

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 GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

La parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 14 agosto 2025, riferiva le circostanze del furto della carta di pagamento di cui era stato vittima, rilevando che in data 28 maggio 2023, alle ore 11:00, si era recato presso lo sportello automatico dell'intermediario resistente al fine di prelevare denaro contante. Sebbene avesse inserito il proprio codice PIN corretto, l'ATM non erogava la somma di denaro richiesta pari ad €. 250,00=.

Improvvisamente sopraggiungeva un uomo che, senza il proprio consenso ed in maniera inappropriata, iniziava a digitare alcuni tasti sulla tastiera dell'ATM, fingendo di prestargli aiuto. Non essendo riuscito a prelevare si allontanava dall'ATM, avvedendosi in quel momento che, oltre all'individuo anzidetto, era presente anche un presunto complice.

Il giorno seguente, si avvedeva di non essere in possesso della propria carta di debito, ritenendo quindi che l'ATM l'avesse ritirata come di solito accade se trascorre del tempo durante il prelievo. Eccepiva che alle ore 10:00 del 29 maggio 2023 si era recata presso lo sportello della filiale dell'intermediario, apprendendo dell'esistenza di numerosi prelievi da lui non eseguiti, tra i quali alcuni anche su sportelli esteri, per un totale di €. 2.383,50=.

Bloccava la carta. Presentava denuncia in data 30 maggio 2023.

Richiedeva all'intermediario il rimborso delle somme relative alle operazioni disconosciute in data 27 luglio 2023 (mediante comunicazione a mezzo PEC ricevuta in data 13 ottobre 2023). Nel riscontro negativo, l'intermediario deduceva che il PIN fosse stato carpito dai truffatori a seguito della propria mancata cautela nell'utilizzo dello strumento di pagamento.

Non gli è addebitabile alcuna colpa in quanto è rimasto vittima di una truffa durante il prelievo ATM: i frodatori hanno, infatti, raggirato una persona anziana. Non ha fornito volontariamente il PIN, che non si trovava annotato su alcun tipo di dispositivo e, comunque, non gli è mai stato sottratto.

I truffatori hanno carpito il PIN osservando le operazioni di prelievo. Ha dunque proposto un nuovo reclamo in data 14 agosto 2025 nei confronti dell'intermediario che, in data 1° settembre 2025, vi ha dato un ulteriore riscontro negativo.

Non è addivenuto ad un accordo con l'intermediario. E' rimasto vittima della truffa in ragione delle proprie personali condizioni, di svantaggio sia numerico che fisico rispetto ai malfattori.

Lo sportello ATM si trova su un marciapiede pubblico esterno alla filiale dell'intermediario.

L'intermediario nelle controdeduzioni rappresentava di aver offerto riscontro negativo ad entrambi i reclami presentati dal cliente. In data 2 luglio 2012 la parte ricorrente e l'aderente al ricorso stipulavano un contratto di conto corrente, oggi estinto.

Su tale conto corrente la parte ricorrente richiedeva l'emissione di una carta di debito, sottoscrivendo il relativo contratto in data 4 luglio 2012, oggetto di successivo recesso da parte del cliente. In data 26 luglio 2012 il cliente attivava altresì il servizio di *sms alert* per le operazioni effettuate a mezzo della carta di debito per i soli importi superiori ad €. 100,00=.

Le n. 10 operazioni oggetto di disconoscimento risultano effettuate tutte in data 28 maggio 2023, fatta eccezione per un pagamento di €. 250,00= avvenuto alle ore 00:03 del 29 maggio 2023. Eccepiva nel merito che la fattispecie non appariva riconducibile all'utilizzo indebito dello strumento di pagamento ma andava inquadrata nel caso di furto di contante presso l'ATM, escludendo ogni responsabilità in capo alla banca; rappresentava, inoltre, che dalle evidenze informatiche non risultava alcun blocco o malf funzionamento del terminale ATM e che i prelievi ed i pagamenti, per la complessiva somma di €. 2.383,50=, erano avvenuti con corretta digitazione del PIN, tramite utilizzo della tessera bancomat, dotata di microchip, nonché di aver inviato immediatamente gli sms relativi alle transazioni contestate.

Tutte le operazioni sono state, dunque, regolarmente autenticate, autorizzate e contabilizzate in quanto avvenute con autenticazione del titolare in modalità SCA. La parte ricorrente ha assunto una condotta gravemente colposa in violazione degli obblighi di cui all'art. 7, comma 2, D.Lgs. n. 11/2010 e di quanto stabilito nel contratto.

DIRITTO

Il ricorso in esame riguarda la richiesta di restituzione dell'importo oggetto dell'operazione di prelievo allo sportello automatico, effettuata dal ricorrente dopo l'autenticazione della stessa avvenuta da parte di quest'ultimo, nonché di altre operazioni per la complessiva somma di €. 2.383,50=, a seguito della sottrazione della carta di debito effettuata da malviventi che si erano avvicinati all'ambiente ove era collocato l'erogatore automatico ed avevano con raggiri distratto il ricorrente nel momento di ritirare il denaro.

L'utilizzo fraudolento è disciplinato dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 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'intermediario ha eccepito che la dinamica della vicenda imporrebbe di disapplicare la disciplina del D.Lgs. n. 11/2010, almeno per quanto riguarda la prima operazione.

La normativa appena richiamata prevede che, qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata, ai sensi dell'art. 5), grava sull'intermediario provare che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata e che durante la sua esecuzione non si sono verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la stessa esecuzione od altri inconvenienti. Sul punto si rileva che l'intermediario ha prodotto evidenze in merito alla prova circa la corretta autenticazione delle operazioni in oggetto.

Il Collegio rileva, quindi, che sulla base della narrazione di parte ricorrente e delle produzioni dell'intermediario, per quanto concerne la prima operazione contestata, non trova applicazione la disciplina del D.Lgs. n. 11/2010: la sottrazione del denaro appare, infatti, aver riguardato il momento successivo al prelevamento dello stesso dal dispositivo ATM, autorizzato dal titolare. Quanto accaduto in occasione del tentativo di prelievo intrapreso da parte ricorrente si inquadra nella fattispecie del furto con destrezza, commesso da un soggetto che, utilizzando raggiri, ha sottratto il denaro e la stessa carta di debito dallo sportello dopo che era stato erogato il contante, tramite un'operazione di prelievo direttamente e volutamente messa in atto dal ricorrente stesso attraverso la genuina carta di debito e la digitazione del corretto PIN.

Parte ricorrente ha formulato una specifica doglianza in relazione alla condotta dell'intermediario che, in uno spazio aperto della propria filiale, non avrebbe assunto gli opportuni accorgimenti per la miglior tutela dei clienti. Ora, vero è che dalle speculari allegazioni di parte può dirsi acclarato che lo sportello era collocato, nel caso di specie, all'esterno dei locali della filiale, ove il cliente può ragionevolmente attendersi un livello di protezione minore rispetto a quello esigibile all'interno, se non altro per la percezione di minor sicurezza che è data dallo stazionare su suolo pubblico anziché all'interno di un'area pur sempre della banca; vero è dunque che, sempre a giudicare dalle allegazioni di parte, nel caso di specie lo sportello ATM era collocato al di là dell'area protetta strettamente intesa, ove allo stato non è concepibile un servizio di sicurezza continuativo e puntuale, per ciascuno sportello o gruppo di sportelli in funzione.

Per quanto concerne le successive operazioni, il ricorrente ha assunto una condotta connotata da colpa grave, tenendo conto in particolare di due aspetti: in primo luogo la grave negligenza nella custodia dello strumento di pagamento, abbandonato presso lo sportello ATM; in secondo luogo il grave ritardo con il quale, pur essendo consapevole di non avere con sé tale strumento, ha provveduto al relativo blocco che, ove tempestivamente attivato, avrebbe permesso di evitare l'esecuzione delle operazioni contestate successive alla prima.

Il ricorso pertanto non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE