

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce che in data 24.05.2025, mentre si trovava su un autobus a Valencia, subiva il furto del portafoglio contenente otto strumenti di pagamento; tra questi vi era anche la carta oggetto del presente procedimento e utilizzata per l'esecuzione di due prelievi (per un totale di € 805,80). Per il disconoscimento delle operazioni, riferisce di aver contattato il servizio clienti dell'intermediario convenuto, al quale l'intermediario emittente della carta (e non coinvolto nell'odierno procedimento) ha appaltato alcuni servizi.

Si rivolge quindi all'Arbitro per ottenere il rimborso di quanto sottrattogli.

L'intermediario, preliminarmente, eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva affermando di essere mero licenziatario del circuito. In proposito, rileva che esulano dai servizi offerti all'intermediario emittente quelli relativi alla gestione di reclami, ricorsi all'Arbitro e contenziosi giudiziali. Ritiene pertanto di non aver assunto la veste di prestatore di servizi di pagamento ex d.lgs. n. 11/2010.

Nel merito, sostiene che il ricorrente ha agito con colpa grave, realizzando un comportamento negligente rispetto agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento e delle relative credenziali. Specifica infatti che le operazioni contestate (prelievi presso ATM) sono state eseguite tramite corretto inserimento, al primo tentativo, del codice PIN e lettura del *chip*, senza anomalie, e sono state

notificate all'utente mediante *sms alert*. Sottolinea inoltre che la carta è stata sottratta, insieme ad altre carte, all'interno di un luogo pubblico.

Chiede quindi che il ricorso sia ritenuto inammissibile o, in subordine, respinto.

DIRITTO

Il Collegio, preliminarmente, deve dichiarare infondata l'eccezione sollevata dall'intermediario in ordine al proprio difetto di legittimazione passiva. È vero infatti che secondo la convenzione stipulata con l'intermediario emittente (di cui, peraltro, è stato allegato soltanto uno stralcio) «i reclami, i ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, e i contenziosi (giudiziali e stragiudiziali), connessi alle Carte saranno gestiti direttamente da [intermediario emittente] in qualità di titolare del rapporto finanziario con il Titolare»; sotto altro e più significativo profilo, però, la documentazione prodotta consente di affermare che le comunicazioni intercorse tra le parti abbiano agevolmente potuto ingenerare nel ricorrente un legittimo affidamento circa il coinvolgimento della resistente nella gestione della pratica di disconoscimento (cfr., *ex multis*, Collegio Roma, decisione n. 1643/2025). Dal carteggio in atti, del resto, emerge chiaramente che la resistente: ha riscontrato il disconoscimento in data 27.05.2025, ha comunicato la presa in carico della pratica in data 28.05.2025 e, con missiva del 10.09.2025, ha riaddebitato le somme in precedenza rimborsate con formula salvo buon fine. Soltanto in data 17.09.2025 l'intermediario ha negato la propria legittimazione, invitando il ricorrente a rivolgersi alla banca emittente.

Il ricorso, pertanto, va esaminato nel merito.

Il ricorrente chiede il rimborso di € 805,80, complessivamente sottratti da terzi ignoti in data 24.05.2025, in seguito al furto della carta di debito avvenuto mentre egli si trovava in un autobus a Valencia.

Le operazioni ricadono quindi nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Come è noto, l'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, nella formulazione *ratione temporis* applicabile al caso in esame, pone in capo al prestatore di servizi l'onere di provare che l'operazione «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». Dalla documentazione in atti si rileva che le operazioni (due prelievi ATM) sono state effettuate tramite inserimento della carta, riconosciuta mediante *microchip*, ed autorizzati tramite corretta digitazione del PIN al primo tentativo e senza alcuna anomalia.

Il sistema autorizzativo così descritto deve pertanto essere ritenuto conforme alla SCA prescritta.

È altrettanto noto che la richiamata normativa impone al prestatore di servizi di pagamento anche l'onere di dimostrare che l'utente abbia agito con dolo o colpa grave o, addirittura, mediante un comportamento fraudolento. Anche da questo profilo l'*onus probandi* può dirsi assolto dall'intermediario: infatti, ad avviso del ricorrente, il furto del portafoglio (contenente, peraltro, altri strumenti di pagamento, anch'essi utilizzati dai malfattori; sul punto v. Collegio di Roma, decisione n. 4149/2019) sarebbe avvenuto tra le ore 10:03 e le ore 10:20, mentre si trovava in un autobus, ossia un luogo pubblico particolarmente affollato; dalla descrizione della vicenda resa nel ricorso e nella denuncia, però, non si rilevano ulteriori elementi utili per ricostruire la dinamica del furto. In proposito, giova ricordare che la giurisprudenza arbitrale ha precisato che «si ravvisa la colpa grave del cliente nel caso di furto subito sui mezzi pubblici di trasporto (autobus, treni, etc.)» poiché «in questo caso la presenza ravvicinata di estranei, e dunque l'esposizione al pericolo di furto, impone al cliente di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni» (così Coll. Roma, decisione n. 7948/2020).

Inoltre, il breve lasso temporale intercorrente tra il furto della carta ed il suo utilizzo porta il Collegio a ritenere che il ricorrente conservasse lo strumento di pagamento unitamente alle credenziali. Sul punto, è ormai consolidato orientamento dell'Arbitro evidenziare la colpa grave del ricorrente allorquando tra il furto e l'operazione intercorra, come nel caso *de quo*, un breve lasso temporale (cfr. Coll. Roma, decisione n. 4879/2019).

È utile specificare, infine, che l'intermediario ha opportunamente dato prova dell'attivazione del sistema di *alert*.

In conclusione, l'analisi della vicenda non può che condurre ad una pronuncia di rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE