

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, titolare di una carta emessa dall'intermediario resistente, riferisce che in data 25/04/2025 è stato vittima di un furto dello strumento di pagamento (custodito in un'autovettura chiusa), che si è poi tradotto in un prelievo fraudolento pari a 208 euro.

Insoddisfatto della prodromica interlocuzione con l'intermediario, si rivolge al Collegio per ottenere il rimborso di quanto gli è stato fraudolentemente sottratto.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che l'operazione risulta regolarmente autorizzata e contabilizzata, allegando, a sostegno, apposita documentazione.

L'autore della transazione conosceva il PIN, considerato il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e l'esecuzione dell'operazione contestata. Osserva inoltre che parte ricorrente, in sede di denuncia, ha dichiarato di aver lasciato la carta incustodita all'interno dell'automobile in sosta, circostanza che conferma un comportamento gravemente negligente in relazione agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento e del relativo codice segreto.

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'operazione contestata è stata eseguita sotto il vigore del D. Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai

servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle 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'EB.

Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

L'intermediario ha dato prova della regolare e corretta autenticazione dell'operazione contestata la cui SCA risulta pienamente conforme; per quanto riguarda il profilo della possibile colpa grave del cliente, dagli atti allegati emerge che il furto del borsello contenuto nell'autovettura è avvenuta intorno alle 17:30 mentre l'operazione contestata è avvenuta alle 25/04/2025 alle ore 18:14.

Il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e l'operazione contestata lascia presumere, come da costante orientamento di questo Arbitro, che le credenziali della carta fossero conservate unitamente alla stessa.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE