

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 05/02/2026

FATTO

La cliente riferisce di avere subito il furto della sua carta mentre si trovava in Portogallo in data 08/09/2025; pur non avendo mai condiviso il PIN o autorizzato in altro modo le operazioni, i malfattori riuscivano a disporre 5 prelievi presso ATM per complessivi € 1.643,15; presentava denuncia alle autorità portoghesi e reclamo all'intermediario.

Chiede la restituzione degli importi sottratti.

L'intermediario controdeduce che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN; che sussiste la colpa grave del cliente per l'incauta custodia della carta e del PIN inserito per l'autorizzazione del prelievo; che la cliente ha ricevuto le notifiche alert dei prelievi disposti con la sua carta.

Chiede il rigetto del ricorso.

La cliente, replica – tra le altre cose – che il resistente ha prodotto esclusivamente log interni che riportano diciture come “Chip & PIN” o “notifica push inviata”, autodichiarazioni proprietarie che non costituiscono prova sufficiente; non vi è prova che il PIN fosse custodito insieme alla carta o annotato in effetti personali.

DIRITTO

La ricorrente disconosce cinque operazioni eseguite a valle del furto della sua carta e chiede la restituzione dei relativi importi.

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore 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". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "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" (decisione n. 22745/2019). Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione".

Quanto al primo profilo, l'intermediario ha fornito prova che le operazioni in contestazione sono state autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

Acclarato l'assolvimento dell'onere probatorio relativo all'autenticazione delle operazioni, il Collegio passa a valutare la condotta tenuta dal cliente, potendosi basare soltanto, a tal fine, sulle scarse dichiarazioni contenute nella denuncia, le quali tuttavia non consentono in alcun modo una sufficiente contestualizzazione dei fatti né chiariscono le modalità del furto. Il ricorrente si limita a riferire di aver subito il furto del proprio zaino ma non fornisce elementi utili per ricostruire la dinamica degli accadimenti.

Il Collegio, sulla scorta del proprio univoco orientamento, a fronte della prova dell'autenticazione forte da parte dell'intermediario resistente, valuta il mancato circostanziamento degli utilizzi non autorizzati come un indizio idoneo a fondare una valutazione in termini di colpa grave della condotta del cliente

(Collegio di Milano, decisione n. 7003 del 13 giugno 2024) con conseguente rigetto della domanda restitutoria.

La riconosciuta colpa grave del cliente, pur a fronte di operazioni accompagnate da piena prova della Sca, non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità della fattispecie, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius* anche *sub specie* di mancata gestione di eventi che segnalino la possibilità di frodi o anomalie; profili che, nella vicenda in esame, non ricorrono. Il cliente riferisce di aver disposto prontamente il blocco della carta e lamenta l'esecuzione delle operazioni disconosciute nonostante il suo pronto intervento ma non produce evidenze volte a provare l'orario in cui avrebbe contattato l'intermediario per richiedere la sospensione dell'operatività dello strumento di pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

IL Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE