

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 06/03/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- ha ottantadue anni e il 05.08.2025, intorno alle 12.45, prendeva un autobus urbano con

il marito; dopo circa 20 minuti scendeva e si accorgeva dell'assenza del suo portafogli dove erano custodite le carte di pagamento emesse dall'intermediario resistente e da altre banche;

- il reato veniva qualificato in denuncia come "furto con destrezza";
- alle ore 13.43 dello stesso giorno del furto, la banca resistente confermava il blocco della carta di credito ***671 effettuato su sua richiesta con l'aiuto del figlio;
- il 28.08.2025 provvedeva al disconoscimento di 9 operazioni fraudolente avvenute lo stesso giorno del furto prima del blocco della carta;
- successivamente, l'intermediario comunicava di voler stornare il solo importo di € 11,80, ritenendo le ulteriori operazioni non rimborsabili perché "effettuate mediante lettura del chip della carta e corretto inserimento del codice PIN" prima del blocco della carta;
- con reclamo del 15.09.2025, richiedeva il rimborso dell'importo complessivo di € 2.969,64;
- con riscontro al reclamo del 30.09.2025, l'intermediario confermava le ragioni già rappresentate osservando "un ridotto intervallo di tempo tra furto della carta (avvenuto in data 5.8.2025, tra le ore 12:45 e le ore 13:00, secondo la denuncia e il relativo impiego, con regolare utilizzazione del P.I.N. (...) già a partire dalle 10:33)";
- le operazioni contestate sono disciplinate dal d.lgs. n.11/2010, i cui artt. 7, 10 e 12 allocano sull'intermediario il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento: i) l'art. 12 regola il regime della responsabilità dell'intermediario per l'utilizzo non autorizzato dall'utente di strumenti di pagamento ascrivendo la responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in tutte le ipotesi di uso non autorizzato, a meno che non vi sia evidenza della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente nell'adempire gli obblighi di cui all'art. 7 (custodia e corretta utilizzazione); ii) l'art. 10 alloca sull'intermediario l'onere di 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", precisando, al secondo comma, che "l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore 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", gravando sull'intermediario "la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente";
- il Collegio di Coordinamento (dec. n. 22745/2019), ha chiarito che è onere dell'utente il solo disconoscimento dell'operazione di pagamento non autorizzata, mentre, per non incorrere nella responsabilità di cui all'art. 12, "la previsione di cui all'art. 10, comma 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";

- in merito alla definizione in denuncia di furto con destrezza, la qualificazione dell'episodio in questione appare corretta alla luce delle decisioni ABF in quanto: i) con decisione n. 5876 del 12 giugno 2023, il Collegio di Torino si esprimeva così sull'argomento: "Il Collegio ritiene infondata l'eccezione di parte resistente circa la colposità della condotta della parte ricorrente in occasione del furto, non potendosi ritenere gravemente colposa la condotta di subire il furto del portafoglio dalla borsa mentre viaggiava su un mezzo pubblico. Nella denuncia la parte ricorrente ha infatti dichiarato che subiva il furto del proprio strumento di pagamento mentre si trovava sul tram (...) Alla luce dei fatti e delle circostanze come sopra rappresentate, il Collegio ritiene che nel caso di specie parte ricorrente sia stata oggetto di un furto con destrezza e che, per le modalità della truffa, non siano imputabili alla parte ricorrente ragioni di responsabilità"; ii) con decisione n. 9714 del 09 ottobre 2023, l'Arbitro confermava il proprio orientamento;
- al contrario di quanto stabilito dall'ABF, nel presente caso la resistente ha negato il rimborso senza tentare di dimostrare l'asserita negligenza e con una ricostruzione temporale contraddittoria; la banca, infatti, afferma che le operazioni disconosciute "sono state effettuate già a partire dalle ore 10:33", dunque più di due ore prima del momento in cui ha subito il furto del portafogli, indicato in denuncia-querela alle ore 12:45 circa. Tale circostanza, non conferma la sua presunta condotta negligente e dimostra l'inconsistenza dell'assunto difensivo dell'intermediario: se le operazioni fraudolente risultano temporalmente anteriori al momento del furto accertato, è evidente che la sottrazione del titolo deve essere avvenuta a sua insaputa, in un momento in cui non poteva materialmente accorgersi dell'accaduto;
- l'uso illecito della carta non è imputabile alla difettosa custodia o a colpa grave della titolare ma unicamente a condotta delittuosa caratterizzata da destrezza e tempestività;
- sull'operatività corrente dello strumento di pagamento, nell'intero mese di luglio 2025 (estratto conto allegato), antecedente le operazioni contestate, ha utilizzato lo strumento di pagamento sottrattolo dai malviventi per € 36,60, a giugno 2025, per €787,95 e tutte le spese superiori a €100,00 sono riconducibili ad altre prestazioni; così a maggio 2025 ha utilizzato la carta per euro 102,90, prevalentemente per altre prestazioni; nei mesi precedenti, in nessuna occasione aveva utilizzato la carta per prelievi in contanti;
- a seguito del furto, la carta è stata utilizzata in poche ore per oltre €2.980,00, importo evidentemente non in linea con le abitudini della cliente;
- è consolidato orientamento ABF (dalla decisione del Collegio di Milano n. 6309 del 27 agosto 2015 sino alla decisione del Collegio di Bologna n. 4802 del 15 maggio 2025) il principio della necessità, per l'intermediario, di rispettare i criteri di diligenza professionale dell'accorto banchiere; nel caso di specie, nel giro di poche ore sono state compiute svariate operazioni per un rilevante importo complessivo, assolutamente non in linea con un'operatività fisiologica, ciò induce a considerare "anomale" per frequenza e tipologia pertanto l'intermediario, avrebbe dovuto predisporre predisponendo sistemi automatici di blocco delle operazioni da postazione remota in presenza di comportamenti decisamente non in linea con l'operatività corrente del proprio cliente. Ciò, nel caso di specie, non è avvenuto e, di conseguenza, l'intermediario che non abbia predisposto idonei strumenti per evidenziare e/o bloccare automaticamente comportamenti che siano evidentemente anomali non può andare esente da responsabilità";

- sulla mancata attivazione o non corretto funzionamento del sistema di alert non ha ricevuto alcuna allerta relativamente ai pagamenti effettuati a suo danno dai malfattori, né l'intermediario fa alcun cenno di riferimento ad essi mentre è principio condiviso ABF che "la mancata attivazione o il non corretto funzionamento del sistema di alert costituisce una disfunzione organizzativa imputabile all'intermediario con conseguente responsabilità, eventualmente in concorso con il comportamento gravemente negligente del cliente per le operazioni non autorizzate";

- dall'analisi della vicenda emerge che l'intermediario ha ignorato due indicatori di anomalia di cui alla lettera b) nn. 1 e 2, art. 8, del D.M. 30.04.2007, n. 112 (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2033 del 2023 e, più recentemente, n. 448 del 14 gennaio 2025 e n. 3910 del 18.04.2025 secondo la quale "Questa circostanza porta a reputare integrato un indice di frode di cui all'art. 8, lett. b., n. 1, d.m. 112 del 2007 secondo cui si configura un rischio di frode quando vengono registrate sette o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta effettuate nelle 24 ore";

- sull'estratto conto del 28.07.2025 il saldo attuale della carta era pari a € 3027,22, mentre il fido accordato era pari a € 5.200; la disponibilità era pari a € 2,172.78 mentre l'importo complessivo delle operazioni contestate è stato 2.969,64 euro, ciò integra un ulteriore indicatore di anomalia e di responsabilità dell'intermediario che non ha posto in essere alcun blocco dell'operatività della carta neppure quando l'utilizzo da parte dei malviventi ha superato il fido accordato ad una anziana cliente;

pertanto, chiede che l'intermediario rimborsi la somma di € 2.969,64 oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce quanto segue:

- con reclamo del 15.09.2025, allegato al ricorso, parte ricorrente disconosceva 9 operazioni di pagamento effettuate mediante la propria carta di pagamento n. ***7671, poiché vittima di furto;

- con lettera di riscontro al reclamo del 30.09.2025, la banca confermava il rimborso della transazione di € 11,80 in quanto effettuata senza l'autenticazione forte a due fattori e rigettava la richiesta di rimborso delle ulteriori operazioni in quanto autenticate mediante inserimento del codice PIN;

- con ricorso notificato il 07.10.2025, parte ricorrente chiede il rimborso delle operazioni disconosciute;

- ha provveduto, il 22.10.2025, a rimborsare l'importo di € 762,00, pari alla somma delle ultime tre transazioni disconosciute rispettivamente di € 419,00, 150,00 e 173,00 in quanto eseguite extra plafond oltre a € 20,00 per rimborso spese del ricorso, come dimostra il file in allegato, oltre ad aver già rimborsato l'importo di € 11,80 come indicato in sede di risposta al reclamo;

- per la parte residua la richiesta di rimborso della ricorrente non può trovare accoglimento poiché la medesima ha tenuto un comportamento gravemente colposo con riferimento agli obblighi di custodia del codice PIN e dello strumento di pagamento;

- la richiesta di rimborso delle somme sottratte mediante l'utilizzo di una carta oggetto di operazioni fraudolente deve essere valutata alla stregua della disciplina contenuta degli artt. 7 e 12 del

d.lgs. 11/2010 che prevedono per l'utente un obbligo di custodia diligente dello strumento di pagamento e qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto all'obbligo di custodia con dolo o colpa grave, sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate;

- come rilevato dall'ABF, la "prova della colpa grave indica, più specificamente, la prova dei fatti che, in connessione tra loro, possono ragionevolmente condurre a ritenere gravemente negligente la condotta del cliente. Questa prova può ovviamente essere fornita pure per mezzo di presunzioni, purché queste, com'è noto, siano gravi, precise e concordanti secondo quanto dispone l'art. 2729 c.c." (Collegio di Milano, decisione n. 1033/2012);
- nel caso di specie, da un'analisi del caso sottoposto dal ricorrente è possibile riscontrare l'esistenza di indizi "gravi, precisi e concordanti" che confermano la negligenza della cliente nell'adempiere agli obblighi di custodia del codice PIN;
- le operazioni di pagamento disconosciute sono tutte correttamente autorizzate con carta fisica e corretta digitazione del codice PIN, ad eccezione dell'operazione di € 11,80 effettuata in modalità contactless;
- il 05.08.2025 a partire dalle ore 10:33 venivano autenticate mediante carta presente e digitazione del codice PIN, otto transazioni;
- come riferito da parte ricorrente in sede di denuncia, la medesima, il 05.08.2025 alle ore 12:45, prendeva l'autobus e scesa dal mezzo, si accorgeva che terzi le avevano sottratto il portafogli; pertanto la cliente riferisce, in sede di denuncia, di aver appreso di aver subito il furto intorno alle ore 13:05, dopo essere scesa dall'autobus, ma la stessa disconosce le operazioni eseguite già a partire dalle ore 10:33;
- le operazioni avvenivano mediante corretta digitazione del codice PIN, pertanto deve evidentemente presumersi che il terzo malvivente era a conoscenza del codice PIN, poiché, verosimilmente, lo stesso veniva custodito unitamente alla carta di pagamento;
- come rilevato sul punto dall'ABF: "la successione temporale degli eventi ed il breve lasso di tempo intercorso fra il furto e l'utilizzo può agevolmente far desumere che il PIN fosse conservato unitamente alla carta e ad essa immediatamente associabile o che possa essere stato precedentemente digitato in assenza di cautele che ne impedissero la visione a terzi" (ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 5767 del 25 maggio 2017; conforme: Collegio di Coordinamento, Decisione n. 5304 del 17 ottobre 2013, il quale precisa, altresì, che: "questo ristrettissimo arco temporale è incompatibile con l'eventualità che i ladri abbiano proceduto a digitare il PIN per tentativi, denotando invece che – al contrario – essi dovessero necessariamente conoscerlo....La successione temporale degli eventi può, insomma, far desumere con un elevato grado di probabilità che il PIN fosse conservato unitamente alla carta e ad essa immediatamente associabile, al punto da renderne particolarmente agevole la digitazione per porre in essere le operazioni oggi contestate");
- inoltre, come confermato dal Collegio di Torino con la decisione n. 14473 del 10 giugno 2021, in un caso simile a quello di specie: "da uno studio del Politecnico di Torino è emerso che «data una carta Bancomat smarrita o rubata non è possibile con tempo e risorse limitate riuscire ad estrarre da essa il PIN contenuto nel chip. L'operazione è teoricamente possibile ma richiede un laboratorio

molto sofisticato (chimico ed elettronico) e quindi ha un costo molto elevato (centinaia di migliaia di euro) e richiede comunque tempi molto lunghi (parecchie ore e giorni), incompatibili col riuso della carta prima della denuncia di perdita della stessa da parte del titolare. Ne consegue che una carta a chip non può essere usata senza conoscerne anche il PIN»;

- senza la disponibilità del codice segreto PIN, raggiunti i tre tentativi falliti di digitazione, la carta sarebbe stata catturata dall'apparecchiatura utilizzata; ciò non si è verificato e, dunque, ne deriva che l'autore dei prelievi ha avuto immediata disponibilità del codice segreto, fatto che indubitabilmente denota, con sufficiente precisione e concordanza, che alla carta fosse accompagnato, con grave negligenza, il codice di accesso (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Coordinamento ABF, n. 5304/2013; Collegio di Roma, nn. 5693/2016, n. 5398/2015 e 33/2015; Collegio di Napoli, n. 4498/2015);

- la ricorrente omette di indicare, dove veniva custodito il portafogli, impedendo di formulare corrette difese sul punto ma, in un caso speculare a quello di specie, il Collegio di Roma, con la Decisione N. 7189 del 05 maggio 2022, ha rigettato il ricorso affermando: "Nel caso di specie, le modalità del furto con destrezza che il ricorrente riferisce di aver subito appaiono scarsamente tratteggiate, mentre si comprende che i prelievi disconosciuti sono avvenuti in un ristretto arco temporale. La banca, in punto di corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni, afferma che le operazioni sono state autorizzate mediante "CHIP + PIN". Peraltro, tutte le operazioni disconosciute consistono in prelievi presso ATM, e sul punto questo Collegio ritiene che sia stata raggiunta la prova della corretta autenticazione e registrazione delle operazioni di pagamento, richiesta dall'art. 10 d.lgs. n. 11/2010. D'altronde, la condotta del ricorrente appare connotata da scarsa diligenza: non solo perché questo Collegio ha più volte sottolineato come all'interno dei mezzi di pubblico trasporto la presenza ravvicinata di estranei, e dunque l'esposizione al pericolo di furto, impone al cliente di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni (Collegio di Roma, decisione n. 7948/20), ma anche perché la rapidissima successione temporale tra la realizzazione del furto e le operazioni contestate induce a ritenere che il codice pin sia stato custodito unitamente alla carta di prelievo. Da quanto descritto si comprende che il ricorrente abbia agito con colpa grave e in violazione degli obblighi di diligenza posti a carico dell'utilizzatore e che, pertanto, il ricorso, non può trovare accoglimento";

- quindi, "la sussistenza della colpa grave della ricorrente impedisce di contenere la sua responsabilità nei limiti dell'importo di cui all'art. 12, 3° comma, del D.Lgs. n. 11/2010 e di tenerla indenne dalle perdite patrimoniali derivanti dall'utilizzo non autorizzato del mezzo di pagamento in questione" (Collegio di Roma, Decisione N. 5169 del 11 maggio 2017; Conf. Collegio di Milano Decisione n. 1516 del 31 gennaio 2020);

- quanto, invece, alla censura svolta dalla ricorrente, relativa al carattere asseritamente anomalo delle operazioni disconosciute, il Collegio di Milano (decisione n. 6732 del 9 luglio 2025) ha rilevato che "il fatto che dette operazioni nel loro complesso non rientrassero nella normale operatività sia per importi che per destinatari non è di per sé significativo", non potendosi certamente escludere "che vi siano occasioni in cui un cliente debba effettuare operazioni diverse dalle sue abitudini in relazione a esigenze specifiche, né che debba bonificare per la prima volta soggetti a cui favore non ha mai effettuato in precedenza operazioni di pagamento". Sotto altra prospettiva, ha aggiunto ancora il

Collegio, “non è dato comprendere quali siano gli elementi che possano determinare il momento e il contesto in cui l’intermediario avrebbe dovuto bloccare l’operatività del conto, se si considera che ogni bonifico aveva un destinatario ed un importo diverso”;

- con riferimento all’invio degli SMS alert, si segnala che il gestore li ha correttamente spediti, ma gli stessi non sono stati consegnati all’utente; le verifiche sulle impostazioni del telefono sono di competenza dell’utente, il quale dovrebbe : 1) controllare le applicazioni di gestione messaggi, rimuovere filtri antispam, abilitare la ricezione di sms premium/a pagamento, abilitare manualmente il mittente del messaggio 2) cancellare sms più vecchi: potrebbe trattarsi di un problema di archiviazione o di memoria 3) inserire la sim in altro apparecchio dotato di diverso sistema operativo;

pertanto, chiede di dichiarare la parziale cessazione della materia del contendere e rigettare il ricorso per il comportamento gravemente colposo della ricorrente.

Nelle repliche la parte ricorrente evidenzia quanto segue:

- dà atto della ricezione dell’importo di € 762,00 ne consegue la cessazione parziale della materia del contendere con riferimento alla sola somma di € 742,00, posto che il pagamento effettuato risulta comprensivo dell’importo di €20 per il “rimborso spese del ricorso”, ultroneo rispetto alla quantificazione in conto capitale della domanda già avanzata;

- tale rimborso parziale è avvenuto solo a seguito dell’avvio del procedimento e senza alcuna comunicazione;

- afferma l’intermediario che “le ultime tre operazioni di pagamento sono oggetto di rimborso in quanto eseguite extra plafond, in allegato la schermata comprovante il superamento del plafond” ma l’importo corrisposto non pare corretto; sull’estratto conto del 28.07.2025 il saldo attuale della carta era pari a € 3.027,22, mentre il fido accordato era pari a € 5.200. La disponibilità delle operazioni era quindi pari a € 2.172,78 (5.200 – 3027,22);

- l’importo complessivo delle operazioni contestate ha invece raggiunto € 2.969,64; la somma sottratta in eccedenza rispetto al fido accordato ammonterebbe quindi ad € 797,06 (2.969,64 – 2.172,78), al netto del contributo pagato per l’attivazione del presente procedimento; peraltro, la resistente non ha tenuto minimamente in considerazione gli interessi legali, espressamente richiesti;

- l’intermediario oppone un unico argomento difensivo, ovvero la condotta ritenuta “gravemente colposa” e cita precedenti decisioni ABF presentate come favorevoli all’intermediario che in realtà non sono conferenti in quanto:

o 1) la risalente decisione n. 1033/2012 del Collegio di Milano citata da controparte stabilisce esattamente il contrario di quanto sostenuto dall’intermediario: l’utilizzazione fraudolenta del PIN non vale affatto a dimostrare la colpa grave del cliente e peraltro in questa decisione il Collegio ha in realtà accolto parzialmente il ricorso e disposto un rimborso al ricorrente;

o 2) la decisione n. 14473/2021 del Collegio di Torino, viene citata in modo erroneo dall’intermediario in quanto non conferma lo studio del Politecnico di Torino ma ne dà atto come tesi difensiva di una delle parti e la stessa decisione 14473/2021 che termina con l’accoglimento parziale del ricorso, smentisce del tutto le tesi richiamate dall’intermediario ritenendole “prive di alcun fondamento”; peraltro, il Collegio di Torino si è espresso in ordine al riferito studio del Politecnico di

Torino con decisione n. 11713 del 05 maggio 2021, nella parte in diritto, con le esatte parole che seguono: “in tal senso l’intermediario fa riferimento ad una perizia del Politecnico di Torino, che dimostrerebbe l’impossibilità di estrarre il PIN della carta dal microchip, se non con dispendio di notevoli mezzi e tempo, la quale tuttavia si dimostra oltre che irrilevante in quanto non acquisita in contraddittorio fra le parti – smentita da altri studi e, comunque, ormai datata e del tutto superata dalle più moderne evoluzioni tecnologiche”;

o 3) anche le risalenti decisioni del Collegio di Roma, nn. 5693/2016, n. 5398/2015 e del Collegio di Napoli, n. 4498/2015 citate dall’intermediario oltre ad essere inconferenti, devono essere ricondotte al contesto dell’epoca, del tutto superato dalla contemporanea evoluzione tecnologica, come peraltro rilevato dalla già citata decisione n. 11713/2021 del Collegio di Torino sopra richiamata. Peraltro, non si comprende come la Banca pretenda di ricostruire la dinamica temporale della frode alludendo a un ridotto lasso temporale tra furto e utilizzo della carta, quando nella ricostruzione del presente caso operata dall’intermediario è il momento stesso di commissione del reato a risultare incerto;

o 4) la decisione n. 7189/2022 del Collegio di Roma, non riguarda un caso speculare a quello in oggetto, come sostenuto dall’intermediario. In realtà, nel caso del 2022 “venivano effettuati tre prelievi ATM alle ore 11:21, 12:16 e 12:18”. Nel presente caso, invece, le operazioni contestate sono 9, di cui solo le ultime due sono prelievi ATM, nel caso del 2022 “sono stati inoltre rispettati i massimali contrattualmente previsti”: nel caso di specie, invece, è la stessa controparte ad ammettere nelle controdeduzioni che “le ultime tre operazioni di pagamento sono oggetto di rimborso in quanto eseguite extra plafond”; nel caso del 2022 “sono stati trasmessi al ricorrente gli SMS alert relativi alle operazioni, come confermato dallo stesso ricorrente che afferma di averli ricevuti” e nel presente caso è l’intermediario a riferire, con riguardo agli sms di allerta, che “gli stessi non sono stati consegnati all’utente”; nel caso del 2022 il Collegio ha osservato una “rapidissima successione temporale tra la realizzazione del furto e le operazioni contestate”, nel caso in esame, al contrario, allo stesso intermediario risulta incerto il momento del furto;

o 5) la decisione n. 1516/2020 del Collegio di Milano, viene anche richiamata ma tratta di una vicenda che presenta elementi fattuali del tutto distinti da quelli caratterizzanti il presente caso così come la decisione sempre del Collegio di Milano, n. 6732/2025, pure richiamata che tratta di operazioni online; l’intermediario arriva ad accomunare la condotta di un’ottantaduenne derubata a quella di chi effettua operazioni di trading on line;

- considerando le operazioni effettuate dalla cliente alla stregua di “diverse dalle sue abitudini in relazione a esigenze specifiche”, l’intermediario vorrebbe convincere che tra le esigenze di una pensionata ultraottantenne possano rientrare pranzi al fast food, spese di migliaia di euro in negozi sportivi, acquisti di centinaia di euro in attività che organizzano visite turistiche nella città in cui è vissuta per 82 anni;

- anche la ricostruzione dei fatti operata dall’intermediario è imprecisa: “senza la disponibilità del codice segreto PIN, raggiunti i tre tentativi falliti di digitazione, la carta sarebbe stata catturata dall’apparecchiatura utilizzata; ciò non si è verificato e, dunque, ne deriva che l’autore dei prelievi ha avuto immediata disponibilità del codice segreto” la carta può essere catturata in caso di tentativo di prelievo allo sportello: nel caso in esame, al contrario, le prime sette operazioni contestate

sono state effettuate presso esercizi commerciali, senza alcuna possibilità che l'apparecchiatura utilizzata potesse catturare la carta dopo tre tentativi falliti di digitazione;

- sugli sms alert la banca ammette che “il gestore li ha correttamente spediti, ma gli stessi non sono stati consegnati all’utente” e in un estremo tentativo di negazione del criterio di buona fede e inversione del principio di diligenza professionale, la banca tenta maldestramente di collocare su una pensionata l’onere di ricevere l’avviso del reato subito, peraltro fingendo di ignorare che lei stessa, come la gran parte dei suoi coetanei, non è affatto in grado, da un punto di vista tecnico, di porre in essere le attività sopra menzionate;

- gli insegnamenti dell’ABF appaiono sul punto consolidati in senso opposto a quanto sostenuto dalla banca, il Collegio di Milano, nella seduta del 09/02/2023, esame del ricorso n. 1596690 del 27/10/2022 in un caso di furto del borsellino ai danni di una donna ultraottantenne ha osservato: “Tale servizio è ritenuto fondamentale presidio di sicurezza a tutela dell’utente, anche in considerazione dell’obbligo di buona fede nell’esecuzione del contratto. Pertanto, la mancata attivazione del servizio di sms-alert o altro servizio assimilabile costituisce un profilo di responsabilità dell’intermediario (da inadeguata organizzazione imputabile esclusivamente al medesimo intermediario), da cui questi può andare esente solo dimostrando l’esplicito rifiuto dell’utente ad avvalersene: nella fattispecie non rinvenibile avuto riguardo ad un’interpretazione sostanzialistica del servizio di sms-alert, considerata la sua natura di presidio di sicurezza, ritiene il Collegio che l’attivazione del servizio di sms-alert avrebbe potuto, in concreto, almeno limitare e contenere la perdita relativa alle operazioni non autorizzate dal titolare dello strumento di pagamento”;

- il lungo arco temporale (dalle 10:33 alle 12:58) in cui, nel presente caso, si sono verificate le operazioni contestate, rende ancora più evidente come l’assenza di un adeguato sistema di allerta abbia significativamente contribuito, se non determinato, il buon esito della truffa; a tal proposito, lo stesso Collegio di Milano, con decisione n. 22395 del 29.10.2021, in una vicenda in cui risultavano contestate tre operazioni “effettuate il 20 aprile 2021, nell’intervallo temporale tra le 10:58 e le 11:51”, ha così stabilito: “è da rilevare che non vi è evidenza della avvenuta attivazione del servizio sms alert da parte dell’intermediario convenuto; sicché, anche ad ipotizzare profili di leggerezza nella condotta del cliente (in particolare, con riguardo alla custodia delle credenziali per l’utilizzo dello strumento sottratto), appare comunque congruo – tenuto conto di quanto previsto dall’art. 1227 c.c. – addossare sulla banca il peso economico di tutte le operazioni disconosciute ad eccezione di quella iniziale. In effetti, la constatazione di un intervallo temporale di più di dieci minuti tra la prima e la seconda operazione contestata induce a ritenere che l’invio tempestivo degli sms alert avrebbe consentito al cliente di impedire il compimento dei successivi pagamenti attraverso il blocco della carta”;

- sulle osservazioni della ricorrente non contestate dall’intermediario, (qualificazione del reato subito quale furto con destrezza, informazioni fornite dalla ricorrente riguardo l’operatività corrente del suo strumento di pagamento, il fatto che l’operatore abbia ignorato gli indicatori di anomalia previsti dal D.M. 30.04.2007, n. 112) rimanda al ricorso introduttivo e, risultando non contestate, sono da ritenere di conseguenza pienamente acclerate;

pertanto, insiste per il rimborso della somma di € 2.969,64 oltre interessi legali dal reclamo al saldo, detratto l’importo di € 742,00 già corrisposti in pendenza del presente procedimento.

Nelle controrepliche l'intermediario precisa che:

- il rimborso effettuato pari ad € 742,00 si riferisce alle operazioni di € 419,00 +150,00 + 173,00 eseguite extra plafond nel mese di agosto;
- il saldo di € 3.027,22 riportato nell'estratto conto del 28.7.2025, si riferisce alla mensilità precedente;
- il 28.7.2025 si è chiusa la mensilità di luglio 2025 ed è stato riattivato il plafond di € 5.200,00 per la mensilità di agosto 2025;
- le operazioni oggetto di disconoscimento sono state eseguite nel mese di agosto in cui effettivamente si è verificato il superamento del plafond, motivo per cui sono state rimborsate le operazioni citate;
- come indicato in denuncia, il furto, al quale è conseguito l'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento, è avvenuto mentre si trovava in un mezzo pubblico (i.e. autobus);
- tale circostanza è stata valorizzata dai Collegi quale indice di colpa grave nella custodia dello strumento di pagamento e delle credenziali in quanto i luoghi affollati, quali i mezzi pubblici, richiedono un maggior grado di attenzione nella protezione dei propri beni (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8007 del 28 luglio 2023);
- il fatto che il furto di un portafoglio sia avvenuto in uno di questi luoghi affollati denota una sicura colpa grave in capo alla persona danneggiata posto che – tra l'altro – il lasso di tempo tra il furto e le operazioni contestate fa ritenere plausibile che lo strumento di pagamento fosse custodito unitamente al codice segreto. La circostanza, in altri termini, rileva quale indice presuntivo della mancanza di diligenza nella custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8848 del 07 giugno 2022);
- le circostanze di fatto hanno acclarato inequivocabilmente la facile associabilità dello strumento di pagamento al codice PIN necessario per completare il processo autorizzativo delle operazioni stesse;
- secondo l'orientamento dei Collegi, se le operazioni fraudolente si sono perfezionate a brevissima distanza dall'orario del furto, come nel caso di specie, tale elemento fattuale fa presumere che le credenziali di utilizzo della carta di pagamento non fossero state adeguatamente custodite o celate dal ricorrente o che fossero comunque facilmente accessibili, a conferma di una condotta gravemente negligente della ricorrente nell'adempimento dei propri obblighi di custodia;
- contrariamente a quanto affermato da parte ricorrente, le prime due operazioni effettuate in seguito al furto della carta sono proprio i prelievi ATM effettuati con corretta digitazione del codice PIN al primo tentativo;

pertanto, ribadisce la richiesta di parziale cessazione della materia del contendere e respingimento delle ulteriori domande.

DIRITTO

1. – Le operazioni di prelievo contestate dalla parte ricorrente, per un importo complessivo di € 2.969,54, sono avvenute mediante la carta di pagamento emessa dall'intermediario resistente e, pertanto, sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

2.- Orbene, ai sensi dell'art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010, “salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita”. Mentre, ai sensi del comma successivo dell'art. 12, “qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 3”.

A sua volta, l'art. 7 del decreto prevede gli obblighi che l'utente dei servizi di pagamento deve osservare in relazione agli strumenti di pagamento e alle credenziali di sicurezza personalizzate. In particolare, il comma primo, lett. a) impone a costui di “utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso”, mentre il comma secondo dispone che, ai fini del corretto utilizzo dello strumento di pagamento, “l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate”. Il Provvedimento della Banca d'Italia del 5.07.2011 di attuazione del Titolo II del decreto legislativo 27 gennaio 2011, n. 11 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti), ribadisce e precisa le suddette previsioni normative.

3.- Si deve altresì richiamare la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [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”.

4.- La controversia ha ad oggetto 9 operazioni fraudolente per complessivi € 2.969,64 effettuate il 5/8/2025 con carta di credito a seguito di furto.

L'intermediario ha dapprima rimborsato l'operazione contactless di € 11,80 e successivamente la somma di € 742,00, corrispondente ad altre tre operazioni rispettivamente di € 419,00, € 150,00 e € 173,00 (unitamente ad € 20,00 per rimborso spese del ricorso), in quanto eccedenti il plafond della carta.

Il ricorso pertanto residua per un petitum di € 2,215,84 oltre agli interessi legali dal reclamo al saldo.

L'intermediario afferma che le operazioni sono state effettuate con la carta e la corretta ed immediata digitazione del PIN senza che fossero riscontrate anomalie e allega la evidenza della modalità autorizzativa.

Alla luce della documentazione presente agli atti, può dirsi quindi raggiunta, ai sensi del citato art. 10 d.lgs. n. 11/2010, la prova dell'autenticazione, della corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate e dell'assenza di malfunzionamenti nelle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti.

5.- In sede di denuncia, la parte ricorrente ha riferito che il 5.8.2025, intorno alle 12:45, prendeva un autobus urbano con il marito.

Dopo circa 20 minuti, scendeva e si accorgeva dell'assenza del suo portafogli dove erano custodite le carte di pagamento emesse dall'intermediario resistente e da altre banche.

E' agli atti la schermata fornita dalla parte ricorrente attestante il blocco della carta il 5.8.2025, stesso giorno del furto, alle ore 13:43.

L'intermediario allega l'effettivo invio degli sms alert. Dalla schermata, risulta che un solo messaggio è stato correttamente consegnato al destinatario.

La ricorrente non descrive le modalità con le quali è avvenuto il furto e afferma solo di essersi accorta della mancanza del portafoglio scesa dall'autobus intorno alle 13:05 circa, dove dichiara di essere salita alle 12:45 circa con il marito. In denuncia, la ricorrente sembra far pensare di essere stata derubata del portafoglio in autobus, ma tutte le nove operazioni fraudolente risultano essere state effettuate dalle 10:33 e le 12:58 del giorno del furto, con le prime sei dalle 10:33 alle 12:08 quindi prima del viaggio in autobus.

6.- L'operatività fraudolenta è consistita in nove operazioni nella giornata del 5.8.2025 di importo e natura che la parte ricorrente (persona anziana) afferma completamente estranee alla sua abituale operatività. Quattro di queste sono state rimborsate in quanto, una contactless e tre effettuate oltre il plafond della carta.

La legge n. 166/2005 e il relativo decreto di attuazione n. 112/2007 hanno istituito un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento. Tale sistema si fonda, tra l'altro, sulla contribuzione, in un archivio informatizzato, dei dati identificativi delle transazioni per le quali sussiste un rischio di frode, normativamente definito nei termini di cui all'art. 8 del D.M. n. 112/2007. Si tratta, nel caso di specie, delle operazioni rispondenti alle seguenti caratteristiche: "sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento" (art. 8, comma 1, lett. b, DM 112/2007).

Tali indicatori, secondo gli orientamenti condivisi dai Collegi, sono utili per identificare scenari di frode e valutare l'adeguatezza del sistema di sicurezza predisposto dal prestatore di servizi di pagamento, in

linea con l'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, in base al quale gli intermediari sono tenuti a predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. L'assenza di meccanismi di blocco automatico di uno strumento di pagamento una volta rilevata un'anomalia nel suo utilizzo rappresenta una disfunzione organizzativa dell'intermediario che implica una sua responsabilità.

I Collegi hanno dato atto che le previsioni del D.M. n. 112/07 non hanno un valore precettivo diretto sulla materia in esame, ma rappresentano utili indicatori per identificare anomalie e scenari di frode anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, in base al quale gli intermediari sono tenuti a predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente.

Pertanto, ad avviso del Collegio, in presenza di tali circostanze l'intermediario avrebbe dovuto quantomeno attivarsi presso il ricorrente per verificare l'autenticità delle operazioni. Per cui non possono non prospettarsi fondati dubbi sul rispetto degli standard di sicurezza normalmente esigibili in relazione all'utilizzo delle carte di pagamento e, dunque, sui presidi di sicurezza necessari per la tutela degli utilizzatori di tali strumenti. Ed invero, questo Arbitro ritiene che in presenza di almeno uno di questi indici, l'intermediario sia tenuto a porre in essere le opportune iniziative a tutela del proprio cliente, quali – ad esempio – il blocco cautelativo dello strumento di pagamento (cfr. art. 6, comma 2, D.lgs. n. 11/2010) e si deve perciò ritenere che l'intermediario non abbia predisposto idonei strumenti per evidenziare e/o bloccare automaticamente comportamenti che siano evidentemente anomali e, conseguentemente, la sua condotta non può andare esente da responsabilità. Ciò posto, sulla base e degli orientamenti condivisi dai Collegi, è da ritenere che, una volta accertata la colpa grave del cliente ut supra, qualora sussista il menzionato «indice di frode» ed in base al principio della ragione più liquida, la ripartizione della responsabilità con il prestatore dei servizi di pagamento (PSP) deve essere determinata caso per caso, in relazione alle circostanze di fatto, in quanto le previsioni del menzionato D.M. rappresentano un parametro per la formulazione di un giudizio in concreto della negligenza tecnica dell'intermediario (Collegio di Roma, decisione 8037/2023).

Pertanto, il Collegio, tenuto conto del rischio sistemico connesso al tipo di operatività in questione, rileva, nel caso di specie, la sussistenza di un concorso di colpa nell'agire dell'intermediario.

Considerati i rimborsi già effettuati, questo Arbitro ritiene corretto ripartire tra il ricorrente e l'intermediario la responsabilità connessa alle operazioni fraudolenti in questione, disponendo il rimborso il favore del ricorrente dell'importo di euro 1.100,00 liquidato in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.100,00, 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.

Prende atto che alla parte ricorrente è stata rimborsata la somma di 20,00 euro versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE