COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) QUADRI	Presidente
(NA) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PARROTTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) ROCCO DI TORREPADULA	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) GUIZZI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore GUIZZI GIUSEPPE

Nella seduta del 18/06/2014 dopo aver esaminato:

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

FATTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio concerne il tema della legittimità dello storno da parte di un intermediario che gestisce un circuito di carte di credito cui l'impresa è convenzionata di somme in un primo tempo accreditate. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento.
Con reclamo presentato il 30 ottobre 2013, la società attuale ricorrente si è rivolta all'intermediario attuale resistente, emittente una carta di credito con la quale la ricorrente è convenzionata, lamentando lo storno di una somma di € 970,00, precedentemente accreditato in relazione ad un acquisto effettuato presso i locali della società da un terzo.
In assenza di un puntuale riscontro al reclamo, la società, con l'assistenza di una persona di fiducia, si è rivolta all'Arbitro Bancario Finanziario.
La ricorrente espone, in fatto, di aver ricevuto, in data 1° marzo 2013, un pagamento con carta di credito a mezzo POS per € 970,00 eseguito dal titolare della carta e che a fronte della richiesta di autorizzazione il terminale ha emesso regolare scontrino di "*transazione eseguita correttamente*". Il successivo 13 marzo l'intermediario ha, tuttavia, chiesto l'invio della documentazione relativa all'operazione transazione e – nel mese di agosto – ne ha

comunicato il "*riaddebito* " per "*movimento eccedente i limiti di spesa e privo della necessaria autorizzazione*".
La società si duole del comportamento dell'intermediario e sostiene di aver diritto al riaccredito dell'importo relativo al pagamento stornato, rilevando che non si tratta di "*disconoscimento dell'operazione, bensì di un riaddebito effettuato a distanza di tredici giorni per il quale [l'intermediario] non ha fornito alcun chiarimento*".
L'intermediario ha resistito depositando controdeduzioni con cui ha chiesto il rigetto del ricorso.
In primo luogo, il resistente ricostruisce i termini della vicenda, esponendo che, in data 1° marzo 2013, dal punto vendita della società ricorrente è stata richiesta un'autorizzazione via POS per un pagamento con carta di credito emessa da un prestatore di servizi di pagamento di Porto Rico, per un importo di € 970,00, ma che – diversamente da quanto affermato dalla società – l'operazione non è stata subito autorizzata, ma è stato generato il c.d. *referral*, ossia un'autorizzazione sospesa. Chiarisce in proposito il resistente che, in presenza di una tale evenienza, l'esercente avrebbe dovuto pertanto l'intermediario (*acquirer*), il quale avrebbe a sua volta contattato l'emittente della carta per farsi rilasciare l'autorizzazione a concludere l'operazione (se l'emittente autorizza il pagamento, *l'acquirer* comunica il numero di autorizzazione all'esercente, che - mediante una funzione speciale del POS – inserisce il numero e conferma l'operazione, ottenendo un regolare scontrino di vendita).
Nulla di tutto questo, sostiene il resistente, si sarebbe verificato nel caso di specie. In quella occasione il sistema autorizzativo dell'emittente non ha, infatti, rilasciato alcuna autorizzazione; più precisamente l'intermediario sottolinea che "*l'operazione non è stata autorizzata subito, ma la corrispondente estera la ha sospesa per effettuare dei controlli sull'identità del titolare della carta*", il quale ha poi disconosciuto l'operazione. Nella vicenda per cui è controversia, l'operazione era pertanto avvenuta "*forzando*" il POS ad eseguire la transazione non preventivamente autorizzata: il che è attestato dallo scontrino che viene stampato nelle operazioni in *referral*, il quale, come appunto nella vendita in questione, dopo il numero di autorizzazione riporta la lettera "*R*"
Sulla base delle superiori considerazioni in fatto, il resistente ha rivendicato la correttezza del proprio operato, che risulta pienamente conforme a quanto disposto dall'art. 8.5 del regolamento contrattuale, presentandosi, quindi, legittima la richiesta alla banca dell'esercente di stornare l'importo non riconosciuto dal conto corrente.

DIRITTO

Il ricorso deve essere respinto.
Nel caso di specie, le evidenze documentali confermano che l'operazione controversa è avvenuta in regime di *referral*.
Orbene, le istruzioni tecniche di funzionamento del POS – a cui rinvia l'articolo 3.2. delle condizioni di contratto e che pertanto l'esercente è tenuto contrattualmente a conoscere e rispettare – chiariscono con sufficiente precisione le procedure cui l'esercente deve attenersi, là dove l'operazione debba essere gestita con tale modalità. Simili procedure non risultano tuttavia rispettate nel caso che ci occupa: la società non ha infatti dato conto di aver provveduto a contattare l'*acquirer*, né di aver inserito il codice di sblocco che quest'ultimo avrebbe dovuto comunicare.
D'altra parte, anche le circostanze di tempo e di luogo in cui l'operazione è avvenuta non rendono plausibile che la complessa procedura descritta dall'intermediario sia stata rispettata. Sicché, in conclusione, sembra al Collegio – in linea con un proprio precedente

riguardante specificamente il caso di storno di operazioni *realizzate* in modalità *referral* forzando la relativa procedura (cfr. *ABF-Collegio Napoli*, n. 1382/14) – che la domanda di riaccredito avanzata dalla società debba essere respinta.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI