

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAOLO DI STEFANO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Il ricorrente espone di aver subito alle ore 09.30 del 5.6.2025 in luogo pubblico, il furto con destrezza del portafoglio che conteneva la carta emessa dall'intermediario convenuto, di aver sporto denuncia pochi minuti dopo il furto e di avere bloccato la carta nella stessa mattinata. Parte ricorrente si duole che nel breve tempo i malfattori avevano già effettuato n. 15 operazioni di prelievo per un totale di 1.731,00 euro. Esperito infruttuosamente il reclamo, con ricorso depositato il 10.12.2025 chiede il rimborso della somma sottratta, oltre interessi.

L'intermediario, ritualmente costituitosi, insta per il rigetto del ricorso, affermando che le operazioni disconosciute sono state autenticate in modalità SCA e che il cliente è incorso in colpa grave per non avere diligentemente custodito la carta insieme ai codici, trovandosi peraltro di luogo pubblico e affollato, e per non avere disposto tempestivamente il blocco. Contesta altresì la prospettazione del furto con destrezza, rilevando di avere inviato al ricorrente la notifica di alert a seguito delle reiterate operazioni.

Parte ricorrente in sede di repliche insiste nelle domande già proposte, evidenziando come la reazione a fronte del furto subito sia stata immediata avendo sporto denuncia alle ore 9.58 mentre il furto avveniva alle ore 9.30. Inoltre, il ricorrente ha tentato ripetutamente di contattare il call-center per il blocco della carta; tuttavia, come noto, i tempi di attesa risultavano particolarmente lunghi. Il ricorrente è riuscito a risolvere soltanto dopo avere contattato la propria filiale, peraltro dopo che gli stessi impiegati lo avevano inizialmente invitato a rivolgersi proprio al call-center. Ne discende che l'asserita

“tardività” del blocco non può essere imputata al cliente, che ha comunque attivato senza indugio i canali disponibili, trovandosi peraltro fuori sede.

Parte resistente ha depositato controrepliche riportandosi a quanto già esposto.

DIRITTO

La controversia rientra nell’ambito della disciplina dettata dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell’articolo 10 bis del dlgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall’EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall’EBA (v. in particolare il parere dell’EBA del 21 giugno 2019).

Il ricorrente contesta l’esecuzione di 15 operazioni di pagamento/prelievo ATM effettuate con la carta di debito n. **5540, a seguito del furto della stessa subito in data 5/06/2025 alle ore 9.30.

Dalle evidenze prodotte dallo stesso ricorrente, le operazioni risultano essere 8 cui si aggiungono 7 “operazioni” che corrispondono in realtà alle commissioni di prelievo applicate.

Nel dettaglio, parte ricorrente ha disconosciuto le operazioni seguenti:

- 1) pagamento POS delle ore 9.53 di importo pari ad € 17,00;
- 2) prelievo ATM delle ore 10.08 di importo pari ad € 200,00 + 2, 00 di commissione;
- 3) prelievo ATM delle ore 10.11 di importo pari ad € 200,00 + 2, 00 di commissione;
- 4) prelievo ATM delle ore 10.36 di importo pari ad € 200,00 + 2, 00 di commissione;
- 5) prelievo ATM delle ore 10.42 di importo pari ad € 200,00 + 2, 00 di commissione;
- 6) prelievo ATM delle ore 10.46 di importo pari ad € 200,00 + 2, 00 di commissione;
- 7) prelievo ATM delle ore 10.48 di importo pari ad € 200,00 + 2, 00 di commissione;
- 8) prelievo ATM delle ore 10.54 di importo pari ad € 500,00 + 2, 00 di commissione.

Tutte le operazioni sono state effettuate a Firenze, città in cui, in luogo pubblico, è avvenuto il furto dello strumento di pagamento. L’importo totale delle operazioni disconosciute è pari ad € 1.717 (+ € 14,00 di commissioni).

Dalle evidenze informatiche in atti, risulta che sia stata effettuata un acquisto con la carta di € 17,00 alle ore 09.53 in modalità contactless. I prelievi avvenuti alle ore 10.08, 10.11, 10.36, 10.42, 10.46, 10.48 e 10.54, tutti di € 200,00 ciascuno ad eccezione dell’ultimo prelievo di € 500 sono avvenuti mediante utilizzo fisico della carta di pagamento.

La riproduzione dei processi autentificativi forniti dall’intermediario non danno conto di anomalie, anzi segnalano modalità di pagamento lineari, avvenuti: la prima operazione in modalità contactless (fattore di possesso); tutte le altre tramite lettura del chip (fattore di possesso) e la digitazione immediatamente corretta del codice pin (fattore di conoscenza).

L’intermediario, quindi, ha dato prova dell’effettiva autenticazione in modalità SCA delle sette operazioni di prelievo che hanno previsto l’adozione del doppio fattore di autenticazione (l’acquisto in modalità contactless risulta effettuato con il solo fattore di possesso).

Occorre pertanto esaminare, anche al fine di valutare la sussistenza di indizi di colpa grave del ricorrente le modalità del furto.

La colpa grave del ricorrente assume difatti rilievo sempre che l'intermediario fornisca - come in effetti ha fornito nel presente procedimento - la prova di autenticazione delle operazioni che, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento, con decisione n. 22745/2019).

Dalle dichiarazioni rese da parte ricorrente, si evince che la fattispecie non è assimilabile al furto con destrezza, poiché si è verificata in luogo pubblico (tramvia cittadina) dove è richiesto un grado di attenzione maggiore nella custodia degli effetti personali.

Inoltre, il fatto che la prima operazione sia avvenuta agevolmente alle ore 10.08 ed a distanza di poco tempo dal furto (in sede di denuncia il ricorrente ha affermato di essersi accorto dello smarrimento della carta alle ore 09:30 circa) e che non siano state registrate anomalie in fase di digitazione del codice pin, lascia presumere che le credenziali dello strumento di pagamento fossero custodite all'interno del portafoglio.

A ciò si aggiunga che, se il ricorrente avesse disposto il blocco della carta contestualmente alla scoperta del furto o all'orario in cui ha sporto la denuncia (09.58), di certo avrebbe limitato a € 17 la perdita (si evidenzia che: l'orario presunto del furto è 9.30, l'orario della denuncia alle autorità pubbliche è 9.58, l'ultima operazione disconosciuta è stata effettuata alle ore 10.54, l'orario del blocco dello strumento di pagamento è 10.55).

Su tale ultimo punto, il ricorrente deduce di avere avuto problemi a contattare il numero verde della banca per chiedere il blocco dello strumento e di essere riuscito a risolvere il problema solo dopo aver contatto la propria filiale di riferimento. La circostanza, sfornita di prova, è stata contestata dalla resistente.

Tuttavia, l'indagine sugli eventuali profili di colpa del ricorrente è rilevante sempre che nel contempo vi sia prova dell'attivazione o del funzionamento di un sistema di *sms alert* delle operazioni compiute con carta di pagamento, non potendosi trascurare che la mancata attivazione di tale servizio (o altro assimilabile, come la notifica tramite app dell'intermediario o tramite e-mail, con una valutazione di equivalenza da condurre caso per caso) costituisce, in genere, profilo di responsabilità dell'intermediario, da cui questi può andare esente solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene (Collegio di Coordinamento, decisione n. 24366/19).

Ed invero, dalla documentazione in atti non risulta l'attivazione di un efficiente servizio di notifiche delle avvenute operazioni che, nel caso di specie, si sono susseguite a distanza di pochi minuti l'una dall'altra. Più correttamente: nel file allegato alle controdeduzioni di parte resistente e nella documentazione tecnica relativa all'autorizzazione delle operazioni di pagamento disconosciute, l'intermediario richiama la "lista degli sms spediti" senza tuttavia fornire alcuna evidenza al riguardo.

In realtà, le evidenze informatiche dimesse in atti acclarano che l'unica push notificata al ricorrente è quella relativa al prelievo delle ore 10.46 di € 200,00 che costituisce la sesta operazione disconosciuta in ordine cronologico.

Per le altre operazioni non è stata data prova dell'attivazione di un servizio notifiche.

Al riguardo, mette conto evidenziare che la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di sms-alert, considerata la sua natura di presidio di sicurezza ex post, sia irrilevante nell'ipotesi di esecuzione di una sola operazione di pagamento fraudolenta o di più transazioni effettuate a breve distanza di tempo l'una dall'altra - e comunque nell'arco temporale di cinque minuti (Coll. Palermo, dec. n. 13261/20) -, in quanto l'invio dell'sms non avrebbe potuto, in concreto, impedire o contenere la perdita relativa alle operazioni non autorizzate dal titolare dello strumento di pagamento.

È infatti ragionevole ritenere che, se la vittima del furto o della frode dopo l'esecuzione della prima operazione fosse tempestivamente avvisata via sms, la stessa sarebbe messa in condizione di attivarsi

a sua tutela, prevenendo ulteriori indebite operazioni che si potrebbero consumare oltre il limite temporale sopra individuato.

Nella vicenda al vaglio del Collegio, alla stregua dei predetti principi, sono da rimborsare integralmente: la prima operazione in quanto non coperta da SCA (operazione contactless); il 2°, 3°, 4° e 5° prelievo in quanto avvenuti oltre 5 minuti dopo la prima operazione disconosciuta. Non sono invece da rimborsare integralmente la sesta operazione in quanto coperta da alert, né la settima e l'ottava in quanto successive all'operazione per la quale è stato inviato l'alert.

Il totale, quindi, da rimborsare è pari ad € 817 (+ € 8 di commissioni), corrispondente alle seguenti operazioni: 1) pagamento POS delle ore 9.53 di importo pari ad € 17,00; 2) operazione di prelievo ATM delle ore 10.08 di importo pari ad € 200,00 + 2,00 di commissione; 3) operazione di prelievo ATM delle ore 10.11 di importo pari ad € 200,00 + 2,00 di commissione; 4) operazione di prelievo ATM delle ore 10.36 di importo pari ad € 200,00 + 2,00 di commissione; 5) operazione di prelievo ATM delle ore 10.42 di importo pari ad € 200,00 + 2,00 di commissione.

La condotta dell'intermediario non è nemmeno immune da censure in ordine al mancato rilevamento dell'indice di anomalia relativo alle sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento, prevista al punto 1 della lett. b) dell'art. 8 del DM 112/2007.

Come sopra descritto, le operazioni disconosciute eseguite tutte nella giornata del 5/06/2025 sono pari a otto.

Ora, considerato che nella vicenda de qua non devono essere restituite integralmente, in quanto non coperte da alert, le somme corrispondenti alla sesta, settima e ottava operazione (pari a € 906,00) e che è orientamento del Collegio, nel caso di mancato rilevamento dell'indice di anomalia, attribuire all'intermediario un concorso di colpa del 20 % (salvo una diversa distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti) sull'ammontare delle transazioni che non si sarebbero dovute restituire per intero (Coll. di Palermo, decisione n. 4148 del 05 aprile 2024), è onere di parte resistente corrispondere al ricorrente l'ulteriore somma di € 181,20 (20% di 906,00).

In conclusione, parte ricorrente ha diritto a vedersi riconosciuta la somma € 1.006,20 (€ 825+181,20).

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 1.006,20.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE