

## 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 EMANUELE BILOTTI

Seduta del 24/04/2026

## FATTO

1. – Con ricorso del 6 novembre 2025, previo reclamo del 4 giugno 2025, la parte ricorrente chiede la restituzione dell'importo di un prelievo ATM di Euro 2.000,00 effettuato il primo febbraio 2025 a seguito del furto dello strumento di pagamento utilizzato. La parte ricorrente riferisce di aver subito il furto della borsa in cui era custodito lo strumento di pagamento indicato mentre si trovava nel parcheggio di un supermercato. Dopo aver fatto la spesa la parte ricorrente raggiungeva la propria auto, riponeva la borsa sul sedile posteriore e le buste della spesa nel portabagagli. A quel punto veniva avvicinata da un soggetto che le chiedeva di riferirgli l'indirizzo del supermercato. Mentre cercava di reperire l'informazione richiesta, sopraggiungeva il coniuge della parte ricorrente che consegnava a colui che aveva richiesto l'informazione un frammento dello scontrino con l'indicazione dell'indirizzo del supermercato. A questo punto il soggetto si allontanava e la parte ricorrente, nel rientrare nell'auto, si avvedeva che la propria borsa era sparita, sebbene le portiere dell'auto fossero chiuse. Nella borsa era custodito lo strumento di pagamento utilizzato per il prelievo contestato e altri tre strumenti di pagamento. La parte ricorrente bloccava immediatamente la carta, ma, proprio mentre procedeva a tale operazione, riceveva l'alert relativo all'indicato prelievo di Euro 2.000,00. La parte ricorrente precisa di essere riuscita a bloccare lo strumento di pagamento subito dopo e di non aver fornito in nessun modo a terzi il codice segreto di attivazione dello strumento di pagamento.

2. – Nelle controdeduzioni del 16 dicembre 2025 l'intermediario resistente chiede il rigetto del ricorso, facendo valere che la contiguità temporale del prelievo contestato col furto lascia presumere la custodia congiunta dello strumento di pagamento utilizzato e del relativo codice segreto. Lo stesso strumento di pagamento non risulta essere stato utilizzato prima del furto nella stessa giornata, sicché è inverosimile che il codice segreto abbia potuto essere carpito visivamente dai malfattori. Il fatto che risulti una transazione negata per l'inserimento di un codice segreto errato è del tutto verosimile e coerente con l'ipotesi di una custodia congiunta. Alla parte ricorrente sono stati infatti sottratti quattro distinti strumenti di pagamento. È dunque verosimile che i malfattori abbiano dovuto comprendere come associare i codici trovati nella borsa rubata insieme agli strumenti di pagamento.

## DIRITTO

Il ricorso è meritevole di accoglimento integrale.

La parte ricorrente chiede il rimborso integrale di un'operazione di prelievo di Euro 2.000,00 effettuata il primo febbraio 2025 con lo strumento di pagamento originale e con digitazione del relativo codice segreto.

La parte ricorrente disconosce il prelievo indicato in quanto posto in essere da terzi non autorizzati a seguito del furto dello strumento di pagamento.

L'operazione in questione deve dunque considerarsi non autorizzata. Nel caso in esame deve perciò trovare applicazione lo speciale regime di responsabilità del prestatore di servizi di pagamento di cui al d. lgs. n. 11 del 2010, come modificato dal d. lgs. n. 218 del 2017, che ha dato attuazione nell'ordinamento italiano alla direttiva dell'Unione europea sui servizi di pagamento, la cd. PSD2 (direttiva 2015/2366).

In base a tale disciplina speciale il prestatore di servizi di pagamento è senz'altro responsabile nei confronti dell'utilizzatore per un'operazione di pagamento non autorizzata a meno che non possa provare che quell'operazione è stata autorizzata correttamente con un meccanismo di autenticazione che prevede l'impiego di due fattori distinti e che l'utilizzatore sia stato gravemente negligente nella custodia dello strumento di pagamento e del relativo codice segreto.

Nel caso in esame, risulta in atti, come già si è detto, che il prelievo contestato è stato posto in essere con lo strumento di pagamento originale dotato di chip e a seguito della corretta digitazione del relativo codice segreto. Risulta pertanto che il prelievo contestato è stato autorizzato con un meccanismo che ha previsto il ricorso a due fattori distinti di autenticazione: un fattore di possesso e un fattore di conoscenza.

Quanto poi alla condotta dell'utilizzatore, e dunque alla prova di una sua grave negligenza nella custodia dello strumento di pagamento utilizzato per disporre il prelievo contestato e del relativo codice segreto, risulta in atti che quell'operazione è stata effettuata a seguito del furto dello strumento di pagamento avvenuto nel parcheggio di un supermercato dopo che la parte ricorrente, raggiunta la propria auto, aveva risposto la borsa contenente lo strumento di pagamento sul sedile posteriore e stava caricando la spesa nel vano bagagli. In questo frangente la vittima era stata distratta da uno sconosciuto col pretesto di una richiesta di informazioni stradali.

In casi di questo tipo, in cui lo strumento di pagamento è contenuto in una borsa portata via dall'auto della vittima mentre questa è distratta da una richiesta di informazioni stradali, questo Collegio territoriale già in più occasioni ha ritenuto che si configuri un furto cd. con destrezza, e cioè un'ipotesi in cui non si ritiene possibile addebitare alla vittima alcuna condotta gravemente negligente nella custodia delle proprie cose (cfr. dec. n. 16367 del 2022; dec. n. 15937 del 2022). E ciò perché il furto cd. con destrezza è caratterizzato da un'invasione nella sfera di controllo della vittima realizzata con modalità violente o fraudolente.

Si ritiene di conseguenza che, quando ricorre un'ipotesi di furto cd con destrezza, non può assumere rilevanza neppure la presunzione di custodia congiunta dello strumento di pagamento e del codice

segreto formulata in considerazione della prossimità temporale dell'operazione contestato col momento del furto. L'invasione violenta o fraudolenta nella sfera di controllo della vittima rende infatti irrilevante questo dato.

Ne consegue che, in base alla speciale disciplina del d. lgs. n. 11 del 2010 cit., dovendosi escludere qualsiasi condotta gravemente negligente dell'utilizzatore dei servizi di pagamento nella custodia dello strumento di pagamento e del relativo codice segreto, deve ritenersi la responsabilità esclusiva dell'intermediario per l'operazione di prelievo contestata. Il ricorso deve pertanto essere integralmente accolto.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario riaccrediti alla parte ricorrente la somma di euro 2.000,00.**

**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**