

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 24/04/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 7 settembre 2024, intorno alle ore 10:00, ha tentato di effettuare un prelievo allo sportello ATM tramite la carta di debito n. *620; ii.) digitato il PIN, la macchina ha trattenuto la carta senza erogare le banconote; iii.) si è allontanata dall'ATM con il proposito di recarsi in filiale il lunedì seguente; iv.) in data 9 settembre 2024 ha scoperto che, in realtà, lo strumento è stato sottratto da malfattori che hanno posto in essere alcune operazioni non autorizzate per complessivi 5.339,85 euro; v.) è poco avveza all'utilizzo di sistemi informatici in ragione dell'età avanzata.

Parte resistente riferisce che: i.) a seguito dell'effettuazione di approfondimenti tecnici è emerso che la carta è stata inserita ben tre volte nell'ATM presso il quale il ricorrente dichiara di aver provato ad effettuare un'operazione di prelievo il 7 settembre; ii.) in ciascuna occasione l'operazione è stata annullata e la carta è stata espulsa; iii.) appare verosimile che un truffatore, carpito il PIN, abbia sottratto fraudolentemente la carta per adoperarla nelle successive operazioni; iv.) dalla movimentazione in atti emerge che la prima operazione contestata – importo pari a duemila euro – è avvenuta utilizzando il *chip* in originale e dietro la digitazione del PIN corretto al primo tentativo; v.) la stessa modalità è stata adottata anche per le successive operazioni; vi.) risultano inviate le notifiche *push* tanto per la prima tanto per la seconda operazione di prelievo, avvenuta in data 8 settembre 2024; v.) in denuncia lo stesso ricorrente dichiara di aver ricevuto l'SMS *alert* in occasione del primo prelievo; vi.) emerge la colpa grave del ricorrente che ha bloccato lo strumento soltanto alle ore 11:23

del 9 settembre 2024 nonostante avesse ricevuto l'SMS relativo al primo prelievo alle ore 10:32 del 7 settembre 2024.

In sede di repliche si nega di aver effettuato i prelievi avvenuti nelle date del 7 e 8 settembre 2024 e si chiede la rifusione delle spese legali.

In sede di controrepliche ci si riporta a quanto esposto nelle controdeduzioni.

Parte ricorrente chiede la restituzione di una somma pari a 5.339,85 euro (oltre interessi), corrispondente all'importo di operazioni disconosciute a séguito di furto dello strumento di pagamento.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di due prelievi ATM e quattro pagamenti POS avvenuti tra il 7 e l'8 settembre del 2024. L'oggetto della richiesta di rimborso è complessivamente pari a 5.339,85 euro.

2. – Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (cfr. Coll. Coord., dec. n. 22745 del 2019), occorre volgere l'attenzione a due dirimenti profili disciplinari.

2.1. – In primo luogo, è l'Intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (SCA), posto che ai sensi del comma 2 *bis*, art. 12, d.lgs. n. 11 del 2010, come inserito dal d.lgs. n. 218 del 2017 «salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accertano l'autenticazione forte del cliente».

2.2. – In secondo luogo, è sempre l'Intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

3. – Con riferimento al primo profilo, visto quanto versato in atti, l'Intermediario dichiara che tutte le operazioni di pagamento risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi. Dimostra, in particolare, che le operazioni contestate sono state poste in essere con carta originale, dotata di *chip* e mediante inserimento del PIN.

3.1. – L'Intermediario ha quindi dato prova di essersi dotato di un sistema di autenticazione forte in linea con la normativa di settore.

4. – Con riferimento al secondo profilo innanzi richiamato, il ricorrente rappresenta di essersi recato presso l'ATM ma che, inseriti la tessera e i dati, la macchina abbia trattenuto la carta senza erogare le banconote.

4.1. – Su tale punto la ricostruzione dell'Intermediario diverge sensibilmente. La Banca fa infatti presente che la carta è stata inserita tre volte nell'ATM e per tre volte l'operazione è stata annullata con relativa espulsione della carta. Nelle proprie difese, pertanto, parte convenuta ipotizza essersi verificato un furto dello strumento di pagamento.

5. – Tanto posto, la condotta truffaldina si presta ad essere scomposta in due distinte fasi.

5.1. – Alla luce della ricostruzione offerta dall'Intermediario appare ragionevole reputare che il ricorrente sia rimasto vittima – intorno alle ore 10:00 del giorno 7 settembre 2024 – di un "furto con

destrezza” da parte di ignoti. Si tratta di un’ipotesi in cui – come da costante orientamento di codesto Arbitro – è senz’altro possibile escludere la colpa grave del ricorrente (Coll. Roma, dec. n. 7798 del 2023). Di conseguenza, la prima operazione effettuata dal truffatore (il prelievo ATM eseguito nell’immediatezza del furto, ossia alle ore 10:32) deve essere oggetto di rimborso integrale in quanto non imputabile alla colpa grave del ricorrente. Appare inoltre scusabile la condotta – non particolarmente solerte nell’immediato blocco dello strumento – tenuta dall’anziano ricorrente, verosimilmente non avvedutosi del scippo del quale era rimasto vittima.

5.2. – Nemmeno l’SMS *alert* inviato in occasione dell’operazione da ultimo richiamata – pacificamente ricevuto dal ricorrente, come emerge dagli atti difensivi – tuttavia, ha condotto il titolare dello strumento di pagamento ad attivarsi prontamente al fine di bloccare la carta di debito. Tanto ha permesso l’effettuazione di ulteriori cinque operazioni di pagamento nelle ore successive. Tale omissione consente di reputare gravemente colposa la condotta del ricorrente, ma soltanto con riferimento alle operazioni poste in essere dopo le ore 10:32 del 7 settembre e fino al definitivo blocco dello strumento (9 settembre). Queste ultime, pertanto, non sono soggette a rimborso da parte dell’Intermediario.

6. – Tanto premesso, il ricorso merita di essere accolto soltanto parzialmente ossia con riferimento al controvalore del prelievo ATM avvenuto immediatamente dopo il furto dello strumento di pagamento. La rimanente parte della domanda, al contrario, deve essere respinta.

7. – La domanda di refusione delle spese legali, del pari, non può essere accolta in quanto avanzata per la prima volta in sede di repliche.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 2.000,00. Respinge nel resto.

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