

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 10/02/2026

FATTO

La ricorrente afferma che, in data 31/01/2025, si trovava insieme al coniuge A.G. in vacanza per un weekend; alle ore 18:00 circa del 31/01/2025, una volta tornati in hotel, si accorgevano di aver subito il furto dalla borsa di una pochette contenente i documenti e le carte, di cui n. 2 carte rilasciate dall'intermediario A e n. 1 carta rilasciata dall'intermediario B. Il furto è avvenuto tra le ore 16:30 e le ore 17:30 del 31/01/2025 nei pressi di una piazza pubblica. Dopo aver effettuato le opportune verifiche, sporgevano denuncia e provvedevano al blocco temporaneo immediato tramite app delle carte. Alle ore 07:47 dell'01/02/2025, ricevevano un SMS che li avvisava di alcuni tentativi di operazioni non andate a buon fine. Hanno immediatamente compreso il carattere fraudolento del messaggio, il quale si accodava a precedenti SMS provenienti dall'intermediario B; dopo aver controllato gli estratti conto, hanno notato n. 6 operazioni fraudolente per un totale di € 1.000,00, di cui n. 3 operazioni effettuate con la carta n. ***4707 e n. 3 operazioni effettuate con la carta n. ***9112, entrambe rilasciate dall'intermediario A. Tentavano di disconoscere le operazioni contestate presso l'intermediario A, il quale affermava di rivolgersi al fornitore intermediario B, cioè al titolare delle carte sottratte, il quale rispondeva negativamente. Per mezzo del rappresentante volontario, sono riusciti a effettuare il disconoscimento presso l'intermediario A. Aggiunge di conoscere il PIN a memoria e di non aver mai fornito il codice o altri dati, fermo restando che il codice segreto non era nella pochette rubata, conclude sottolineando come le operazioni fraudolente potevano essere bloccate in quanto rientranti nei casi di

cui all'art. 8, comma b), punto 3 del d.l. 112/2007. Chiede il rimborso delle somme sottratte e delle spese di procedura

Nel replicare, l'Intermediario A sottolinea che il furto delle carte è avvenuto tra le ore 16:30 e le ore 17:30 del 31/01/2025; la prima operazione contestata effettuata con la carta n. ***4707 è avvenuta alle ore 16:55, mentre la prima operazione contestata effettuata con la carta n. ***9112 è avvenuta alle ore 16:51. Pertanto, in ragione del breve lasso temporale, non sono ipotizzabili la clonazione della carta o l'estrazione del PIN dallo strumento di pagamento; i frodatori hanno presumibilmente trovato sulle carte, o quantomeno nelle vicinanze, indicazioni o riferimenti idonei a consentire una rapida e agevole individuazione del PIN. Infatti, le carte sono state utilizzate dai malfattori con la corretta digitazione del codice segreto in assenza di tentativi andati a vuoto. La ricorrente è, quindi, gravemente negligente in ragione della violazione degli obblighi contrattualmente previsti circa la custodia e la segretezza sia delle carte sia dei codici personali associati. Dagli accertamenti svolti dal gestore delle carte, le operazioni risultano effettuate con la carta originale e il codice PIN, entro i limiti massimali stabiliti dal contratto, antecedentemente al blocco degli strumenti di pagamento. Le carte nn. ***4707 e ***9112 sono state bloccate per furto rispettivamente alle ore 16:03 e 16:01 del 02/02/2025, pertanto il blocco è avvenuto a distanza di n. 2 giorni dal furto. Le carte sono dotate di chip "EMV", il quale garantisce la sicurezza delle operazioni di prelievo e di pagamento eseguite tramite lettura del microchip e richiesta di digitazione del PIN, pertanto non è possibile che il codice segreto sia stato ricavato dalla carta. Risulta, infine, attivo il servizio SMS Alert per il quale l'intermediario B ha inoltrato regolari notifiche. Conclude chiedendo che il ricorso venga respinto e in caso contrario che venga valutato il concorso di colpa della ricorrente con applicazione della franchigia di legge per le carte di debito

L'intermediario B invece eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva, in quanto la carta risulta emessa dall'intermediario A, il quale è titolare esclusivo del rapporto contrattuale con la cliente e unico destinatario di eventuali reclami, difetto di legittimazione passiva eccepito nelle comunicazioni trasmesse all'Ufficio Dispute. Oltre a non essere emittente dello strumento di pagamento, non riveste nemmeno il ruolo di collocatore. L'intermediario A ha affidato all'intermediario B l'incarico di svolgere specifici servizi e attività finalizzate a garantire la funzionalità delle sue carte in quanto licenziatario del circuito di pagamento. Entrando nel merito ritiene che sussista la colpa grave della ricorrente per non aver custodito diligentemente le carte e i relativi codici PIN. La ricorrente colloca l'evento tra le ore 16:30 e le ore 17:30 del 31/01/2025, mentre la prima transazione risulta effettuata alle ore 16:51 sulla prima carta e alle ore 16:55 sulla seconda carta. Vi è, quindi, un breve intervallo temporale tra il furto della carta e la prima operazione contestata, fermo restando la corretta digitazione dei codici PIN. I luoghi pubblici, come il centro di una città, sono spesso scenario di furti ed è ivi noto il particolare rischio di consumazione di reati poiché agevolati dalla promiscuità, e non ricorre alcuna attività delittuosa caratterizzata da una particolare abilità nella sottrazione e nell'impossessamento delle carte. Aggiunge che il PIN non è estraibile dalla carta tramite comandi di lettura, e la carta a CHIP non è utilizzabile senza conoscerne il PIN; i codici PIN non sono stati ricavati in occasione di precedenti operazioni legittimamente eseguite dalla ricorrente in quanto queste ultime sono state effettuate mediante cellulare, in modalità contactless, tramite carta tokenizzata all'interno del digital wallet. Inoltre, al termine di ogni operazione, è stata inviata alla ricorrente la relativa notifica in app dell'intermediario B. Evidenzia che, pur non sussistendo un rischio di frode specificamente definito dalla normativa, ha comunque negato l'autorizzazione delle operazioni successive effettuate con le carte, sospendendo il loro utilizzo e inviando notifiche tramite app, le quali non sono state visualizzate e, pertanto, è stato inviato un SMS riconducibile al servizio antifrode a protezione dei clienti. La ricorrente ha violato la diligenza media del buon padre di famiglia, nonché quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti, né si è tutelata mediante il servizio "Spendig Control", che consente di

personalizzare la spendibilità in relazione alla zona geografica e alla categoria merceologica degli esercenti, fermo restando l'eventuale messa "in pausa" fino a 48 ore. Eccepisce, quindi, il proprio difetto di legittimazione passiva e chiede che in subordine il ricorso venga rigettato.

Nel controreplicare la ricorrente sostiene che il blocco temporaneo delle carte è stato effettuato una volta compresa la truffa, agendo in modo rapido sulla base degli strumenti a disposizione; la correlazione tra le tempistiche delle frode e la corretta digitazione del PIN non provano sufficientemente la sua colpa grave. Non è stato, inoltre, inviato alcun SMS e il furto è avvenuto con destrezza; pertanto, i frodatori hanno presumibilmente rilevato i codici dalle carte stesse o in altra maniera. I prelievi, i quali sono stati effettuati prima del blocco delle carte, non sarebbero stati possibili se la banca avesse tenuto conto degli evidenti rischi di frode. Infine, il brevissimo lasso temporale tra le operazioni lascia alcuni dubbi sulla possibilità di autenticazione completa.

DIRITTO

Il Collegio è tenuto in primo luogo ad esaminare l'eccezione di carenza di legittimazione passiva dell'intermediario B in quanto la carta risulta emessa dall'intermediario A, titolare esclusivo del rapporto contrattuale con la cliente e unico destinatario di eventuali reclami. Inoltre, l'intermediario B afferma di non rivestire nemmeno il ruolo di collocatore delle carte, bensì la veste di mero licenziatario del circuito internazionale. Il Collegio sottolinea che le carte di credito utilizzate per eseguire le operazioni contestate sono state emesse dall'intermediario A, che ne è anche proprietario e che dalla documentazione in atti risulta che per eventuali contestazioni, il titolare ha diritto di rivolgersi all'intermediario A (emittente); in caso di operazione non autorizzata, l'intermediario B (non emittente) è solo tenuto a rimborsare l'importo illecitamente sottratto. Sul punto, l'intermediario B ha allegato i riscontri all'Ufficio dispute, da cui risulta di aver agito in qualità di fornitore delegato della banca A e di aver inizialmente disposto il rimborso "salvo buon fine". Tuttavia, dopo aver esaminato la documentazione fornita dalla ricorrente, ha completato la valutazione della pratica e negato la richiesta di rimborso. Alla luce di questi elementi il Collegio ritiene di accogliere la richiamata eccezione.

Entrando nel merito, le operazioni contestate consistono in n. 6 operazioni di prelievo ATM per un totale di € 1.000,00 eseguite con n. 2 carte di debito tra le ore 16:51 e le ore 16:57 del 31/01/2025.

In particolare, n. 3 prelievi ATM sono avvenuti con la carta n. ***9112 e sono così suddivisi:

- n. 1 prelievo di € 200,00 eseguito alle ore 16:51 del 31/01/2025;
- n. 1 prelievo di € 200,00 eseguito alle ore 16:52 del 31/01/2025;
- n. 1 prelievo di € 100,00 eseguito alle ore 16:53 del 31/01/2025.

N. 3 prelievi ATM sono, invece, avvenuti con la carta n. ***4707 e sono così suddivisi:

- n. 1 prelievo di € 200,00 eseguito alle ore 16:55 del 31/01/2025;
- n. 1 prelievo di € 200,00 eseguito alle ore 16:56 del 31/01/2025;
- n. 1 prelievo di € 100,00 eseguito alle ore 16:57 del 31/01/2025.

Il Collegio precisa che le operazioni contestate sono disciplinate dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di

recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

L'art. 12 del d. lgs. n. 11/2010 regola il regime della responsabilità a fronte dell'utilizzo non autorizzato di strumenti e servizi di pagamento. La disposizione, con un evidente favor nei confronti dell'utilizzatore, opera uno spostamento della responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in caso di utilizzo fraudolento, estendendola a tutte le ipotesi di violazione degli obblighi di custodia e sicurezza non caratterizzate da frode, dolo o colpa grave. Ne consegue che, nel caso in esame, al fine di escludere la responsabilità della ricorrente, è necessario escludere che il suo comportamento possa configurarsi quale colpa grave. Sul punto deve essere richiamato l'art. 7, comma 3 del d. lgs. n. 11/2010, in base al quale l'utente "adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate".

Ai sensi del 2° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, l'onere della prova che l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave incombe sull'intermediario, il quale, ai sensi del primo comma della norma, nel caso di un'operazione di pagamento disconosciuta è tenuto a "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'intermediario dichiara che il blocco della carta n. ***9112 è avvenuto alle ore 16:01 del 02/02/2025, mentre il blocco della carta n. ***4707 è avvenuto alle ore 16:03 del 02/02/2025. Tuttavia, la ricorrente afferma di aver inizialmente disposto il blocco temporaneo immediato, tramite app, di tutte le carte sottratte. Successivamente, la stessa ricorrente dichiara di aver bloccato definitivamente gli strumenti di pagamento in data 02/02/2025. L'intermediario, al fine della prova che le operazioni sono state correttamente autorizzate, allega documentazione dalla quale si evince che le operazioni sono avvenute alla presenza fisica della carta, mediante lettura del microchip e digitazione del codice PIN e senza tentativi errati. Il Collegio ritiene, pertanto, dimostrata la corretta autenticazione delle stesse ai sensi del 1° comma dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010, sopra richiamato.

In tema di riparto dell'onere probatorio, il Collegio richiama il principio di diritto in base al quale "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 interpretato 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" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

In sintonia con l'orientamento espresso sul punto dalla Corte di Cassazione, l'uniforme giurisprudenza dell'ABF qualifica la colpa grave come "un comportamento consapevole dell'agente che, senza volontà di arrecare danno agli altri, operi con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, omettendo di osservare non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti" (cfr. per una simile prospettiva, in tema di gravità della colpa, Cass. civ., 19 novembre 2001, n. 14456; Collegio di Milano, decisioni n. 40/2012 e n. 2310/2011; Collegio di Roma, decisioni n. 2157/2011 e n. 712/2010). Si tratta, evidentemente, non di una semplice distrazione o negligenza, bensì di "un comportamento abnorme e, in quanto tale, non scusabile", la cui valutazione deve essere compiuta con riguardo alle specificità di ogni singolo caso,

con riferimento sia agli obblighi di custodia dello strumento sia a quelli di memorizzazione del codice identificativo. Il Collegio deve pertanto procedere con lo scrutinio degli elementi messi in evidenza dalla parte resistente in relazione alla sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente.

La ricorrente riferisce di aver subito, nei pressi di una piazza pubblica, il furto di una pochette situata nella sua borsa contenente i documenti e gli strumenti di pagamento. La ricorrente colloca la consumazione del furto tra le ore 16:30 e 17:30 del 31/01/2025.

Successivamente, ella visionava l'home banking e disconosceva n. 6 operazioni per un totale di € 1.000,00 eseguite dai malfattori, di cui n. 3 transazioni realizzate con la carta n. ***4707 e n. 3 transazioni realizzate con la carta n. ***9112.

Nel ricorso, parte ricorrente precisa di non aver custodito né il PIN né altri dati all'interno della pochette sottratta in quanto li aveva memorizzati. Inoltre, afferma di non aver fornito ad alcuno i codici segreti.

Nel ricorso, la ricorrente dichiara altresì di aver ricevuto in data 01/02/2025 un SMS fraudolento, accodatosi a precedenti messaggi, dall'intermediario B.

La ricorrente afferma, poi, che il furto è avvenuto con destrezza, posto che i prelievi sono stati effettuati a breve distanza di tempo, poco dopo il furto. Ella presuppone altresì che i codici possano essere stati carpiri dalle stesse carte o in altra maniera non riconducibile alla sua colpa grave.

Peraltro, l'intermediario sottolinea che il furto delle carte è avvenuto tra le ore 16:30 e le ore 17:30 del 31/01/2025; la prima operazione contestata effettuata con la carta n. ***4707 è avvenuta alle ore 16:55, mentre la prima operazione contestata effettuata con la carta n. ***9112 è avvenuta ore 16:51. Secondo l'intermediario in ragione del breve lasso temporale, non sono ipotizzabili la clonazione della carta o l'estrazione del PIN dallo strumento di pagamento. Il Collegio non può non rilevare come questi elementi, secondo l'ormai consolidato orientamento dei Collegi (da ultimo decisione Collegio di Bologna. 7634/25) rappresentano un chiaro indice di presunzione di un comportamento caratterizzato da colpa grave, così come (decisione del Collegio di Bologna n. 6958/25) la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento.

Una volta accertato il ricorrere di un comportamento gravemente colposo della ricorrente, il Collegio deve però anche verificare la presenza dei noti indicatori di anomalia ai sensi dell'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"). Nel caso in specie si configura la sussistenza dell'indicatore di cui al punto 2 lett. a) (tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita), in quanto risultano n. 3 prelievi ATM ravvicinati effettuati con la carta n. ***4707, e n. 3 prelievi ATM ravvicinati effettuati con la carta n. ***9112. Ricorrendo tale indice di anomalia, l'intermediario sarà tenuto a restituire la somma di 204,00 euro rinveniente dal prelievo di € 100,00 euro eseguito alle ore 16:53 del 31/01/2025, e dal prelievo di 100,00 euro eseguito alle ore 16:57 del 31/01/2025, con l'aggiunta delle commissioni di 4, 20 euro (cifra arrotondata a 4, 00 euro).

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 204,00 (duecentoquattro/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