

## 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 24/02/2026

### FATTO

Il cliente afferma di essersi accorto, in data 15/7/2025 intorno alle ore 12:00, del furto di documenti e carte di pagamento dalla propria auto a vetri oscurati, in sosta e chiusa con chiave elettronica, nei pressi di un ecocentro; bloccava le carte mediante operatore telefonico nel più breve tempo possibile; precisa che non erano custoditi all'interno della refurtiva i PIN necessari per il prelievo. Disconosce il prelievo in pari data di € 850,00, che la banca non intende rimborsare in quanto le operazioni erano state regolarmente autorizzate.

Chiede la restituzione di 850,00 euro.

L'intermediario controdeduce che i due prelievi ATM eseguiti in data 15/7/2025 (rispettivamente di € 600,00 e € 250,00), a seguito del furto del borsello dall'auto del ricorrente, sono stati correttamente contabilizzati, registrati e autenticati in quanto posti in essere mediante lettura del *microchip* della carta e corretta digitazione del PIN; sussiste la colpa grave del cliente, considerati: (i) l'incauta custodia del borsello, lasciato in auto e lontano dal suo raggio di controllo (considerando i 400 m tra la via indicata in denuncia e l'ecocentro presso il quale il cliente si recava), e (ii) la presumibile conservazione del PIN congiuntamente alla carta, in quanto le operazioni fraudolente sono avvenute nel breve termine e tramite digitazione corretta del PIN (alle ore 12:33 e 12:34 presso il medesimo sportello), seppur a seguito di alcuni tentativi di digitazione errata (alle ore 12.13, alle ore 12.14 e alle ore 12.15 presso un altro sportello). Precisa che tra lo sportello dove sono stati effettuati i prelievi

contestati e l'ecocentro intercorre una distanza di circa 27 km per un tempo di percorrenza di circa 30 minuti. Ipotizza che l'auto in sosta potesse essere aperta, non essendovi stati segni di effrazione; ha provveduto ad inviare sms *alert* per entrambe le operazioni (ore 12:33 e 12:34); le operazioni sono state realizzate nei limiti dei massimali posti sulla carta.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che l'auto era parcheggiata di fronte al cancello di ingresso dell'ecocentro e pertanto nel suo raggio visivo, come comprovabile dalla telecamera di sorveglianza posta all'ingresso del cancello e riconduce l'errata ubicazione dell'auto ad un errore di trascrizione al momento della denuncia; l'auto è dotata di vetri oscurati per cui l'interno non è ispezionabile. Contesta la presunzione che l'auto fosse stata lasciata aperta in quanto la stessa era stata parcheggiata e chiusa con comando elettronico - *key less* e ritiene notorio come furti alle auto in sosta possano essere compiuti con l'ausilio di *device* elettronico (ad esempio *jammer* a radiofrequenza per telecomandi, tecnica di *skimming*, senza effrazione); nega la custodia del PIN con la carta, considerando che i tentativi errati del PIN sono compatibili con "osservazioni precedenti, tentativi casuali, ATM diversi".

## DIRITTO

Il cliente disconosce due operazioni eseguite con carta di debito furtivamente sottrattagli e chiede la restituzione dei relativi importi. Si tratta, in particolare, di due prelievi ATM effettuati il 15 luglio 2025 alle ore 12:33 (per € 250,00) e alle ore 12:34 (per € 600,00).

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

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". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, l'intermediario ha fornito prova di autenticazione di entrambe le operazioni mediante i fattori del possesso (la carta dotata di microchip) e della conoscenza (il codice PIN).

Quanto alla condotta del cliente, dalla rappresentazione dei fatti e dalla documentazione allegata risulta che sono state contestualmente sottratte tre carte conservate congiuntamente, delle quali due impiegate per il compimento di quattro operazioni. Secondo l'univoco orientamento dei Collegi territoriali, la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, tutti o molti dei quali utilizzati dai malfattori, rappresenta indice della colpa grave del cliente poiché ne rivela l'incauta custodia. Il Collegio reputa poi di scorgere un ulteriore indice presuntivo di colpa nel breve lasso temporale intercorso tra il furto e il primo tentativo di prelievo (13 minuti circa), pur non andato a buon fine, che lascia inferire la conservazione dei PIN congiuntamente alle carte. Ed infatti, a fronte della presenza di tre diverse carte all'interno della borsa rubata, è presumibile che i primi errori di digitazione corrispondano ad altrettanti tentativi di ricondurre a ciascuna carta il corrispondente pin. È del resto escluso che detto pin sia stato carpito durante un precedente utilizzo, risalente al 13/7/2025.

La considerazione complessiva degli elementi adesso richiamati induce questo Collegio a ravvisare gli indizi di una colpa grave nella condotta del cliente, a prescindere dall'eventuale destrezza con cui il furto è stato realizzato.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**