

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 20/03/2026

FATTO

Esperita infruttuosamente la fase di reclamo, il ricorrente si rivolge all'Arbitro per ottenere dall'intermediario la restituzione di € 46.500,00, oltre interessi legali, per l'esecuzione (dal 16.09.2024 al 15.10.2024) di 11 prelievi ATM non autorizzati a valere su tre differenti conti. Egli riferisce che la carta utilizzata era custodita nel proprio studio professionale, all'interno di una cartellina anonima, separatamente dal PIN, custodito in altra cartellina. Chiede, altresì, il risarcimento del danno derivante dall'inadempimento dell'intermediario e la restituzione delle spese di procedura.

L'intermediario specifica che le operazioni disconosciute sono 11 prelievi effettuati presso un ATM che consente di prelevare fino a € 4.900,00 al giorno. Riferisce che tutte le operazioni sono state poste in essere mediante un sistema autorizzativo conforme alla SCA, tramite utilizzo congiunto della carta e inserimento del PIN corretto al primo tentativo.

Inoltre, la resistente sottolinea che il ricorrente ha effettuato diversi accessi al proprio *home banking* durante il periodo di esecuzione delle operazioni disconosciute, senza tuttavia riscontrare alcuna anomalia; di conseguenza, se egli si fosse avveduto per tempo di operazioni non autorizzate avrebbe interrotto l'asserita azione fraudolenta di terzi.

La banca sottolinea quindi il comportamento gravemente colposo del ricorrente, il quale non avrebbe adottato la diligenza richiesta nella custodia dello strumento e delle credenziali. Precisa infatti che l'ATM è ubicato in prossimità dello studio del ricorrente e che lo studio è frequentato – per stessa ammissione di parte attrice – da cinque dipendenti, nonché da amici e collaboratori esterni. Ciò pertanto porta a ritenere che i prelievi siano stati effettuati da una persona che frequenta assiduamente lo studio.

Chiede quindi che il ricorso sia respinto e, in subordine, che il Collegio accerti il concorso di colpa tra le parti.

DIRITTO

Il ricorrente chiede il rimborso di € 46.500,00, oltre interessi legali, per l'esecuzione (dal 16.09.2024 al 15.10.2024) di 11 prelievi presso ATM. Le operazioni, quindi, ricadono nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Come è noto, l'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, nella formulazione *ratione temporis* applicabile al caso in esame, pone in capo al prestatore di servizi l'onere di provare che l'operazione «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». Dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti si ricava che i prelievi sono stati effettuati tutti tramite la carta originale, lettura del *chip* e corretta digitazione del PIN al primo tentativo.

È altrettanto noto che la richiamata normativa impone al prestatore di servizi di pagamento anche l'onere di dimostrare che l'utente abbia agito con dolo o colpa grave o, addirittura, mediante un comportamento fraudolento.

Orbene, la colpa grave della ricorrente nel procedimento in esame viene in rilievo sotto diversi profili. In primo luogo, egli ha affermato che la carta era custodita presso il suo studio professionale, all'interno di una cartellina anonima, mentre il PIN era custodito in un'altra cartellina, anch'essa anonima, nella libreria. Secondo quanto dichiarato dal ricorrente, lo studio è frequentato quotidianamente da poche persone (5-7 tra dipendenti e clienti, oltre ad amici e collaboratori), ma la stanza della libreria è utilizzata esclusivamente da lui e dalla sua segretaria. Tuttavia, egli non ha chiarito se la carta sia stata rubata o se essa, invece, sia stata prelevata in occasione delle operazioni e, di volta in volta, riposta nel luogo di custodia.

È poi doveroso evidenziare che il ricorrente non ha fornito «elementi utili a provare che l'operazione sia stata realmente fraudolenta» (in questi termini Coll. Roma, decisione n. 299/2020). Dalla denuncia e dal ricorso, infatti, non emergono circostanze utili a circoscrivere la truffa. In proposito, il Collegio deve ribadire che grava sull'utente «non tanto un onere probatorio che la legge, in principio, non gli addossa, ribaltandolo piuttosto sull'intermediario; quanto piuttosto un onere di allegazione delle circostanze che possano, al minimo, offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell'utilizzo imputabile (direttamente o per colpa grave) al titolare» (Coll. Roma, decisione n. 10723/2019).

Va poi considerato che la richiesta di restituzione non riguarda tutte le operazioni compiute nel periodo settembre e ottobre 2024, bensì soltanto alcune di esse, poiché altre sono da considerarsi genuine. Ciò determina, unitamente al rilevato difetto probatorio, «un quadro presuntivo, incerto e contraddittorio, che non offre elementi a sostegno della asserita macchinazione fraudolenta» (così Coll. Roma, decisione n. 4792/20219; sul tema dell'impugnazione selettiva v. anche, *ex multis*, Coll. Roma, decisione n. 8856/2022).

A ciò si aggiunga che, sempre nel suindicato periodo, il ricorrente ha più volte utilizzato l'*home banking*: in particolare, la documentazione dell'intermediario attesta 32 accessi, il primo dei quali è datato 26 ottobre 2024, ossia nove giorni dopo l'esecuzione della prima operazione disconosciuta. Tale circostanza consente al Collegio di censurare la condotta dell'utente, che, nonostante gli accessi all'*app*, si è accorto della presenza dei prelievi soltanto dopo essere stato contattato dalla banca proprio in ragione della rilevata anomalia delle movimentazioni. Se avesse prestato maggiore attenzione e posto in essere una condotta diligente, anche con riferimento alla verifica delle operazioni a valere sulla carta, il ricorrente avrebbe certamente evitato il protrarsi dell'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento (cfr. Coll. Roma, decisione n. 8030/2025).

Questo Collegio, dunque, non può che condannare il comportamento del ricorrente nella custodia della carta e delle credenziali.

Sotto altro aspetto, però, il Collegio deve anche evidenziare che l'intermediario non ha provato di aver attivato il sistema di *alert* che, nell'ipotesi in esame, avrebbero senza dubbio limitato il pregiudizio subito. È infatti noto che la mancata attivazione del servizio di *alert* è considerata dall'ormai granitico

orientamento arbitrale come una carenza organizzativa imputabile all'intermediario (cfr., *ex multis*, Coll. Roma, decisioni nn. 12411/2019, 12202/2022, 4750/2023).

L'analisi della vicenda, in definitiva, conduce il Collegio a ritenere che, verosimilmente, le operazioni siano state eseguite da qualcuno che avesse facile accesso allo strumento e alle credenziali (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 8672/2024).

Alla luce della complessiva analisi della vicenda, il Collegio, rilevato il concorso di colpa tra le parti, in ossequio a quanto disposto dall'art. 1227 cod. civ., riconosce al ricorrente, in via equitativa, l'importo di € 5.000,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 5.000,00, determinata in via equitativa.

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