

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 15/12/2025

FATTO

Con ricorso in data 13.8.025, la ricorrente ha dedotto: i) di essere titolare della carta bancomat rilasciata dalla resistente; ii) che, in data 05.08.2025, alle 09:30 circa, si è recata in un supermercato, dove ha subito il furto, con destrezza, della carta dopo essere stata distratta dalla richiesta di informazioni proveniente da una persona sconosciuta; iii) che subito dopo ha provveduto a bloccare la carta e contestualmente si è resa conto dal cellulare di aver subito due prelievi di Euro 500,00 ciascuno, effettuati alle ore 10:49 e alle ore 10:51, e due successivi prelievi di Euro 250,00 ciascuno; iv) che in data 05.08.2025 ha sporto denuncia e successivamente ha inoltrato reclamo all'intermediario, ricevendo riscontro negativo.

Ha chiesto perciò la restituzione dell'importo di euro 1.500,00.

L'intermediario, dal canto suo, ha eccepito che a far data dal 30.09.2024 ha conferito ad altra società il ramo d'azienda relativo all'attività di monetica; che, per effetto del conferimento, la società le è subentrata diventando titolare di ogni diritto, obbligo e onere derivante dai contratti conferiti; che la società cessionaria le ha conferito procura affinché la rappresenti in tutti gli atti sostanziali, giudiziali e stragiudiziali, e che, di conseguenza, si è costituita non in proprio ma in rappresentanza della cessionaria.

Nel merito, ha eccepito che la ricorrente ha descritto esclusivamente uno scambio di informazioni avvenuto con un'altra cliente del supermercato e non ha denunciato alcun contatto fisico che giustifichi il furto con destrezza; che la mancata descrizione dei dettagli relativi al furto e alla conservazione del portafogli lascia spazio per ipotizzare che la borsa non fosse tenuta addosso dalla cliente ma fosse forse lasciata incustodita nel carrello mentre la ricorrente era concentrata nelle spiegazioni richieste dall'altra cliente; che tutte le operazioni sconosciute sono state correttamente registrate e contabilizzate; che i prelievi sono stati effettuati nel giro di pochissimi minuti e la carta ha sempre operato nel rispetto dei massimali; che il diniego delle operazioni è sempre e solo stato causato dal superamento dei massimali, come il tentativo fallito delle ore 10:44 e quello delle ore 10:52; che la cliente ha bloccato la carta alle ore 11:10, quindi successivamente alle operazioni sconosciute; che ciò ha evitato i due successivi tentativi delle ore 11:27 e delle ore 11:29; che, secondo la consulenza tecnica del Politecnico di Torino, la tecnologia chip rende impossibile l'estrazione del PIN in tempi ristretti per le carte di pagamento elettronico a marchio bancomat e pagobancomat, perché la decodifica del PIN richiederebbe sofisticati laboratori chimici e tecnici, e costi elevatissimi; che dalla contiguità temporale tra le operazioni sconosciute, e dall'utilizzo della carta sin da subito con la corretta digitazione del PIN, non è revocabile in dubbio che il supposto frodatore avesse avuto conoscenza del codice perché lo ha inserito a colpo sicuro; che in ogni caso tutte le operazioni sono state compiute nel giro di undici minuti tra le 10:40 e le 10:51 e tale brevissimo lasso di tempo fa ritenere che, anche in caso di ricezione degli sms alert, non ci sarebbe stato per la cliente il tempo sufficiente per bloccare la carta prima del perfezionamento delle operazioni.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Le operazioni sconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva UE 2015/2366, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata; una volta che l'intermediario abbia assolto a questo onere, è necessario, perché si abbia la responsabilità del titolare dello strumento di pagamento, che nella sua condotta si possa ravvisare colpa grave.

Dalla documentazione in atti risulta che i prelievi sono stati eseguiti mediante lettura del microchip e corretta digitazione del codice, e perciò con doppio fattore di autenticazione forte: ossia il fattore di possesso (la carta fisica con microchip) e il fattore di conoscenza (l'inserimento del PIN). L'intermediario, dunque, ha assolto l'onere della prova sullo stesso gravante.

Quanto alla condotta della ricorrente, il breve lasso temporale tra il momento del furto e le operazioni contestate, con digitazione corretta del PIN al primo tentativo, può essere considerato un indice idoneo a far presumere che la stessa conservasse il codice PIN unitamente allo strumento di pagamento.

Il Collegio di coordinamento (decisione n. 24366/2019), a tale proposito, ha statuito che dalle modalità esecutive delle operazioni sconosciute si possa trarre, la prova, in via presuntiva, della colpa grave del titolare della carta, seppure vittima di un furto che la cliente afferma essere stato compiuto con destrezza: in particolare, la prova della negligente custodia del PIN può essere raggiunta proprio

mediante la presunzione semplice discendente dal breve lasso temporale intercorso tra furto e operazioni effettuate (ABF Bologna, decisione n. 6958/2025; ABF Bologna, decisione n. 11931/2022), nonché dalla digitazione corretta del PIN al primo tentativo. Ne consegue che nel caso di specie si deve ravvisare la colpa grave della ricorrente.

Non ricorrono, nella vicenda in esame, neppure gli indici di anomalia di cui all'art. 8 (Rischio di frode), lett. a), n. 2, del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), che, se sussistenti, avrebbero fondato una responsabilità concorrente dell'intermediario, per non aver adottato i presidi di sicurezza necessari a impedire almeno alcune delle operazioni realizzate con la carta sottratta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE