

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri.....Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Comm. Antonio Nigrelli.....membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina..... membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... membro designato dal C.N.C.U. (estensore)

Nella seduta del 12 aprile 2011, dopo aver esaminato:

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

## FATTO

Il 1° aprile 2010 il ricorrente, titolare di un c/c (attualmente estinto) con associato bancomat, chiedeva alla banca resistente la restituzione di euro 300, quale importo addebitato ma non erogato da un ATM al termine del tentativo di un'operazione di prelievo effettuato alle ore 11:00 di quello stesso giorno. Con successivo reclamo del 31 maggio l'interessato chiariva i contorni della vicenda, precisando di aver richiesto presso lo sportello automatico per due volte l'erogazione di euro 500 e che entrambe le disposizioni non andavano a buon fine. In particolare, al termine del secondo tentativo, la macchina automatica indicava "saldo disponibile € 200,00" e restituiva la carta "senza il rilascio di alcuno scontrino". Che, nell'occasione, temendo che si fosse verificato "un uso illecito della...carta, allo scopo di azzerare immediatamente la disponibilità giornaliera", prelevava la restante disponibilità di € 200,00 contestualmente "informando il personale di turno di quanto verificatosi". Su indicazione della banca, il correntista provvedeva, quello stesso giorno, a sporgere denuncia sui fatti esposti, consegnandola al responsabile dell'agenzia che ritirava e distruggeva la carta di debito.

L'intermediario, riscontrando il reclamo, rigettava la richiesta di restituzione di euro 300 in quanto regolarmente prelevati "alle ore 11:00 del 1° aprile" senza richiesta di rilascio di scontrino. Veniva altresì esclusa qualsiasi "ipotesi di clonazione" che avrebbe altrimenti reso impossibile il successivo prelievo di euro 200.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con il ricorso, pervenuto il 26 gennaio 2011, il correntista, ribadendo di avere l'*"abitudine consolidata"* di chiedere e ritirare sempre la ricevuta contabile attestante l'avvenuto prelevamento allo sportello, chiedeva all'ABF di ottenere *"....lo scontrino dell'avvenuta transazione"* o altre evidenze contabili (con ciò facendo riferimento al giornale di fondo) e, *"In mancanza la restituzione di € 300,00"*. Chiedeva altresì *"la documentazione contenente la specifica dei costi pretesi ed addebitati per la chiusura del c/c"*, contestandone implicitamente la legittimità.

In sede di controdeduzioni la banca precisava che la contestazione era relativa ad una carta bancomat *"a banda magnetica"* ed informava di aver trasmesso, il 28.2.2011, al ricorrente *"copia della fiche del giornale di fondo relativo al prelevamento di € 300,00"*. Il giornale di fondo, che traccia tutti i tentativi di disposizione tramite bancomat prescindere dall'esito degli stessi, evidenziava che: *"l'operazione di prelevamento di € 300,00 si è conclusa correttamente senza richiesta di scontrino da parte del cliente"*; *"non risulta che vi sia stato un precedente inserimento della carta bancomat con digitazione di PIN errato"*; *"tantomeno risulta....un successivo inserimento della carta bancomat presso lo stesso impianto con un tentativo di prelevamento di € 500,00"*.

Alle controdeduzioni veniva allegato l'estratto del giornale di fondo relativo al prelievo di € 300,00 che riportava *"operazione conclusa senza scontrino su richiesta del cliente"*; lo stralcio del giornale di fondo che indicava, come operazione immediatamente precedente a quella contestata, un'*"anomalia emv"* relativa ad un pan (numero della carta bancomat) diverso; e l'estratto conto relativo all'estinzione del conto avvenuta il 23.12.2010.

## DIRITTO

Nel caso in esame il cliente nega di avere eseguito il prelevamento ATM e, non disponendo di documenti relativi all'operazione contestata, ne chiede all'intermediario la produzione. In effetti, non può che gravare sul prestatore del servizio di pagamento l'onere di provare che l'operazione (non autorizzata) sia stata correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione. Ed infatti, l'art.10 del decreto legislativo n.11 del 27 gennaio 2010 testualmente prevede *"(Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento) Qualora l'utilizzatore dei servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore dei servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti"*. *"Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di avere autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'art. 7"*.

Con specifico riferimento alla documentazione contabile attestante l'avvenuto prelevamento, la banca ha prodotto un *"estratto"* del giornale di fondo (che abbraccia le operazioni richieste tra le 10:57 e le 11:08 dell'1.4.2010) relativo all'ATM utilizzato, che peraltro evidenzia un segnale di anomalia in occasione della transazione immediatamente precedente (di soli 2 minuti) a quella in contestazione. La banca, però, nulla ha prodotto



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

circa gli esiti della quadratura di cassa relativa allo sportello ATM utilizzato per porre in essere la transazione in contestazione.

Sul punto occorre osservare che ripetutamente questo ABF ha riconosciuto al giornale di fondo dell'ATM piena efficacia probatoria nei confronti del cliente, sempre che non si evidenziassero anomalie di funzionamento e che non risultassero eccedenze di banconote nelle quadrature di cassa (v. ad es. Collegio ABF di Napoli n. 633/11, Collegio ABF di Roma n. 923/10 e Collegio ABF di Milano. N. 1449/10 ).

Nel caso in decisione, invece, viene evidenziata una anomalia del sistema antecedente di soli 2 minuti all'operazione "*contestata*" dal ricorrente e, inoltre, occorre registrare che l'intermediario non ha ritenuto di produrre alcun documento probatorio in merito alla "*prima quadratura di cassa*". Tali considerazioni, nel rendere non dirimenti le risultanze del "giornale di fondo", inducono il Collegio a ritenere meritevole di accoglimento la richiesta restitutoria avanzata dal ricorrente.

In ordine, infine, alla seconda domanda introdotta con il ricorso (relativamente alle spese di chiusura conto), questo Collegio ritiene di non potersi pronunciare nel merito, per carenza della condizione di procedibilità rappresentata dalla sussistenza di un preventivo reclamo.

**P. Q. M.**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione della somma di euro 300,00.**

**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

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI