

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) SILVETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SCIUTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) PETRILLO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MASSIMO CARATELLI

Nella seduta del 10/12/2015 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

Il ricorrente – in possesso di una carta ricaricabile rilasciata dall'intermediario resistente – nel controllare l'estratto conto dei propri movimenti bancari accertava che, in data 4 aprile 2014, a valere sulla suddetta carta, erano stati disposti da ignoti malfattori sette pagamenti POS, che disconosceva, per complessivi euro 291,51. Precisa parte attrice che le transazioni contestate erano state tutte poste in essere negli Stati Uniti, in due diverse cittadine situate in California, mentre il cliente si trovava a Orlando, in Florida, per motivi di studio. Al momento dell'identificazione delle suddette operazioni, l'istante provvedeva a bloccare la prepagata e, in tale circostanza, veniva invitato dal servizio clienti dell'intermediario a presentare denuncia in territorio italiano. Risiedendo in quel momento all'estero, il ricorrente delegava il padre, che il successivo 24 aprile

sporgeva denuncia dell'accaduto presso la competente Autorità di pubblica sicurezza, per poi presentare, nel medesimo giorno, formale reclamo all'istituto di credito, con istanza di rimborso degli utilizzi contestati. Solo in data 5 marzo 2015, a seguito di un colloquio telefonico, il ricorrente veniva informato che la pratica per disconoscimento era stata evasa con esito negativo il 27 novembre 2014, senza che il proponente avesse mai ricevuto alcuna comunicazione in merito, ancorché più volte sollecitata.

Considerati i lunghi tempi trascorsi e l'inefficienza della resistente nella rapida risoluzione della controversia, parte attrice propone ricorso all'ABF, chiedendo la restituzione delle somme fraudolentemente sottratte dalla carta.

Alle contestazioni replica la convenuta. L'istituto di credito osserva, prima di tutto, che per la prepagata oggetto del ricorso non sono rilevabili elementi oggettivi e riscontri informatici riconducibili a fattispecie note di "clonazione carta", né altri elementi di irregolarità delle operazioni. L'operatività della prepagata, nel periodo evidenziato, non ha, infatti, infranto regole di controllo e la sequenza del codice random risulta corretta e priva di anomalie. Aggiunge l'intermediario che gli elementi che caratterizzano la vicenda risultano del tutto difforni dalla modalità operativa attuata generalmente da criminali informatici in caso di clonazione, che sono soliti eseguire ogni possibile tipologia di operazioni consentita dalla carta, compresi pagamenti di beni e servizi presso esercizi commerciali; fattispecie che, nel caso in esame, non si è verificata. Escludendo, pertanto, la clonazione del dispositivo, non resta all'istituto di credito che ipotizzare l'esecuzione delle operazioni contestate mediante diretta e materiale utilizzazione dello strumento originale. Deduce l'intermediario che detta carta potrebbe in ogni caso essere stata utilizzata da terzi all'insaputa di parte attrice. Tale negligenza non può in alcun modo comportare l'imputazione della responsabilità in capo all'istituto di credito che, pertanto, non può essere tenuto a corrispondere alcun rimborso. Tutto ciò premesso, la resistente ritiene che nessuna responsabilità o violazione possa essergli contestata, e chiede dunque all'Arbitro il rigetto di ogni pretesa prospettata dalla controparte.

## **DIRITTO**

Rileva anzitutto il Collegio che sulla configurabilità della clonazione di carte dotate della tecnologia microchip gli orientamenti sono contrastanti. Convivono, infatti, convinzioni piuttosto diverse sulla capacità di tale tecnologia di precludere l'illegittimo impossessamento da parte di terzi dei codici di utilizzo delle carte (v. tra le altre, Decisione n. 3324 del 16 ottobre 2012). In ogni caso, allo stato delle attuali conoscenze, non risulta comprovato che l'utilizzo di carte dotate di "microchip" escluda in modo assoluto la possibilità di clonazione (v. tra le altre, Dec. n. 1139/2012), né d'altra parte la convenuta ha fornito elementi di prova concreti sulla non sussistenza della clonazione nella fattispecie in esame. La stessa si è, infatti, limitata ad asserire l'assenza, nel caso in esame, di elementi oggettivi e riscontri informatici riconducibili a tale fattispecie.

Fatte queste premesse, vanno anzitutto considerate quali siano le eventuali responsabilità ascrivibili alle parti, alla luce dei criteri indicati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che regola la materia dei servizi di pagamento nel mercato interno.

Tale provvedimento dispone all'art. 12, comma 3, che le perdite derivanti da operazioni che il titolare disconosce vengano poste a carico del cliente qualora l'intermediario provi che questi abbia agito in modo fraudolento oppure non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, a uno degli obblighi a suo carico. Tra questi obblighi rientrano, secondo quanto previsto dall'art. 7 delle medesime disposizioni di legge, tra l'altro: il solerte blocco dello strumento di pagamento in caso di transazioni non autorizzate, oltre alla diligente custodia dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo.

Ciò posto, la resistente fonda la propria difesa su elementi circostanziali, quali: la corretta digitazione dei codici di accesso e l'assenza di indici di violazione del proprio sistema informatico. Non coglie nemmeno nel segno il rilievo avanzato dall'intermediario convenuto in merito al blocco, supposto tardivo in quanto intervenuto in data 15 aprile 2014, ossia qualche giorno dopo il verificarsi delle operazioni disconosciute. Vista la rapida successione con cui sono stati disposti gli utilizzi, per quanto sollecita, la segnalazione non avrebbe, difatti, potuto attenuare in modo sensibile gli esiti della frode.

Sotto diverso profilo assumono al contempo rilievo, ai fini della decisione, gli obblighi posti a carico dell'intermediario dal citato d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, e

in particolare quello previsto dall'art. 8, comma 1, lett. a), di "assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dall'utilizzatore legittimato ad usare lo strumento medesimo, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest'ultimo ai sensi dell'articolo 7". In questa ottica, il Collegio ritiene suscettibile di censura la circostanza che vede l'istituto resistente non aver provato di aver tenuto conto dei parametri di rischio di frode indicati nell'art. 8 del d.m. 30 aprile 2007, n. 112, benché sussistessero evidenti anomalie negli utilizzi della prepagata a danno del ricorrente, con ben sette richieste di autorizzazione pervenute nell'arco di circa quaranta minuti a valere sulla stessa carta di pagamento, che hanno, peraltro, esaurito la disponibilità del credito, come risulta dall'estratto conto del 19 aprile 2014 prodotto in atti da parte attrice.

Invero gli esiti della frode si sarebbero certamente ridotti se fosse scattata la procedura di allarme automatico in presenza di operazioni del tutto anomale rispetto all'uso abituale di una carta di pagamento, quali quelle che si sono verificate nella disputa all'esame (v. Dec. n. 4077 del 27 giugno 2014).

Ne segue l'applicazione dell'art. 12, comma 3, del d.lgs. n. 11/2010, anche per quanto concerne la franchigia ivi prevista a carico dell'utilizzatore. Il Collegio decreta pertanto che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di euro 141,51, oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 141,51, oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.**

**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

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA