



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PEDERZOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARINA SANTARELLI

Seduta del 31/01/2023

Esame del ricorso n. 1613123 del 31/10/2022

proposto da

nei confronti di 7601 - POSTE ITALIANE S.P.A.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PEDERZOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARINA SANTARELLI

Seduta del 31/01/2023

FATTO

Parte ricorrente, titolare del conto n. ***645, alla quale era collegata la carta n.***020 scaduta nel mese di gennaio 2022, chiede il rimborso di € 1.800,00 oltre rivalutazione monetaria ed interessi, in relazione a tre operazioni fraudolente subite e cioè tre prelievi da € 600,00 ciascuno effettuati presso una filiale dell'intermediario in una città distante da quella di sua residenza. In particolare, parte ricorrente riferisce che le operazioni di cui si discute sono state effettuate nei giorni 14 e 16 maggio 2022 con una carta sostitutiva (n.* ...) mai richiesta o attivata. Parte ricorrente contesta che l'intermediario non ha provato la consegna della carta né provato chi ha utilizzato tale strumento né offerto alcun sistema di *alert* né attivato sistemi antifrode.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso ed in subordine l'applicazione della franchigia eccependo che (a) parte ricorrente non ha allegato documentazione dalla quale sia possibile ricostruire l'evento di frode; (b) I prelievi sono avvenuti tramite lettura del microchip e digitazione del pin senza alcuna anomalia e sono quindi regolari; (c) parte ricorrente è stata vittima di *phishing*.


In sede di repliche parte ricorrente ribadisce che l'intermediario non ha provato l'invio né la ricezione della carta e che il documento relativo alle condizioni non è mai stato né firmato né ricevuto.



DIRITTO

I principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni sconosciute; (B) 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.

Venendo al caso di specie, la materia del contendere è costituita da 3 prelievi di € 600,00 ciascuno, effettuati in tre diversi giorni: il 14.05.2022 alle ore 17:55; il 15.05.2022, alle ore 9.31, il 16.05.22 alle ore 9:26. La ricostruzione dei fatti contenuta nella denuncia, presentata in data 18/05/2022, è sostanzialmente uguale a quella di cui al ricorso, salvo che per due precisazioni: la nuova carta, con cui sono state effettuate le operazioni fraudolente, le era stata spedita in sostituzione di quella scaduta, tramite posta ordinaria e si sarebbe attivata al primo utilizzo.

L'Intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate tramite lettura "fisica" del chip della carta originale, come indicato dal simbolo  e digitazione corretta del codice Pin (codice di risposta 000) ed allega tra l'altro i log da cui si ha conferma dell'utilizzo della carta presso un ATM con inserimento del pin e dell'insussistenza di anomalie (in tal senso deporrebbe la spunta verde). Dunque, sussiste nella specie la prova della SCA.

Quanto alla eventuale ripartizione della responsabilità, ritiene il Collegio di dare prevalenza al fatto che le tre operazioni sono state effettuate in tre diversi giorni e che l'intermediario non ha provato l'invio di SMS Alert che avrebbero impedito almeno due di esse, non integrando prova idonea la produzione di un estratto di documentazione contrattuale che non risulta riconducibile specificatamente a parte ricorrente. Il che supera ogni ulteriore profilo della vicenda.

Venendo alle domande accessorie, osserva il Collegio che non sussistono i presupposti per riconoscere la rivalutazione monetaria, mentre, quanto agli interessi legali, trova applicazione l'art. 11 D.lgs. 11/2010 secondo cui *"il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo"*. L'importo di € 1.200,00 (pari alle operazioni del 15 e 16 maggio 2022) verrà dunque rimborsato con giusta valuta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.200,00, con buona valuta.

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



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL PRESIDENTE

firma 1