

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott.ssa Valentina Piccinini | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 22 maggio 2012, dopo aver esaminato:

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

FATTO

In data 8 novembre 2011 il Ricorrente, titolare di un conto corrente con annessa carta di debito presso la banca convenuta (d'ora in poi, la Banca), presentava reclamo rappresentando di aver inoltrato, in data 26 luglio 2011, alla filiale di appoggio del rapporto *"segnalazione verbale circa la mancanza di € 500 versat[i] nel periodo Gennaio/Febbraio 2011 tramite sportello automatico della filiale"*. Precisava che l'apparecchiatura non aveva emesso *"nessuno scontrino"* al momento dell'operazione e di essersi accorto della *"mancata registrazione del versamento"* dalla visione dell'estratto conto richiesto il 21 luglio 2011. Riferiva, infine, che la competente agenzia aveva riscontrato la sua segnalazione comunicando, verbalmente, che dagli accertamenti effettuati non risultava l'esecuzione di alcun versamento da parte del cliente medesimo, senza altre indicazioni in merito.

La Banca riscontrava il reclamo con missiva del 10 novembre 2011, dando atto di aver eseguito *"le necessarie verifiche presso le competenti strutture"* e che non erano emersi *"movimenti effettuati con la ... carta bancomat"* del Ricorrente nel periodo dallo stesso indicato.

Insoddisfatto dell'esito del reclamo, il 29 novembre 2011 il Ricorrente presenta ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario con il quale chiede il *"riconoscimento [del] versamento di € 500, tramite sportello automatico dell'agenzia effettuato nel periodo gennaio/febbraio 2011"*.

Il 31 gennaio 2011, con messaggio di Posta Elettronica Certificata, la Banca presenta le proprie controdeduzioni.

Dopo aver riepilogato la vicenda, la Banca riferisce che *"[p]ur in assenza di qualsivoglia elemento di prova da parte del ... [cliente] in ordine all'asserita operazione oggetto della controversia"*, sono state eseguite *"le necessarie verifiche"* sullo sportello ATM in questione,



constatando *“l’assenza di qualsivoglia versamento effettuato mediante la carta bancomat ... intestata al ricorrente ... nel periodo preso in esame”*.

La convenuta eccepisce inoltre che, secondo la disciplina contrattuale che regola il servizio di versamento di contante ed assegni presso le apparecchiature ATM, al termine di ogni operazione di versamento viene rilasciata una ricevuta recante il dettaglio dei valori immessi e che, pertanto, *“non può risultare veritiera l’affermazione del ... [ricorrente] circa la mancata erogazione della ricevuta del versamento”*. Al riguardo, osserva ancora che gli sportelli ATM, *“in caso di malfunzionamento della stampante interna o in assenza della carta necessaria a produrre le ricevute, disabilitano automaticamente la «funzionalità» di versamento «contante o assegni», consentendo esclusivamente operazioni di prelievo”*.

Sulla scorta di tali argomentazioni, la Banca chiede all’ABF di *“voler respingere integralmente il ricorso in quanto privo di fondamento”*.

Considerato il procedimento maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella seduta del 22 maggio 2012.

DIRITTO

La controversia sottoposta al giudizio del Collegio ha ad oggetto un’operazione di versamento di contante sul conto corrente acceso presso la Banca, che il Ricorrente riferisce di aver effettuato, in una data non meglio precisata ricompresa tra il mese di gennaio e quello di febbraio 2011, tramite sportello ATM della filiale di appoggio del rapporto, e del cui relativo accredito il Ricorrente lamenta la mancata annotazione nel conto.

L’operazione contestata risale a un periodo successivo all’entrata in vigore del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007). Tale normativa definisce (art. 1, 2° comma, lett. c) come *«"operazione di pagamento": l’attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario»*; a sua volta, l’art. 9 prevede che: *«L’utente, venuto a conoscenza di un’operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ivi compresi i casi di cui all’articolo 25, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento secondo i termini e le modalità previste nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento»*; infine, l’art. 10 prevede che *«Qualora l’utente di 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 di 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»*.

Dalla normativa citata discende che, in caso di operazione di versamento di contante attraverso sportelli automatici, sul cliente incombe l’onere della sola allegazione del malfunzionamento accompagnata dalla pronta segnalazione del medesimo all’intermediario. Grava, invece, sull’intermediario la prova del corretto funzionamento delle procedure necessarie per la corretta esecuzione dell’operazione di pagamento.

Orbene, è parere del Collegio che nel caso in esame il Ricorrente non abbia assolto il proprio onere. Dalla documentazione versata in atti, difatti, emerge che egli ha dato notizia all’intermediario del presunto malfunzionamento dello sportello ATM solo il 26 luglio 2011, vale a dire almeno cinque mesi dopo la data della presunta avvenuta operazione. Ritiene questo Collegio che tale distanza temporale in alcun modo possa soddisfare quella comunicazione *“senza indugio”* richiesta dall’art. 9 del d.lgs. 11/2010 per poter ottenere dall’intermediario la rettifica dell’operazione contestata.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2563 del 25 luglio 2012

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONELLA MARIA SCIARRONE ALIBRANI