

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                   |                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA         | Presidente                                                |
| (MI) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) BALDINELLI   | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) PERON        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) AFFERNI      | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 02/12/2025

## FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che, in data 15.08.2025, si fosse recata presso lo sportello della sua filiale ed avesse avviato un'operazione di versamento di denaro contante per un importo di € 2.770,00 in banconote con tagli da € 50,00, € 20,00, € 10,00 ed € 5,00.

Faceva presente che, dopo aver inserito le banconote, lo sportello non avesse portato a termine l'operazione, tant'è che l'ATM aveva restituito due banconote piegate ed aveva emesso uno scontrino; effettuava, quindi, una seconda operazione di versamento inserendo le banconote respinte.

Evidenziava di essersi accorta, dall'esame dei due scontrini attestanti le operazioni descritte, che gli importi versati risultassero pari ad € 1.975,00 per il primo versamento e ad € 60,00 per il secondo, per un totale di € 2.035,00 anziché di € 2.770,00.

Affermava di aver prontamente comunicato l'accaduto al servizio clienti e, nei giorni successivi (per il tramite del padre), allo sportello presso la propria filiale, lamentando il mancato accredito di banconote. Contestava, dunque, di aver subito un danno patrimoniale diretto pari alla somma non accreditata di € 735,00 e che fosse la banca a dover dimostrare il corretto funzionamento dell'ATM e della quadratura contabile.

Precisava di essere in grado di dimostrare la provenienza del denaro che è esattamente il compenso del proprio lavoro per un importo di € 2.700,00, nonché di ottenere una dichiarazione testimoniale da parte di un soggetto che aveva assistito alle operazioni di versamento.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo di € 735,00; in via subordinata, domandava anche la corresponsione degli interessi legali.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto contestava che la richiesta della cliente non fosse supportata da alcun elemento probatorio, essendosi limitata a fornire le ricevute a lei rilasciate dall'ATM senza dimostrare in alcun modo che il numero ed il taglio delle banconote versate sarebbe stato maggiore.

Rilevava che, nel corso delle usuali quadrature dello sportello automatico, oltre che in occasione di specifiche ispezioni eseguite a seguito della contestazione avanzata dalla cliente, non fosse mai emersa alcuna eccedenza di contante.

Sottolineava che la quadratura di cassa dell'ATM interessato dall'operazione effettuata in data 26.8.2025 riportasse chiaramente per il periodo di riferimento l'assenza di differenze tra gli importi contabilizzati e quanto materialmente riscontrato in sede di conteggio del contante custodito nell'ATM. Evidenziava pure che il dettaglio della tracciatura delle operazioni effettuate sull'ATM provasse che in data 15.08.2025 tra le ore 15:18:44 e le ore 15:23:26 la carta in questione avesse messo in atto tre tentativi di versamento contanti: il primo, alle ore 15:19:45 non era andato a buon fine, con la conseguente restituzione delle banconote alla cliente; gli altri due tentativi erano invece andati a buon fine rispettivamente alle 15:21:30 per € 1.975,00 e alle 15:23:26 per € 60,00, come attestano le ricevute di versamento.

Affermava che le evidenze prodotte confermassero che le banconote fossero state tutte accettate dall'ATM, non risultando banconote catturate nei suoi cassetti.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Le controdeduzioni dell'intermediario venivano riscontrate dalla ricorrente, la quale lamentava che l'intermediario non avesse fatto alcun riferimento alla videoregistrazione respingendo tale richiesta; riteneva, infatti, che la videoregistrazione avrebbe potuto fare luce su quanto accaduto durante le fasi delle operazioni, senza alcun rischio di violazione della privacy in quanto non erano presenti altri clienti. Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale faceva presente che la cliente avrebbe dovuto presentare tale richiesta alla Pubblica Autorità; sottolineava pure che le immagini peraltro sono conservate per un periodo massimo di sette giorni dal momento della loro registrazione e vengono poi cancellate dal sistema.

Osservava, invece, che la ricorrente nulla avesse affermato in merito alle proprie difese ed alla documentazione prodotta in allegato, che pertanto, dovevano ritenersi accettate.

## DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione dell'importo di € 735,00, a causa del presunto mancato accredito nel proprio conto corrente di tale somma versata presso l'ATM installato presso una filiale dell'intermediario.

Più nel dettaglio, la cliente afferma di aver provato a versare l'importo di € 2.770,00 e che l'operazione si sia interrotta per la presenza di banconote piegate che le avrebbero imposto di effettuare un secondo versamento inserendo le banconote che erano state respinte.

La materia, come noto, è regolata dal D. Lgs. n. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- *Payment Services Directive 2*). In particolare, l'art. 10 dispone 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».*

In relazione a simili fattispecie, tenuto conto del quadro normativo di riferimento e del riparto degli oneri probatori da questo imposti alle parti, l'orientamento di questo Arbitro ha stabilito che sull'utilizzatore grava solo un onere di allegazione del malfunzionamento, a fronte del quale l'intermediario deve documentare invece il corretto funzionamento dell'ATM, producendo, in particolare, il giornale di fondo completo della giornata nella quale è stato eseguito il versamento e la quadratura di cassa sottoscritto da chi effettua la verifica della "materialità" (Coll. Roma, dec. n. 5204/2023, n. 619/2023, n. 4772/2022, n. 8685/2022, n. 12034/2022).

Il giornale di fondo (munito della legenda esplicativa dei codici presenti) serve, in particolare, a verificare che la transazione contestata si sia svolta regolarmente; il verbale di verifica della quadratura di cassa della giornata, sottoscritto da chi effettua la verifica delle "materialità", costituisce l'unico documento idoneo a dar prova del fatto che non vi sono eccedenze.

Nel caso di specie, in base alla documentazione versata in atti dalla stessa ricorrente, l'ATM ha prodotto due distinte ricevute attestanti rispettivamente un versamento pari ad € 1.975,00 per la prima operazione ed un'altra attestante il versamento di € 60,00 per un totale di € 2.035,00 e non di € 2.770,00.

L'intermediario, dal canto suo, ha versato in atti copia del giornale di fondo dell'ATM nonché della quadratura di cassa relativi all'intera giornata dell'operazione, dai quali risulta che le operazioni di accredito sono del tutto convergenti a quanto riportate dalle stesse ricevute prodotte dalla ricorrente e che non risultano discrepanze tra le banconote materialmente depositate presso l'ATM e gli importi contabilizzati nella giornata interessata.

Parte resistente ha pure prodotto le tracciate delle operazioni presso l'ATM, dalle quali risulta che in data 15.08.2025 tra le ore 15:18:44 e le ore 15:23:26 con la carta della cliente vi sono stati tre tentativi di versamento: il primo, alle ore 15:19:45 non andato a buon fine, con la conseguente restituzione delle banconote alla cliente e gli altri due tentativi, andati a buon fine rispettivamente alle 15:21:30 per € 1.975,00 e alle 15:23:26 per € 60,00.

Dalla convergente ed esaustiva documentazione prodotta, dunque, non emergono le anomalie lamentate dalla ricorrente, al punto da non doversi dar luogo ad ulteriori accertamenti, pure dalla stessa invocati; né può tenersi in considerazione il contenuto della dichiarazione scritta rilasciata da un soggetto asseritamente presente al momento dell'operazione, non potendo essere considerata questa come mezzo di prova ammissibile nell'ambito del presente procedimento (cfr. Coll. Milano, dec. n. 8306/2024; Coll. Torino, dec. n. 3755/2024; Coll. Roma, dec. n. 7951/2023; Coll. Bari, Dec. n. 13704/2022).

Il ricorso, dunque, non può trovare accoglimento.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**