

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il ricorrente, nato nel 1932, ha esposto di aver subito in data 11 novembre 2025 il furto della propria carta di debito all'interno della sua abitazione. In particolare, egli riferisce di essere stato vittima di una truffa telefonica (c.d. "vishing"): un sedicente carabiniere lo contattava per informarlo di un grave incidente stradale causato dal figlio, seguito dalla telefonata di un presunto avvocato che gli preannunciava l'arrivo di un collaboratore per ritirare una somma di denaro. Durante la conversazione telefonica, un soggetto si presentava presso la sua abitazione e, approfittando della situazione, si impossessava della carta di pagamento e di altri effetti personali. Successivamente al furto, venivano effettuate due operazioni non autorizzate: un prelievo presso sportello ATM per € 1.500,00 alle ore 14:40 e un pagamento POS per € 1.470,00 alle ore 15:06 del medesimo giorno. Il ricorrente, accortosi della truffa, provvedeva a bloccare la carta e a sporgere denuncia presso le competenti autorità in data 11.12.2025, integrata in data 19.11.2025. Con il presente ricorso, chiede il rimborso delle somme illecitamente addebitate.

L'intermediario convenuto, nelle proprie controdeduzioni, ha eccepito di aver già provveduto al rimborso integrale dell'operazione di pagamento POS di € 1.470,00. Per quanto concerne l'operazione di prelievo di € 1.500,00, ha sostenuto la piena regolarità della stessa, avvenuta nel rispetto dei massimali di spesa e autenticata mediante l'uso del microchip della carta e la digitazione del corretto codice PIN (c.d. Strong Customer Authentication - SCA). L'intermediario ha inoltre addebitato al

ricorrente una condotta gravemente colposa, ravvisabile non solo nell'aver consentito l'accesso alla propria abitazione a un soggetto sconosciuto, ma soprattutto nella negligente custodia delle credenziali di pagamento. L'esiguo lasso di tempo intercorso tra il furto (avvenuto intorno alle 14:05) e la prima operazione fraudolenta (ore 14:40) renderebbe infatti verosimile che il codice PIN fosse custodito unitamente alla carta, in violazione degli obblighi di diligenza del cliente. Ha infine richiesto l'applicazione della franchigia di legge.

Nelle proprie repliche, il ricorrente ha insistito sull'assenza di colpa grave, evidenziando la natura ingannevole della truffa e l'impossibilità di reagire o verificare la situazione, essendo stato costantemente impegnato al telefono con i truffatori.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla responsabilità per le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate, a seguito del furto di una carta di debito. La materia è disciplinata dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e successive modifiche (c.d. PSD2).

In via preliminare, si dà atto che l'intermediario ha documentato l'avvenuto rimborso dell'operazione di € 1.470,00, circostanza non contestata dal ricorrente. Pertanto, la materia del contendere residua unicamente per l'operazione di prelievo ATM di € 1.500,00.

Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, in caso di operazione di pagamento non autorizzata, l'onere della prova in capo al prestatore di servizi di pagamento (PSP) è duplice: esso deve dimostrare non solo che l'operazione è stata autenticata, registrata e non ha subito anomalie tecniche (comma 1), ma anche che l'utilizzatore ha agito con dolo o colpa grave (comma 2).

Nel caso di specie, l'intermediario ha assolto al primo onere probatorio. Dalla documentazione prodotta (log informatici), emerge che l'operazione di prelievo è stata autorizzata mediante l'utilizzo congiunto di due fattori di autenticazione forte (SCA): il possesso della carta fisica (lettura del microchip) e la conoscenza del codice segreto (digitazione del PIN corretto al primo tentativo).

Accertata la corretta autenticazione, occorre valutare la sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente, che, se provata, escluderebbe il diritto al rimborso. L'intermediario fonda la propria eccezione di colpa grave sulla presunzione che il ricorrente custodisse il codice PIN unitamente alla carta. Tale presunzione si basa sull'esiguo lasso temporale intercorso tra il momento del furto (avvenuto, secondo la ricostruzione del ricorrente, intorno alle ore 14:05) e l'esecuzione del prelievo fraudolento (ore 14:40).

Questo Collegio ritiene che tale presunzione non sia fondata. Infatti, nel caso di specie, il ricorrente ha subito il furto della carta di pagamento e del PIN all'interno della propria abitazione. Inoltre, si trattava di un furto con destrezza, dove il malfattore ha approfittato della condizione di minorata difesa del ricorrente a causa della sua età molto avanzata. Pertanto, anche a voler ammettere che il ricorrente custodisse il PIN insieme alla carta, ritiene il Collegio che nel caso di specie, non sia ravvisabile una colpa grave del ricorrente, dal momento che il furto non è avvenuto in luogo aperto al pubblico, ma presso il domicilio del ricorrente.

L'intermediario ha domandato l'applicazione della franchigia. A questo proposito, l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali è nel senso di ritenere applicabile la franchigia, quando l'intermediario

ne abbia fatto espressa richiesta, indipendentemente da un'apposita previsione pattizia, nella misura fissa di € 50,00.

Pertanto, la somma dovuta al ricorrente è pari a € 1.450,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.450,00.

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