2025). E' dunque esclusa qualsivoglia diversa modalità di apprensione del PIN, e pertanto non resta che l'unica ipotesi della conservazione del PIN unitamente alla carta. La successione temporale così descritta fa presumere con elevato grado di probabilità che il PIN fosse conservato insieme alla carta, e tale comportamento integra, indubitabilmente, gli estremi di una violazione gravemente colposa degli obblighi di conservazione e di sicurezza gravanti sulla titolare.

In merito alla presunta destrezza, il furto di un portafogli da una borsa lasciata evidentemente incustodita all'interno di un luogo aperto al pubblico e frequentato come una cartoleria, non richiede né connota alcuna destrezza, né può esser giustificabile.

Il Collegio ABF di Roma con decisione 11607/2024 ha puntualmente rigettato il ricorso della titolare evidenziando che: "La ricostruzione dei fatti offerta dalla ricorrente non contiene alcuna indicazione sulle modalità del furto perpetrato dai malviventi che consenta di far rientrare la fattispecie nel cd. furto con destrezza e di escludere la colpa grave. Agli atti del procedimento non risulta alcun elemento idoneo a provare, anche presuntivamente, che la parte ricorrente sia rimasta vittima di un'attività delittuosa caratterizzata da una particolare abilità nella sottrazione e nell'impossessamento della carta. Pertanto, il Collegio ritiene che la ricorrente non ha assolto l'onere di allegazione e di prova su di essa incombenza circa la destrezza con la quale il furto si sarebbe consumato, necessaria per valutare il livello di sofisticazione della tecnica di sottrazione della carta, al quale viene commisurata la valutazione della diligenza approntata dall'utilizzatore e della scusabilità del suo comportamento causativo dell'operazione fraudolenta. Nello stesso tempo le evidenze informatiche allegate dall'intermediario hanno consentito di rilevare la corretta registrazione, contabilizzazione ed autenticazione di tutte le operazioni disconosciute e tali circostanze sono idonee a fondare una presunzione di colpa grave in capo all'utente per non aver custodito con la dovuta diligenza i dispositivi personali. Nella valutazione del grado di diligenza del cliente nella custodia del Pin, un ridotto arco temporale tra il furto e l'utilizzo fraudolento costituisce un elemento particolarmente qualificante, unitamente ad altre circostanze, quali la presenza del microchip e l'assenza di errori nella digitazione del Pin."

Nelle repliche, parte ricorrente si dice offesa dalle controdeduzioni, ricorda di essere parte lesa in quanto vittima di un furto e insiste per il rimborso delle operazioni fraudolente.

Nelle controrepliche l'intermediario richiama le proprie controdeduzioni e insiste nel richiedere il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In relazione al furto in luogo pubblico, fattispecie che viene in rilievo nella presente controversia, si osserva che nei casi di carta custodita in un luogo pubblico o aperto al pubblico, il Collegio di Roma è solito ravvisare la colpa grave dell'utilizzatore nella conservazione della carta per non aver adottato "specifiche cautele volte a impedirne la sottrazione da parte di terzi". (cfr Collegio di Roma, decisione n. 5206/2023). In merito alla condotta dell'utente del servizio di pagamento, in base a quanto emerge dalla denuncia e dalle ulteriori evidenze in atti, il furto è avvenuto all'interno di un esercizio commerciale (un supermercato) intorno alle ore 18:00/18:30, mentre il prelievo fraudolento è stato eseguito alle ore 19:16. Orbene, la condotta del ricorrente denota una grave mancanza di diligenza, innanzitutto nella

custodia dello strumento di pagamento, il cui furto è stato realizzato a seguito della sottrazione, da parte dei malfattori, dello strumento di pagamento mentre egli si trovava in un luogo pubblico e affollato, senza l'adozione delle opportune cautele volte a impedirne il furto e l'utilizzo fraudolento da parte di terzi (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 609/2023). Dalle evidenze prodotte agli atti risulta poi che il lasso temporale intercorrente tra il momento del furto e quello della prima operazione non autorizzata è ridotto, essendo al massimo di poco più di un'ora. 6. Dai fatti di causa emergono, dunque, elementi tali da far presumere – anche alla luce del fatto che il ricorrente non specifica ulteriori elementi in merito alla dinamica del furto – una colpa grave dell'utente in relazione all'inosservanza non solo dell'obbligo di proteggere lo strumento di pagamento, ma anche di quello di mantenere segrete le credenziali informatiche (nella specie, il PIN) necessarie per il regolare utilizzo della carta di pagamento, sottratta in occasione del furto e oggetto del presente ricorso. Secondo l'orientamento costante di questo Arbitro (cfr., per esempio, Collegio di Roma, decisioni n. 5280/2021, n. 20675/2019, n. 15913/2019, n. 7037/2019, n. 6253/2019, n. 4879/2019, n. 10977/2018 e n. 5767/2017; Collegio di Milano, decisione n. 13727/2018), tra le circostanze rilevanti al fine di presumere che il PIN fosse custodito insieme alla carta e che quindi i ladri ne fossero a conoscenza e potessero facilmente associarlo alla carta medesima, vi è innanzitutto il ridotto lasso temporale intercorrente tra il furto della carta di pagamento e il primo utilizzo fraudolento. A ciò si aggiunge la presenza del microchip sulla carta di pagamento e il corretto inserimento del PIN. 7. Nel caso di specie, peraltro, risultano utilizzate due carte di pagamento, sottratte al ricorrente in occasione del furto. E la sottrazione contestuale e il successivo utilizzo di più strumenti di pagamento rende ancor più inverosimile che i malviventi abbiano effettuato in tempi così brevi un rilevante numero di tentativi finalizzati all'ottenimento dei PIN di diverse carte. Configura, pertanto, un indice di conservazione congiunta delle carte e dei relativi PIN, come più volte ribadito da questo Arbitro (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4149/2019). 8. Le suddette circostanze sono presuntive della mancata protezione e dell'inidonea conservazione delle credenziali di sicurezza personalizzate (il PIN) da parte dell'utente dello strumento di pagamento e, dunque, della sussistenza della "colpa grave" in capo a quest'ultimo, che, stando alle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e del Provvedimento di attuazione della Banca d'Italia del 5 luglio 2011, comporta la sopportazione per l'utente di tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate. Tenuto conto di quanto sopra rilevato, la domanda della parte ricorrente di rimborso della somma indebitamente sottratta non può essere accolta."

Nel caso che ci occupa, la ricorrente, riferendo dell'intervento di due persone una volta a distrarla l'altra a derubarla, sostiene che il furto sia avvenuto con destrezza. Bisogna evidenziare però che la borsa era stata lasciata nel retrobottega non chiuso a chiave.

Parte ricorrente si accorge del furto della borsa con all'interno le carte di pagamento intorno alle ore 18:20 e l'operazione sconosciuta è stata effettuata alle ore 18:39, a una distanza percorribile in auto in circa 18 minuti (10.8 km dall'esercizio commerciale all'ATM di prelievo).

I Collegi ABF valutano come indiziario della colpa grave del ricorrente il breve lasso temporale intercorso fra il furto e la prima operazione fraudolenta, in quanto tale circostanza renderebbe altamente plausibile che lo strumento di pagamento fosse custodito unitamente al codice segreto. Dunque, la circostanza rileverebbe quale indice presuntivo della mancanza di diligenza nella custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate.

Dalle pronunce dei Collegi territoriali emerge infatti che, nella valutazione del grado di diligenza del cliente nella custodia del PIN, un ridotto arco temporale tra il furto/smarrimento e l'utilizzo fraudolento costituisce un elemento particolarmente qualificante, unitamente ad altre circostanze, quali la presenza del microchip e l'assenza di errori nella digitazione del PIN. Cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8848/2022 nel quale veniva stabilito che "Il Collegio osserva che la carta è stata bloccata il medesimo giorno del furto, ovvero in data 09.11.2021 alle ore 11.33, a seguito della richiesta telefonica del ricorrente delle ore 11.27 e, quindi, in un lasso di tempo brevissimo, diversamente da quanto sostenuto dal cliente, che vorrebbe imputare all'intermediario la responsabilità di almeno due delle tre operazioni

disconosciute, avvenute tutte in un arco temporale che va dalle ore 11.23 alle ore 11.28 della medesima giornata. Il Collegio, sul punto, richiama il costante orientamento dell'Arbitro, secondo il quale la brevità del lasso temporale tra il furto e il primo prelievo (il furto presumibilmente avvenuto tra le 10.30 e le 11.23 circa, mentre la prima operazione contestata è avvenuta alle ore 11.31) e l'assenza di anomalie nell'esecuzione delle operazioni, avvenuta mediante corretta digitazione del pin (come risulta dalla documentazione prodotta dall'intermediario) lasciano presumere che il codice pin fosse negligenzemente conservato insieme alla carta di pagamento, ciò che ha permesso all'autore del furto di impossessarsi di entrambi (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2838/2016, n. 4455/2016, n. 33/2015)".

Nel caso di specie, le operazioni fraudolente sono avvenute con due carte di pagamento diverse entrambe sottratte ma solo una è oggetto di controversia in quanto l'altra transazione è stata rimborsata.

La sottrazione contestuale e il successivo utilizzo di più strumenti di pagamento "rende ancor più evidente l'impossibilità per i malviventi di effettuare in tempi così brevi un rilevantissimo numero di tentativi finalizzati all'ottenimento dei PIN di diverse carte". Configura, pertanto, un indice di conservazione congiunta delle carte e dei relativi Pin. (sul punto conforme sono le decisioni del Collegio di Roma, decisione 12223/2023; nonché la n. 9299/2023).

L'intermediario chiede l'applicazione della franchigia. L'art. 12, comma 3, del D.lgs. 11/2010, come successivamente modificato, prevede una franchigia a carico del cliente di € 50,00 in caso di "operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita". Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, attesa l'assenza di un automatismo nell'applicazione della franchigia in base al disposto normativo (secondo il quale "il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate") la franchigia è applicabile:

- (i) indipendentemente da un'apposita previsione pattizia, salva l'eventuale produzione del contratto da parte del cliente, quale soggetto interessato a far valere le eventuali previsioni più favorevoli sul punto;
- (ii) soltanto dietro espressa richiesta dell'intermediario nelle proprie controdeduzioni (anche in virtù del principio della domanda);
- (iii) in misura fissa, quale stabilita dalla legge, anche in considerazione delle statuizioni del Collegio di coordinamento con riguardo alla graduabilità dell'importo della franchigia.

Considerato quindi lo svolgimento dei fatti come enunciato in denuncia, e per tutti i motivi sopra enunciati, non risulta ascrivibile alcuna condotta che possa dar luogo a risarcimento in capo all'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE