

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 7 agosto 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario il successivo 9 ottobre, il ricorrente si è rivolta all'Arbitro con ricorso del 15 ottobre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 4.250,00 corrispondente all'importo di n. 5 operazioni di pagamento e di prelievo ATM disconosciute in seguito al furto dello strumento di pagamento, precisando inoltre di non aver conservato il codice di identificazione personale unitamente allo strumento di pagamento e che le operazioni avevano superato i massimali contrattuali,.

L'intermediario con le controdeduzioni presentate il 10 novembre 2025 contesta la colpa grave del cliente. Rileva peraltro che sarebbe possibile presumere la conservazione del codice di identificazione personale unitamente allo strumento di pagamento, come risulterebbe dalla prossimità della prima operazione (avvenuta alle 10:38) rispetto al furto (intervenuto tra le ore 10:00 e le ore 10:30 secondo le dichiarazioni del ricorrente). Precisa che l'innalzamento dei massimali per il prelievo era intervenuto mediante modifica unilaterale fin dal giugno 2024 regolarmente divenuta efficace in seguito a comunicazione con l'estratto conto del mese di luglio 2024. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

Il ricorrente nelle repliche del 20 novembre 2025, rimaste prive di riscontro, contesta la sussistenza della colpa grave e rileva in particolare la mancata prova della modifica dei limiti di spesa e di prelievo ecceduta dall'intermediario.

DIRITTO

A norma degli artt. 10 e 10-*bis* d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 «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 ... o di altri inconvenienti» (art. 10, co. 1°), mentre «l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento ... non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'art. 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento ... fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente» (art. 10, 2° co.).

Pertanto, «il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima ... [ovvero] riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo» «fatta salva la facoltà ... di dimostrare ... che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestato» (art. 11, d.lgs. cit.).

D'altra parte, occorre considerare che l'utente è tenuto a «utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione» (art. 7, comma 1° lett. a), d.lgs. 11/2010), e deve usare l'appropriata diligenza nel conservare le chiavi di accesso ai relativi servizi («l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate» recita infatti il comma 2 della citata disposizione).

I fatti lamentati nel ricorso denotano un episodio di furto del portafogli mentre il cliente si trovava in un mezzo di trasporto pubblico (metropolitana).

Le operazioni – cinque tra pagamenti e prelievi eseguiti nell'arco di 15 minuti a partire dalle 10:38 – sono intervenute senza anomalie.

Deve osservarsi in proposito che l'intermediario ha prodotto prova dell'adozione di un sistema a doppio fattore quale richiesto dalla richiamata normativa, nonché estratto del dettaglio delle operazioni, i *log* accompagnato dalla relativa 'legenda' e la lista movimenti da cui non appare alcuna anomalia (v. in proposito sulla prova della regolarità delle operazioni ad es. Coll. Torino, 9 marzo 2023, n. 2310; Coll. Milano 16 febbraio 2023, n. 1469; Coll. Roma, 22 dicembre 2022, n. 16277).

Le circostanze di fatto del caso in esame denotano che il prelievo è intervenuto a brevissima distanza dal furto e che lo stesso è intervenuto in luogo in cui il cliente è tenuto a prestare una particolare attenzione per la maggior facilità con cui possono appunto verificarsi furti.

Non rileva la mancata prova da parte dell'intermediario in ordine all'invio di *SMS alert* o all'espresso rifiuto del cliente (in effetti l'intermediario si limita ad obiettare che il cliente non avesse attivato tale funzione, mentre è ben noto che secondo la giurisprudenza del Collegio di coordinamento l'intermediario deve in questi casi

dimostrare l'espresso rifiuto da parte del cliente di avvalersi del servizio: v. Coll. coord. 24366/2019), poiché, secondo gli orientamenti dei Collegi, la mancata attivazione o funzionamento del servizio non assume rilievo nei casi in cui la sua ricezione non possa in concreto limitare il pregiudizio dell'utente, come accade nelle ipotesi di esecuzione di più transazioni a distanza di pochi minuti come nella specie.

Tuttavia dirimente in questo caso appare la mancata prova dell'innalzamento dei limiti di prelievo e di pagamento, come correttamente rilevato dal ricorrente. Infatti è dimostrato e pacifico che la soglia originariamente pattuita (pario a euro 500,00 per i prelievi) sia stata violata già con la prima operazione (prelievo per euro 1.000,00 alle ore 10:38), mentre è rimasta indimostrata l'eccezione formulata dall'intermediario in ordine alla intervenuta modifica unilaterale di tale limite, che risalirebbe al giugno 2024 e sarebbe divenuta efficace in seguito al mancato recesso dopo la comunicazione della stessa con l'estratto conto del luglio 2024.

In definitiva, pur essendo stata dimostrata dall'intermediario la ricorrenza dei presidi di sicurezza richiesti, sussistendo un'ipotesi di furto ed essendo intercorso un lasso di tempo assai breve tra il furto e le operazioni sconosciute, non possono dirsi prevalenti le circostanze pur idonee a presumere la sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente, poiché rispetto a tali circostanze risulta prevalente la violazione dei limiti del prelievo originariamente pattuiti (mancando la prova della successiva modifica) senza che l'intermediario abbia adottato alcuna misura di protezione, talché il Collegio ritiene di dover considerare integralmente fondata la pretesa introduttiva.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.250,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE