

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore RAFFAELE PICARO

Seduta del 25/03/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce che il 14.3.2025, tra le ore 13:30 e le ore 13.45, si recava in una filiale della banca convenuta per effettuare un prelievo di denaro. Mentre si trovava davanti all'ATM, le si avvicinava un uomo, che, facendo riferimento a un malfunzionamento, la invitava a seguire le sue indicazioni. Insospettita, annullava l'operazione e si spostava presso un altro ATM. Inserita la carta e digitato il PIN, le si avvicinava nuovamente l'uomo, accompagnato da un secondo individuo: mentre il primo le rivolgeva la parola, il secondo avvicinava un oggetto, apparentemente un porta documenti, allo schermo. La ricorrente, spaventata, ritirava la carta e andava via. In seguito, si avvedeva che era stato eseguito un prelievo di euro 2.000,00. Pertanto, chiede l'accertamento della responsabilità dell'intermediario e il conseguente rimborso della somma e delle spese di procedura, argomentando che la sua condotta non è stata gravemente colposa in quanto la carta è ancora in suo possesso e non ha comunicato a terzi il PIN.

L'intermediario resistente osserva che la carta di debito della ricorrente è dotata della tecnologia chip e PIN e l'operazione contestata veniva correttamente autorizzata e, all'esito, veniva inviato un SMS alert. La carta veniva bloccata, alle ore 14.59, a distanza di un'ora dall'invio dell'SMS alert delle 13.44. In tal guisa, contesta la colpa grave della ricorrente nell'incauta custodia della carta e del PIN ad essa associato, in quanto l'operazione fraudolenta si è perfezionata nel giro di pochi minuti, con l'inserimento di credenziali nell'esclusivo possesso del titolare della carta. Conferma che la dinamica descritta dalla ricorrente corrisponde a grandi linee a quanto risulta dai sistemi: il primo inserimento della carta nell'ATM 0236, la successiva digitazione del PIN da parte della ricorrente e l'annullamento dell'operazione; la carta è stata poi inserita nell'ATM 6367 e in quella occasione è avvenuto il prelievo oggetto di contestazione; in seguito, la carta è stata inserita tre volte nei due ATM. Ipotizza, pertanto,

che ricorrente sia stata distratta durante il secondo inserimento della carta e che i truffatori abbiano portato via le n. 43 banconote, erogate in presenza della ricorrente, dopo che l'ATM aveva restituito la carta. Precisato che la fase finale del prelievo prevede prima l'espulsione della carta e, solo in esito al ritiro, l'erogazione delle banconote, conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda di parte ricorrente deve scrutinarsi alla luce delle disposizioni previste dal d.lgs. n. 11 del 2010 (emanate in attuazione della direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno - c.d. PSD - come aggiornate in recepimento della direttiva 2015/2366/CE - c.d. PSD2; nonché secondo le norme tecniche fornite dall'EBA recepite nel Reg. UE 2018/389, circa la *Strong Customer Authentication*, SCA) volte a disciplinare gli obblighi reciprocamente gravanti sul prestatore e sull'utilizzatore dei servizi di pagamento. Ai sensi dell'art. 10, co. 1, d.lgs. n. 11 del 2010 per cui *«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 mancato rispetto dei reciproci obblighi gravanti sulle parti determina, secondo i criteri fissati dagli artt. 11 e 12, d.lgs. n. 11 del 2010, la responsabilità del prestatore o dell'utilizzatore per i danni prodotti da operazioni di pagamento non autorizzate.

Se ne desume che l'intermediario possa sottrarsi alla responsabilità risarcitoria per l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento, soltanto quando sia provata la colpa grave dell'utilizzatore. In proposito, la giurisprudenza di questo Arbitro si è consolidata nel senso di ritenere che possa ritenersi raggiunta la prova della colpa grave – e che quindi possa dirsi assolto l'onere gravante a carico dell'intermediario – quando sia dimostrato quell'elevato e abnorme grado di negligenza in capo all'utilizzatore, al ricorrere del quale possa imputarsi allo stesso la responsabilità delle conseguenze di un utilizzo fraudolento.

Il Collegio di Coordinamento, con dec. n. 22745 del 2019, ha poi chiarito che *«la previsione di cui all'art. 10, co. 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»*. Inoltre, con specifico riferimento agli oneri di allegazione a carico delle parti, ha precisato che, in applicazione del principio della domanda e del rispetto del contraddittorio, *«il ricorrente è tenuto a formulare una domanda che sia articolata nel petitum (il provvedimento o il bene della vita richiesto) e nella causa petendi (la situazione giuridica giustificatrice della domanda) e a produrre la documentazione dimostrativa. Reciprocamente, il resistente ha l'onere processuale di addurre le argomentazioni (fattuali e giuridiche) idonee a contrastare la domanda e di produrre la documentazione ritenuta idonea allo scopo [...]. Il giudicante (l'arbitro come il giudice) ha il potere-dovere di stabilire la corretta qualificazione giuridica delle questioni portate alla sua cognizione, ma non quello di prendere in esame situazioni di fatto diverse da quelle rappresentate dalle parti. Ne consegue, in applicazione dei principi sopra enunciati, che, al di fuori delle ipotesi della rilevanza d'ufficio normativamente prevista, all'arbitro non è consentito esaminare questioni su cui non abbia sollecitato il contraddittorio delle parti»* (Collegio di Coordinamento, decisione n. 10929 del 2016).

Si tratta, dunque, di orientarsi nel perimetro tracciato dalle allegazioni, volta per volta sottoposte dalle parti alla cognizione dell'Arbitro, al fine di verificare se, alla luce degli elementi costitutivi della fattispecie, sia possibile desumere in capo all'utilizzatore un comportamento gravemente colposo.

La controversia ha ad oggetto un prelievo ATM di euro 2.000,00, effettuato con carta di debito. In ordine alle modalità di autenticazione, l'intermediario riferisce che l'operazione è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, producendo evidenze a supporto.

Alla luce di quanto allegato e depositato dall'intermediario, può ritenersi assolto l'onere probatorio sul medesimo gravante, ex art. 10, co. 1, d.lgs. n. 11 del 2010, circa la corretta autenticazione e registrazione delle operazioni impugnate e l'assenza di malfunzionamento dei sistemi.

Peraltro, dalle dichiarazioni rese dalla ricorrente nella denuncia, si evince che sia stata ella stessa ad inserire la carta e a digitare il PIN, di guisa che il prelievo controverso, essendo stato eseguito per intero dalla cliente, si configura come operazione autorizzata e quindi non soggetta al regime di responsabilità della PSD2.

Anche in questi casi, tuttavia, può sussistere la responsabilità concorrente dell'intermediario, secondo le norme di diritto comune, quando emerge un suo apporto causale alla frode.

Nel caso di specie, dalle evidenze in atti, risulta che i frodatori abbiano distratto la ricorrente, dopo che questa aveva inserito la carta ed il PIN, per prelevare la somma di euro 2.000,00, bloccando la fuoriuscita delle banconote (cd. *cash trapping*), così da poterle recuperare quando la ricorrente si allontanava.

Nelle ipotesi di truffa perpetrata mediante manomissione dello sportello ATM, l'Arbitro tende ad escludere la colpa grave del ricorrente, sul presupposto che gli intermediari sono tenuti a predisporre procedure e presidi di sicurezza idonei ad evitare tali tipologie di frodi (Collegio di Roma, decisione 2099/2024). Nel caso esaminato, l'operazione contestata appare una conseguenza della mancata predisposizione di procedure di sicurezza adeguate da parte dell'intermediario, sulle quali tuttavia si innesta la colpa grave del cliente. Quest'ultima, però, non è adeguata ad assorbire completamente il nesso di causalità, ma concorre con esso (Coll. Milano, dec. n. 2892/2021).

Alla luce di quanto sopra, il Collegio valuta il concorso di responsabilità tra le parti e liquida in via equitativa in favore del ricorrente l'importo di € 500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 500,00, 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