

## 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 GIULIANO LEMME

Seduta del 15/12/2025

## FATTO

1. Con ricorso del 18.8.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- il giorno 5.10.2024, mentre si trovava in un negozio in Spagna con il proprio coniuge, quest'ultimo subiva il furto della carta intestata alla ricorrente, custodita in un marsupio assieme ad altri documenti;
- il PIN non era custodito nel marsupio;
- i ladri hanno inizialmente tentato di eseguire due prelievi ATM, non andati a buon fine; tuttavia, in seguito, riuscivano a realizzare 6 prelievi per un totale di € 1.815;
- non aveva ricevuto gli SMS alert per gli addebiti;
- inizialmente l'intermediario, riconoscendo la propria responsabilità, l'aveva indennizzata; tuttavia, successivamente, aveva riaddebitato le somme sul conto.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sulle proprie carte.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- preliminarmente, che il ricorso è inammissibile per indeterminatezza della domanda;
- nel merito, che la carta usava una tecnologia a microchip, con corretta digitazione del PIN, che deve dunque presumersi essere stato custodito assieme allo strumento di pagamento;
- dal momento che l'ultima operazione legittima è avvenuta alle ore 14.34 del giorno del furto, e la prima illegittima alle ore 15.51 dello stesso giorno, non vi è stata possibilità di clonazione dello strumento.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

*“in via principale, accertata la responsabilità della società...condannare quest’ultima alla restituzione integrale delle somme indebitamente sottratte alla ricorrente e pari ad € 1.815; in via subordinata si chiede disporsi la restituzione della somma che sarà ritenuta dovuta in base alla eventuale e non creduta co-responsabilità della ricorrente...”.*

Parte resistente:

*“rigettare integralmente ogni pretesa risarcitoria”.*

## DIRITTO

1. Va anzitutto esaminata l'eccezione preliminare dell'intermediario di indeterminatezza della domanda.

In merito, si ritiene che il *petitum* e la *causa petendi* del ricorso siano compiutamente identificabili, e che la ricorrente abbia fornito una spiegazione sufficientemente completa sulle circostanze oggetto del ricorso.

L'eccezione è pertanto infondata.

2. Nel merito, le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore 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 (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

3. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento, comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente 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 principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso 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 interpretata 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"* (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

4. Facendo governo di tali principi, occorre dunque preliminarmente verificare se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale delle operazioni disconosciute.

Tale esame, sulla base della documentazione, ha ad avviso del Collegio esito positivo; in particolare, esse sono state regolarmente autenticate, ed il PIN è stato correttamente digitato dal ladro al terzo tentativo; circostanza, questa, spiegabile in base al fatto che, come dichiarato dalla ricorrente, il marsupio oggetto del furto conteneva "carte varie" e nell'ipotesi di custodia in esso anche dei PIN (di cui appresso) i ladri non potessero essere certi della corrispondenza tra PIN e singola carta. In casi analoghi, questo Collegio ha più volte ritenuto soddisfatta la prova della corretta autenticazione (cfr. Coll. Bologna, dec. 3975/2024; Coll. Bologna, dec. 776/2024; Coll. Bologna, dec. 4455/2025).

5. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli *"elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente"*.

Ebbene, tali elementi appaiono sussistenti: dall'esame documentale emerge in proposito che i prelievi, eseguito poco dopo il furto, siano stati effettuati con corretta digitazione del PIN, come si evince dal log fornito dall'intermediario in sede di istruttoria. Si evince dunque che il PIN fosse custodito insieme alle carte, elemento, questo, decisivo nell'affermare la responsabilità del cliente (su fattispecie sostanzialmente identiche, questo Collegio ha desunto gli elementi di colpa grave della ricorrente (cfr., *ex multis*, Coll. Bologna, dec. 9224/2023) rilevando dunque come la custodia del PIN assieme al mezzo di pagamento costituisca grave imprudenza e negligenza. Solo incidentalmente, va rilevato come gli

intermediari comunichino costantemente a tutti i propri clienti, all'invio della carta e (separatamente) del PIN, l'invito a non custodirli assieme).

In conclusione, si deve ritenere che l'abusivo utilizzo dello strumento di pagamento sia imputabile a colpa grave della parte ricorrente.

6. Tuttavia, osserva il Collegio che nella fattispecie, per la terza delle operazioni fraudolente, risultava verificato l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. a), punto 2) del DM 112/2007, in quanto sono stati effettuati sei prelievi nello stesso giorno, presumibilmente (visti gli orari ravvicinati) presso il medesimo sportello ATM.

Deve dunque ritenersi che vi sia stato un concorso tra la colpa grave del ricorrente e l'intermediario, che non si è attivato per impedire la frode, attivando, come avrebbe dovuto, il blocco automatico dell'operazione (cfr. Coll. di Coordinamento, dec. 24366/2019).

In proposito, è orientamento di questo Collegio che, in caso si siano verificati gli indici di anomalia di cui al DM 112/2007, ciò non comporta automaticamente che per le operazioni successive al verificarsi della circostanza l'intermediario debba essere tenuto alla restituzione totale delle somme, ma debba essere valutata, in concreto e caso per caso, la colpa specifica del ricorrente.

Inoltre, l'intermediario ha fornito evidenza dell'invio dell'SMS push di alert relativamente ad una sola tra le operazioni contestate. Anche se, proprio in virtù degli orari ravvicinati dei prelievi, l'invio degli ulteriori alert non avrebbe presumibilmente consentito il blocco tempestivo dello strumento di pagamento, la mancata notifica documenta una non perfetta efficienza dei sistemi informatici dell'intermediario, della quale esso deve essere ritenuto responsabile.

Tenuto conto del grado di colpa del cliente e dell'intermediario, e dell'ammontare complessivo delle operazioni contestate, ritiene il Collegio di dichiarare pertanto tenuto l'intermediario, in via equitativa, a restituire la somma di € 1.210.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 1.210,00 (milleduecentodieci//00).**

**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