

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 27/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del 29.9.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere rappresentante di un condominio, titolare di un conto corrente presso l'intermediario;
- il 9.4.2025, accedendo al conto, ha notato alcune operazioni non autorizzate, consistenti in addebiti su una carta di debito mai richiesta e tantomeno ricevuta;
- contattando l'intermediario, apprendeva che la carta originaria era stata bloccata su richiesta del titolare, ed emessa la nuova carta sulla quale erano stati compiuti gli addebiti fraudolenti;
- ha pertanto sporto denuncia.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro il rimborso di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

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

- le transazioni sono state tutte regolarmente autenticate, mediante corretta lettura del chip e digitazione del PIN, identico a quello della carta precedente;

- dal momento che per l'attivazione della nuova carta era necessaria proprio la conoscenza del PIN, questo dunque era presumibilmente stato portato a conoscenza dei truffatori grazie a colpa del ricorrente;
- il blocco della carta era avvenuto dopo l'effettuazione delle operazioni fraudolente;
- riconosceva, comunque, di avere a propria volta colpa nell'aver spedito la nuova carta con posta ordinaria, ed aveva pertanto riaccreditato il 50% dell'importo illegittimamente sottratto.

Concludeva dunque per il rigetto, nel resto, del ricorso.

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

Parte ricorrente:

"l'obbligo...di restituire al Condominio la somma residua...".

Parte resistente:

"rigettare la domanda del ricorrente...".

DIRITTO

1. 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.

2. 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).

3. Venendo dunque al merito del ricorso, le operazioni fraudolente a valere sulla nuova carta risultano tutte regolarmente autenticate, con digitazione del PIN corretto al primo tentativo, come risulta dalla documentazione allegata dal ricorrente. Tale documentazione, in fattispecie analoghe, è stata ritenuta sufficiente a dimostrare l’idoneità del comportamento dell’intermediario a soddisfare i criteri richiesti dalla normativa sui sistemi di pagamento (Cfr. Coll. Bari, dec. 7771/2023; Coll. Torino, dec. 10557/2023; Coll. Bologna, dec. 123/2025).

4. Appare dunque fondata, quantomeno in via presuntiva, la tesi dell’intermediario per la quale il ricorrente, vittima di una truffa da parte del ladro che aveva sottratto la nuova carta, gli abbia comunicato il PIN.

D’altro canto, è lo stesso intermediario a riconoscere di essere a propria volta non indenne da colpa, per aver inviato la nuova carta con corrispondenza ordinaria, anziché con posta raccomandata o assicurata.

In tali situazioni (pagamenti illegittimi realizzati tramite combinazione di *boxing* e *social engineering*) i Collegi si orientano nel senso di ripartire la responsabilità tra le parti, quando vi sia, come nel caso di specie, colpa del cliente nel non rivelare le credenziali della carta, e colpa dell’intermediario nel non averla inviata con mezzi idonei a prevenirne il furto da parte di terzi.

Questo stesso Collegio, su fattispecie del tutto analoga alla presente, ha ritenuto (Coll. Bologna, dec. 1918/2023) di ripartire al 50% la responsabilità tra le parti. Si ritiene, dunque, di ribadire tale orientamento nella presente vicenda, anche alla luce della disponibilità manifestata in tal senso dall’intermediario. Ha ritenuto in particolare questo Collegio che *“è ravvisabile una ripartizione di responsabilità delle parti nel caso in cui sussistano contemporaneamente: a) la violazione gravemente colposa dell’obbligo di custodia delle credenziali della carta da parte dell’utente; b) la mancata adozione di presidi di sicurezza idonei a evitare l’ingerenza di terzi nella sfera patrimoniale del cliente da parte dell’intermediario, sul quale grava il rischio d’impresa derivante dalla spedizione dello strumento. Sulla base delle affermazioni delle parti e della documentazione agli atti, si può ritenere che la tessera di nuova emissione sia stata oggetto di furto durante la fase di spedizione. L’allocazione del rischio derivante dalla spedizione di uno strumento di pagamento è oggetto di apposita previsione normativa e, segnatamente, del citato art. 8 co. 2 del d.lgs. n. 11 del 2010 secondo cui “I rischi derivanti dalla spedizione di uno strumento di pagamento o delle relative credenziali di sicurezza personalizzate sono a carico del prestatore di servizi di pagamento”*.

5. Tuttavia, osserva il Collegio che nella fattispecie, per la settima delle operazioni fraudolente, risultava verificato l'indice di anomalia di cui all'art. 8, lett. b), punto 1) del DM 112/2007, in quanto vi sono state sette richieste di autorizzazione nelle 24 ore per il medesimo strumento di pagamento.

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.

Tenuto conto del grado di colpa del ricorrente, della somma della settima operazione contestata, pari ad € 300, e del fatto che l'intermediario ha già rimborsato spontaneamente il 50% di quanto illegittimamente sottratto, il Collegio ritiene debba essere rimborsata l'ulteriore somma di € 150.

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 150,00 (centocinquanta/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