

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) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 22/01/2026

FATTO

Con ricorso del 9.9.2025, parte attrice rappresenta che, il 21.7.2025, alle ore 20:45 / 21:00 circa, mentre si trovava sulla metropolitana, subiva il furto con destrezza del portafoglio con all'interno la sua carta di debito emessa dall'intermediario resistente e altra carta emessa da altro intermediario; appena accortosi del furto, lo segnalava al numero preposto chiedendo immediatamente il blocco della carta, ma prima venivano effettuate due operazioni fraudolente non autorizzate di prelevamento di contanti per un importo totale di € 350,00 di cui veniva avvertita con *sms alert* dell'intermediario intorno alle 21:17; provvedeva a controllare sull'*app* anche i movimenti della carta di debito dell'altro intermediario riscontrando anche su quella 3 movimenti fraudolenti che non sono oggetto di questo ricorso; la mattina seguente, 22.7.2025, sporgeva denuncia. Il 23.7.2025 presentava reclamo *on line* a cui, il 2.9.2025, riceveva risposta negativa; il giorno successivo (3.9.2025) inviava all'intermediario una ulteriore precisazione sul mancato accoglimento; chiede la restituzione della somma di € 350,00 sottratta fraudolentemente.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario riferisce che il ricorrente è titolare del cc n. *** 417 al quale è collegata la carta di debito n. ****436 rubata il 21.7.2025 e a valere della quale, lo stesso giorno del furto, sono stati eseguiti due prelievi presso ATM di altro intermediario, per la somma totale di € 350,00, per la quale chiede il rimborso. Dalla ricostruzione dei fatti in denuncia e dalla circostanza che il ladro ha utilizzato due carte diverse rubate è evidente che questi sia riuscito a carpire anche il PIN ad esse associato, senza il quale non sarebbe stato possibile effettuare le operazioni contestate; la Corte di cassazione (Cass. civ., sez. II, 18.1.2010, n. 654) ha ritenuto ammissibile, in casi analoghi, la prova indiziaria della sussistenza della colpa grave, con indizi che, ai sensi dell'art. 2729 c.c., devono essere gravi, precisi e concordanti; nel giro di pochi minuti, ovvero, tra le ore 20:45 / 21:00 e le ore 21:15 / 21:30, fascia oraria in cui avvengono i prelievi fraudolenti, il ladro riesce a fare delle operazioni con due carte di debito diverse; la carta è stata bloccata il 21.7.2025 alle ore 21:39 e le operazioni: i) sono state eseguite con CHIP e PIN prima del blocco della stessa; ii) risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi; senza la disponibilità del codice segreto (PIN), raggiunti i 3 tentativi di digitazione falliti, la carta sarebbe

stata catturata dall'apparecchiatura ATM utilizzata per le operazioni di prelievo, mentre ciò non si è verificato. Il comportamento del ricorrente configura un incauto comportamento del titolare degli strumenti di pagamento, quindi una condotta gravemente colposa; come specifica la decisione dell'ABF, Collegio di Roma n.7822 del 24.11.2014 «la *ratio* sottesa all'intera normativa da un lato è quella di incentivare l'utilizzo degli strumenti di pagamento, dall'altro, impone che tale utilizzo avvenga nel rispetto degli obblighi di condotta gravanti sulle parti e, più in generale, dei presidi di sicurezza atti a scongiurare il rischio di un utilizzo fraudolento e di condotte negligenti dell'utilizzatore potenzialmente idonee a favorire condotte illecite di terzi»; i Collegi ABF hanno individuato varie ipotesi tipiche di colpa inescusabile a carico del cliente, fra cui: i) la conservazione dello strumento di pagamento unitamente al PIN; ii) la mancata custodia della borsa o del portafogli in cui è conservato lo strumento di pagamento; iii) la comunicazione (sia diretta che indiretta) del PIN a terzi; ad oggi, non risulta esistere un dispositivo che possa riprodurre, nell'immediatezza, il codice personale identificativo (PIN) legato a strumenti di pagamento accessori al conto corrente, per cui è necessario disporre di un laboratorio sofisticato e di molto tempo (diverse ore o giorni) come indicato, sulla base della perizia del Politecnico di Torino, dalla decisione n. 897/2014 del Collegio di coordinamento che precisa: «l'impiego della tecnologia a *microchip* [...] rende l'ipotesi della clonazione, se non di impossibile evenienza, almeno altamente improbabile, facendo dunque ritenere che l'operazione disconosciuta non possa che essere ricondotta ad una conservazione "molto distratta" della carta e del PIN, salvo che l'utente non fornisca la prova di circostanze tali da far ritenere quanto meno plausibile l'ipotesi della clonazione»; pertanto, l'intermediario chiede di respingere il ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente insiste per il rimborso delle operazioni fraudolente ricordando che si è trattato di un "furto con destrezza" del portafoglio con all'interno la carta di debito poi utilizzata dal ladro per i due prelevamenti fraudolenti; con riferimento al d.lgs. n.11/2010, art 12 n.1-2 ed al consolidato orientamento sia dell'ABF come pure della costante giurisprudenza della Corte di cassazione (ord. n 9721/2020 e ord. n. 31136 dell'8.11.2023) quando si realizza la fattispecie di "furto con destrezza" degli strumenti di pagamento con relativi prelievi indebiti, viene meno la responsabilità contrattuale per violazione di obblighi di custodia da parte del correntista derubato a meno che non venga ravvisata una colpa grave del cliente; non può essere accusato di colpa grave il ricorrente, in quanto non solo ha subito il danno del furto con destrezza del proprio portafoglio ma anche la beffa di un mancato rimborso della somma fraudolentemente prelevata da ignoti ladri. Le credenziali del PIN della carta di debito trafugata non erano all'interno del portafoglio rubato e, una volta avvenuto il furto con destrezza in metropolitana, si è tempestivamente adoperato con diligenza subito con il blocco della carta di debito avvenuto telefonicamente intorno alle 21:37 appena accortosi a casa del furto del portafoglio; non ravvisandosi pertanto alcuna colpa grave, considerato che è correntista dell'intermediario dal 1983 e che l'importo da rimborsare è per fortuna modesto, non comprende la *ratio* delle controdeduzioni prive di ogni logica della banca; insiste nell'accoglimento del ricorso, contestando *in toto* quanto dedotto dall'intermediario.

In sede di controrepliche, l'intermediario richiama le proprie controdeduzioni e insiste nel richiedere il rigetto del ricorso ricordando che il furto è avvenuto in metropolitana, mezzo di trasporto pubblico, con alta affluenza di persone, dove è richiesta una maggiore attenzione nella custodia dei propri beni e degli strumenti di pagamento (Collegio di Milano, decisione n. 4612/2025); il breve asso temporale intercorso tra il furto e l'operazione fraudolenta, nonché la corretta digitalizzazione del PIN sin dal primo utilizzo sono indici presuntivi della conoscenza del PIN stesso da parte del frodatore e, dunque, dell'incauta custodia dello stesso insieme allo strumento di pagamento; il furto ha avuto ad oggetto due carte di pagamento, entrambe utilizzate una dopo l'altra in rapidissima successione temporale.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro «il rimborso della somma di € 350,00 per le due operazioni di prelevamento contanti disconosciute e non autorizzate dallo scrivente per le motivazioni tutte addotte nella denuncia penale, nel reclamo e nella ulteriore precisazione del

3.9.2025, che come già detto sopra si allegano unitamente al rigetto dell'[intermediario] del 2.9.2015». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio «di voler respingere il ricorso».

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto due prelievi ATM, uno da € 250,00 e l'altro da € 100,00, effettuati alle ore 21:16 e 21:13 del 21.7.2025.

La documentazione versata in atti dimostra che i prelievi sono stati effettuati con la carta di debito e digitazione immediatamente corretta del PIN, senza che siano state riscontrate anomalie, come dimostrano i codici che evidenziano l'esecuzione delle operazioni tramite l'utilizzo della carta fisica e del PIN: (i) card data *input mode* = C lettura carta in modalità *chip*; (ii) *cardholder authentication capability* = un inserimento PIN.

Ribadita la dinamica dei fatti come sopra delieat nella parte in fatto, accertato il funzionamento di *sms alert*, verificato che il blocco della carta è avvenuto alle 21:39 del giorno stesso del furto, i nodi problematici da sciogliere per addivenire alla decisione della vicenda sono i seguenti.

1. I Collegi ABF ravvisano una negligenza inescusabile in caso di furto che avvenga sui mezzi pubblici di trasporto, come nel caso di specie, «poiché (...) in questo caso 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 (*ex multis* decisione n. 17882/2019)»: così Collegio di Roma, decisione n. 15953/2022. Secondo l'orientamento del Collegio, in luoghi affollati (come un mezzo pubblico di trasporto), ove più elevato è il rischio di furto, è onere dell'utilizzatore adottare adeguate misure di protezione dei propri beni. In particolare, il Collegio ha chiarito che il grado di attenzione e di vigilanza che è ragionevolmente esigibile dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, che specularmente incide sulla valutazione della sua condotta in termini di colpa grave, deve essere vagliato diversamente a seconda del luogo in cui si verifica la sottrazione dello strumento. Infatti, in tutte le ipotesi in cui sia ravvisabile la presenza ravvicinata di estranei (es. mezzi pubblici di trasporto), e dunque l'esposizione al pericolo di furto, deve ritenersi in capo al cliente l'onere di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni. Così Collegio di Roma, decisione n. 8848/2022: «nei casi di furti perpetrati sui mezzi di trasporto pubblico, dove è noto il particolare rischio di consumazione di reati, perché agevolati dalla promiscuità, il Collegio - come da costante orientamento - valuta in modo gravemente negligente la condotta della vittima, consistita nell'aver conservato lo strumento di pagamento unitamente al PIN necessario ad utilizzarlo (*ex multis*, Collegio di Roma, decisione n. 7948/2020)». Su queste basi, lo stesso Collegio, con la decisione n. 7115 del 12.7.2023, ha ritenuto che in generale si ravvisi colpa grave del ricorrente nei casi di furto dello strumento di pagamento subito sui mezzi pubblici di trasporto, per non avere adoprato la necessaria diligenza nella custodia in "luogo pubblico": «si ravvisa la colpa grave del cliente nel caso di furto subito sui mezzi pubblici di trasporto (autobus, treni, etc.). La *ratio* del diverso trattamento delle due fattispecie risiede nel grado di attenzione e di vigilanza che è ragionevolmente esigibile dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, e che specularmente incide sulla valutazione della sua condotta in termini di colpa grave».

2. Parte ricorrente riporta soltanto di essere stata vittima di furto con destrezza in metropolitana. La scarsa contestualizzazione dei fatti è un elemento valorizzato dal Collegio quale indice di colpa grave del cliente, ritenendo il ricorrente tenuto a fornire elementi idonei a dimostrare che l'operazione sia stata disposta da un terzo non autorizzato: «l'intermediario eccepisce la scarsa contestualizzazione dei fatti e l'assenza di elementi probatori a supporto della tesi dell'indebito utilizzo dello strumento di pagamento. L'eccezione è meritevole di accoglimento non risultando nel ricorso esposte le circostanze che possano offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell'utilizzo imputabile direttamente o per colpa grave al titolare dello strumento di pagamento (Collegio di Roma, decisione n. 10723 del 18.4.2019). Secondo l'orientamento dei Collegi territoriali, le mancate allegazioni del ricorrente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui si può trarre il convincimento, insieme ad altre circostanze, della colpa grave del medesimo, qualora

l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute»: così Collegio di Roma, decisione n. 7046 dell'11.07.2023.

3. Parte ricorrente ha indicato le 20:45 / 21:00 quale orario presunto del furto e le operazioni fraudolente sono state poste in essere alle 21:13 e 21:16 dello stesso giorno. I Collegi ABF valutano come indiziario della colpa grave del ricorrente il breve lasso temporale intercorso fra il furto e la prima operazione fraudolenta, in quanto tale circostanza rende altamente plausibile che lo strumento di pagamento fosse custodito unitamente al codice segreto. Dunque, la circostanza rileva quale indice presuntivo della mancanza di diligenza nella custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate. Dalle pronunce dei Collegi territoriali emerge infatti che, nella valutazione del grado di diligenza del cliente nella custodia del PIN, un ridotto arco temporale tra il furto/smarrimento e l'utilizzo fraudolento costituisce un elemento particolarmente qualificante, unitamente ad altre circostanze, quali la presenza del *microchip* e l'assenza di errori nella digitazione del PIN. Cfr. *ex plurimis*, Collegio di Roma, decisione n. 8848/2022: «il Collegio, sul punto, richiama il costante orientamento dell'Arbitro, secondo il quale la brevità del lasso temporale tra il furto e il primo prelievo (il furto presumibilmente avvenuto tra le 10.30 e le 11.23 circa, mentre la prima operazione contestata è avvenuta alle ore 11.31) e l'assenza di anomalie nell'esecuzione delle operazioni, avvenuta mediante corretta digitazione del PIN (come risulta dalla documentazione prodotta dall'intermediario) lasciano presumere che il codice PIN fosse negligenzemente conservato insieme alla carta di pagamento, ciò che ha permesso all'autore del furto di impossessarsi di entrambi (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 2838/2016, n. 4455/2016, n. 33/2015)».

4. Nel caso di specie, le operazioni fraudolente sono avvenute con due carte di pagamento diverse, emesse da diversi intermediari, entrambe sottratte. La sottrazione contestuale e il successivo utilizzo di più strumenti di pagamento «rende ancor più evidente l'impossibilità per i malviventi di effettuare in tempi così brevi un rilevantissimo numero di tentativi finalizzati all'ottenimento dei PIN di diverse carte» (Collegio di Roma, decisione n. 4149/2019). La conservazione congiunta delle carte e dei relativi PIN configura un ulteriore indice di negligenza in capo al titolare della carta. In questo senso, più recentemente, cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 12223/2023 e n. 9299/2023.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE