

## 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

La ricorrente riferisce di avere subito, in data 13.12.2024, il furto della borsa che conteneva due bancomat e una carta di credito, il telefono cellulare e altri effetti personali. Più in particolare, risulta che ignoti la distraevano inducendola a raccogliere alcune monete da terra e, in quel frangente, le sottraevano la borsa. Le carte venivano bloccate dopo circa 45 minuti. Successivamente, si avvedeva che erano stati effettuati sei prelievi fraudolenti, per complessivi euro 2.500,00, oltre euro 20,00 di commissioni. L'istante riferisce di avere contestato tempestivamente le operazioni; la banca dapprima effettuava un riaccredito provvisorio e poi lo stornava, sostenendo la mancata custodia del PIN e la non conformità della motivazione contrattuale. Successivamente confermava il diniego, assumendo che i codici fossero annotati in un luogo di facile reperibilità, senza fornire prova oggettiva. La ricorrente contesta tale ricostruzione, sostenendo che i PIN non erano custoditi insieme alle carte ma occultati nella rubrica del telefono che, a sua volta, era protetto da PIN e riconoscimento biometrico. Pertanto, richiamato l'orientamento dell'Arbitro in tema di furto con destrezza, chiede il rimborso delle somme sottratte.

L'intermediario contesta che la ricorrente si limita a riferire di essere stata distratta da ignoti mentre raccoglieva alcune monete da terra, senza chiarire compiutamente le modalità della sottrazione della borsa. Aggiunge, inoltre, che solo successivamente veniva indicato anche il furto del cellulare, nel quale i PIN sarebbero stati occultati tra i contatti della rubrica. Eccepisce, quindi, la colpa grave della ricorrente, assumendo che la custodia delle carte e dei relativi codici non sia stata diligente, come

confermato dalla circostanza che le operazioni contestate sono avvenute pochi minuti dopo il furto, presso un ATM della resistente, mediante utilizzo materiale delle carte e corretto inserimento del PIN, senza anomalie nei log, cui seguiva l'invio di sms alert per una delle operazioni. Sostiene, ancora, che i prelievi risultano regolarmente autenticati con sistema di autenticazione forte e che non sarebbe stato possibile eseguirli senza la disponibilità del PIN. Secondo la resistente, la borsa era stata lasciata incustodita all'interno dell'auto mentre la ricorrente raccoglieva le monete. Pertanto, richiamati la disciplina del d.lgs. n. 11/2010, le clausole contrattuali e l'orientamento ABF in tema di obblighi di custodia dello strumento di pagamento e del PIN, conclude pertanto per il rigetto integrale 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 sei prelievi ATM per complessivi euro 2.500,00, di cui quattro con carta di debito e due con carta di credito.

L'intermediario resistente deduce e documenta che tutte le operazioni di prelievo sono state autorizzate previa lettura del *microchip*, associato alla corretta digitazione del PIN della carta, producendo evidenze a supporto della corretta autenticazione delle operazioni.

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.

Quanto alla condotta della ricorrente, le circostanze occorse sono descritte nella denuncia-querela versata in atti, da cui risulta che la ricorrente, in data 13.12.2024, subiva il furto della propria borsa, reso possibile dalla distrazione indotta da ignoti che la invitavano a raccogliere delle monete.

Ad avviso del Collegio, emergono gli artifici e i raggiri preordinati alla sottrazione dello strumento di pagamento per cui può ritenersi integrata la fattispecie del "furto con destrezza".

In tali ipotesi, non è ravvisabile la colpa grave della vittima, anche ove risulti la custodia congiunta dello strumento di pagamento e del PIN, in quanto non può ritenersi che abbia colposamente rinunciato al diligente controllo sui propri beni; piuttosto, deve considerarsi che l'intrusione nella sua sfera di controllo sia avvenuto in modo imprevedibile e sorprendente per l'uomo medio (cfr., *ex multis*, Collegio di Roma, decisione n. 2534 del 2022).

Pertanto, la domanda è fondata e il ricorso va integralmente accolto.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 2.520,00.**

**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