

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 09/04/2026

FATTO

La ricorrente afferma che in data 21 agosto 2025, alle ore 18:30 circa, mentre si trovava nel parcheggio di un supermercato e si stava accingendo a riporre le buste della spesa nell'autovettura, ignoti le sottraevano la borsa, contenente tra l'altro la carta di credito n. *179 e lo smartphone, approfittando del momento in cui si era chinata a osservare alcune monete cadute a terra. La ricorrente afferma di essersi immediatamente attivata per il blocco della carta, operazione resa più difficoltosa dalla contestuale sottrazione del telefono cellulare. Nel procedere al blocco ha riscontrato l'esecuzione di 2 prelievi non autorizzati di € 500,00 ciascuno, per un totale di € 1.000,00, effettuati rispettivamente alle ore 19:11 e alle ore 19:13 presso uno sportello ATM di altro intermediario. Ha sporto denuncia in data 22 agosto 2025 e presentato reclamo, riscontrato negativamente dall'intermediario. Chiede il rimborso di € 1.000,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che le operazioni disconosciute sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate mediante lettura del microchip della carta fisicamente presente e corretto inserimento del PIN al primo tentativo, senza errori. Osserva che la dinamica del furto — approccio ingannevole, distrazione e sottrazione repentina — è riconducibile a modalità fraudolente comuni, e che il fatto che il PIN sia stato inserito correttamente e immediatamente, entro circa 40 minuti dal furto, rende altamente probabile che il codice fosse conservato unitamente alla carta o comunque tra gli effetti personali sottratti, integrando una condotta di inescusabile negligenza. Rileva infine di offrire un servizio di SMS-alert, nella specie inefficace in ragione della rapidissima successione

temporale delle operazioni e della contestuale sottrazione dello smartphone. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda 2 prelievi ATM per l'importo complessivo di € 1.000,00, eseguiti in data 21 agosto 2025 alle ore 19:11 e alle ore 19:13 con la carta di credito della ricorrente, a seguito del furto della relativa borsa.

Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a fornire la prova dell'autenticazione e della regolare esecuzione dell'operazione, nonché a indicare gli elementi di fatto dai quali possa trarsi in via presuntiva la colpa grave dell'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019). Nel caso di specie, i log prodotti dall'intermediario, corredati di legenda esplicativa, documentano che entrambe le operazioni sono state eseguite con carta fisicamente presente dotata di microchip e con corretto inserimento del PIN al primo tentativo. La prova dell'autenticazione forte mediante i fattori del possesso e della conoscenza deve pertanto ritenersi raggiunta.

L'intermediario fonda la prova della colpa grave esclusivamente sull'indice del corretto inserimento del PIN al primo tentativo, assumendo che tale circostanza consenta di presumere che il codice fosse conservato unitamente alla carta tra gli effetti personali sottratti. L'eccezione non può essere accolta. Secondo l'orientamento di questo Arbitro, l'indice del PIN inserito correttamente al primo tentativo fonda una presunzione di custodia congiunta soltanto quando l'utilizzo fraudolento avvenga in un lasso di tempo talmente ristretto da rendere non plausibile qualsiasi altra modalità di acquisizione del codice. Nel caso di specie, il primo prelievo è avvenuto alle ore 19:11, ossia a circa 40 minuti dalla sottrazione della borsa, avvenuta intorno alle ore 18:30. Tale intervallo temporale non è sufficientemente breve da escludere con sufficiente certezza che i truffatori abbiano acquisito il PIN per altra via. Quaranta minuti rappresentano un lasso di tempo che colloca il caso in una zona grigia nella quale l'indice presuntivo non raggiunge il livello di affidabilità necessario per la prova della colpa grave: esso non consente di stabilire con certezza che la custodia del PIN fosse congiunta a quella della carta, e la residua incertezza non può risolversi in danno dell'utilizzatrice.

Va poi considerato che le modalità del furto, effettuato con destrezza, escludono la colpa grave del cliente (si veda per un caso analogo Collegio di Milano, decisione n. 5473 del 06 giugno 2025), così va esclusa la negligenza del cliente che ha contattato il call center dell'intermediario determinando il blocco alle 19:14, un minuto dopo la seconda operazione.

Non essendo stata raggiunta la prova della colpa grave, l'intermediario è tenuto al rimborso delle operazioni non autorizzate. Trova tuttavia applicazione la franchigia prevista dall'art. 12, comma 3, del D.Lgs. n. 11/2010, in base alla quale, in caso di furto o smarrimento dello strumento di pagamento, l'utilizzatore che non abbia agito con dolo o colpa grave sopporta comunque le perdite subite sino alla concorrenza di € 50,00. Il rimborso dovuto ammonta pertanto a € 950,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo sino al saldo effettivo (Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013).

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso deve essere accolto parzialmente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 950,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE