

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 23 novembre 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Con e-mail del 24.3.2010 il ricorrente segnalava alla banca convenuta la mancata erogazione da uno sportello ATM della sua rete di € 150,00, in occasione di un prelievo avvenuto il 14.3.2010 alle ore 12.17. L'interessato faceva presente di avere segnalato l'accaduto alla filiale competente, ma di essere ancora in attesa di riscontro.

Il 7.4.2010 l'intermediario comunicava al ricorrente di non potergli rimborsare la somma reclamata, in quanto né i riscontri *"di routine"* (avvenuti lo stesso giorno della segnalazione) né quelli effettuati *"da un tecnico"* avevano evidenziato anomalie o eccedenze.

Nella stessa giornata il cliente, al fine di poter dimostrare quanto da lui sostenuto, chiedeva di prendere visione *"del filmato delle telecamere relativo all'operazione"*, facendo presente che all'atto del prelievo aveva atteso *"vari minuti inutilmente"* e che il cliente successivo non aveva potuto effettuare alcuna operazione in quanto l'ATM segnalava di rivolgersi alla banca.

Il giorno successivo l'intermediario comunicava di non poter soddisfare la richiesta, in quanto l'agenzia era *"sprovvista di telecamera che punta direttamente sul bancomat"*.

Il ricorrente, non soddisfatto e *"perplesso"* in merito al tenore della risposta ricevuta, con e-mail del 15.4.2010 chiedeva ulteriori spiegazioni sull'andamento dell'operazione e preannunciava il ricorso all'ABF.

Con il ricorso, formulato in data 22.4.2010, il ricorrente riepilogava le circostanze oggetto dei reclami, chiedendo all'Arbitro di disporre la restituzione dei menzionati 150,00 €.

Allegava in copia al ricorso, oltre alla corrispondenza citata, la ricevuta del prelievo e il dettaglio del relativo addebito operato dalla propria banca.

In data 7.6.2010 sono pervenute le controdeduzioni, con le quali l'intermediario ha fatto presente che:

- il giornale di fondo dell'ATM del 14.3.2010, giorno dell'operazione contestata, non ha registrato alcuna irregolarità (non sono stati rilevati, ad esempio, *"time out"* in fase di erogazione);



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- come confermato dal ricorrente, era stato stampato lo scontrino relativo al prelievo con la conferma delle somme erogate, cosa che avviene solo successivamente all'effettiva emissione delle banconote;
- era stato richiesto l'intervento di un tecnico specializzato, che aveva confermato il corretto funzionamento dell'ATM e l'assenza di banconote *"trattenute/non erogate, né tantomeno incastrate nell'apparecchiatura"*.

In merito alle osservazioni del ricorrente sull'assenza di una video-registrazione dell'operazione, la banca ha precisato che *"tali registrazioni, ovviamente se presenti, ...[sono] esclusivamente a disposizione dell'Autorità Giudiziaria"*.

Ciò premesso, ha chiesto all'ABF di non accogliere la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente, in quanto infondata.

Nella riunione del 30 settembre, questo Collegio esaminati i fatti di cui sopra ha deliberato in adesione a precedenti orientamenti dell'Ombudsman e dell'ABF di dare rilievo alla documentazione relativa a tutte le operazioni compiute presso lo sportello ATM in questione nell'arco dell'intera giornata. Rilevato inoltre che l'intermediario non aveva fornito tale documentazione, il Collegio deliberò di sospendere la procedura e di richiedere all'intermediario la produzione del giornale di fondo dello sportello ATM relativo alla giornata del 14.3.2010, stabilendo un termine per l'adempimento.

L'intermediario ha risposto a tale invito, fornendo parzialmente i dati richiesti.

In particolare si deve evidenziare come il giornale di fondo prodotto dall'intermediario non reca una quadratura di cassa finale; ma dai documenti forniti emerge che nel corso della giornata del 14.3.2010 il sistema ha rilevato complessivamente n. 10 anomalie, così classificabili:

- a) n. 2, senza indicazione del n. di carta e del P.A.N., con causale di anomalia 54/0030630/00 – alle h. 01:04 e 01:20;
- b) n. 1, senza n. di carta ma con indicazione del P.A.N., con causale di anomalia "microcircuito" 33/0030630/00 – alle h. 09:27;
- c) n. 3, con indicazione del P.A.N., con causale di anomalia 32/0030630/00 – alle h. 11:39, 15:06 e 18:39. Per le prime due l'anomalia è riferita al "microcircuito";
- d) n. 3 con causale di anomalia 31/0030630/00. Le prime due recano n. di carta e PAN; la terza solo il PAN – alle h. 12:19, 12:25 e 12:26. Per le ultime due l'anomalia è riferita al "microcircuito";
- e) n. 1, senza n. di carta e con indicazione del P.A.N., con causale di anomalia "internazionale" 19/0030630/00 – alle h. 19:07.

Al riguardo, la banca aveva affermato che il giornale di fondo dell'ATM del 14.3.2010 non aveva registrato alcuna irregolarità (non erano stati rilevati, ad esempio, *"time out"* in fase di erogazione). L'intermediario aveva inoltre richiesto un intervento tecnico, effettuato l'1.4.2010 (quindi circa 15 giorni dopo), il cui esito era stato *"... negativo. Non riscontrata nessuna anomalia nei log. Dispensatore banconote ATM regolarmente funzionante"*.

Le anomalie di cui al punto d) sono consequenziali al prelievo di € 150,00 contestato dal ricorrente, avvenuto alle h. 12:17. In particolare la prima delle 3 anomalie in discorso è relativa ad un'operazione collegata alla carta del ricorrente, come di seguito evidenziato:

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

N.RO SPORT. AUTOMATICO 1283
DATA 14/03/2010 ORA 12:17
N. CARTA 00281610 N. TRANS. 00702
P.A.N. = 54288000273504092-> OPERAZIONE
CONTESTATAIMPORTO PRELIEVO E. 150,00
IMPORTO EROGATO E. 150,00

PRELIEVO

*** SCONTRINO EROGATO ***

***** ANOMALIA *****
N.RO SPORTELLO AUTOMATICO 1283
DATA 14/03/10 ORA 12:19
N. CARTA 00281610 N. TRANS. 704
P.A.N. = 54288000273504092
ANOMALIA 31/0030630/00
XFSEFFOR

In proposito l'intermediario convenuto ha precisato che "il ... messaggio delle ore 12.19 non ha alcun legame con l'operazione contestata (effettuata alle ore 12.17), in quanto tale codice (31/0030630/00 - XFSEFFOR) rappresenta un mero segnale di anomalia relativo al lettore delle carte che ha impedito, sul nascere, l'esecuzione di qualsiasi operazione di prelievo. Infatti il medesimo messaggio si è riproposto alle ore 12.25 e alle 12.26 con una carta Bancomat di altro cliente (PAN 30155000000381603F)".

DIRITTO

Il Collegio deve anzitutto prendere atto, con disappunto, che le prime informazioni fornite dall'intermediario sono risultate incomplete e non corrette. In particolare non è risultata corretta l'informazione relativa al buon funzionamento dell'ATM in questione.

In realtà è emerso che quello specifico sportello ATM, in quella specifica data non ha per nulla funzionato in modo regolare.

Può darsi che le molteplici anomalie registrate non abbiano influito sulla regolare erogazione del contante nel caso di specie; ma sarebbe certo imprudente sostenere che è attingibile la certezza dell'erogazione. Inoltre, la perdurante mancanza di dati relativi alla quadratura di cassa rende impossibile il raggiungimento di una elevata probabilità al riguardo. In senso contrario la sicura pluralità di anomalie di funzionamento rende più realistico ritenere che il fatto denunciato dal ricorrente si sia verificato.

A prescindere dal convincimento che può sorgere dai dati indiziari di cui si dispone, i quali, peraltro, indurrebbero a ritenere vero quanto affermato dal ricorrente, si deve osservare che spetta al debitore della prestazione dare la prova del suo esatto adempimento. Nel caso tale prova è completamente mancata.

P. Q. M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario restituisca la somma di € 150,00 al ricorrente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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
ANTONIO GAMBARO