

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 04/12/2025

FATTO

Il ricorrente dichiara che in data 1/07/2025 ha effettuato un prelievo presso un ATM della filiale della resistente e che l'ATM non ha erogato le banconote, nonostante sia stato addebitato sul suo conto corrente l'importo di euro 500,00. Il ricorrente riferisce che in data 2/07/2025 si recava nuovamente presso la filiale e un impiegato gli ha fatto presente che i loro ATM non sono abilitati ad erogare euro 500,00 in un'unica soluzione per i non clienti. Il ricorrente rappresenta di aver presentato reclamo all'emittente della carta, la quale ha confermato l'addebito dell'operazione a seguito della risposta della banca resistente. Il ricorrente chiede, in particolare: i) accertamenti in merito all'andamento dei fatti, anche attraverso la documentazione tecnica e ii) l'accertamento, anche attraverso i video delle telecamere presenti nel luogo, se è stato vittima di frode (es. cash trapping).

L'intermediario nelle proprie controdeduzioni rappresenta che in data 8/07/2025 ha comunicato al cliente la regolarità dell'operazione sulla base dell'esame del "giornale di fondo" dell'ATM, dal quale risulta che l'operazione si è conclusa senza anomalie con la regolare erogazione delle banconote. La resistente rappresenta di aver riscontrato il reclamo in data 12/08/2025, confermando in primo luogo che tutti gli ATM sono abilitati a erogare l'importo di euro 500,00 e respingendo nel merito la richiesta di rimborso, in quanto dalle verifiche contabili non risultava che né l'ATM né la filiale avessero registrato eccedenze di contante. La banca riferisce di essere impossibilitata a fornire le immagini riprese dal servizio di videosorveglianza richieste dal ricorrente, in quanto la vigente normativa in materia di privacy consente agli istituti di credito di conservarle per un periodo massimo di 7 giorni, a meno che, in quel lasso temporale, non sia intervenuta precisa richiesta di conservazione da parte dell'Autorità

giudiziaria o delle competenti autorità di Polizia. Per quanto di competenza della banca, la stessa riferisce che l'operazione si è svolta regolarmente, come risulta dall'estratto del giornale di fondo dello sportello automatico oggetto del contendere. Alla luce di quanto precede, la banca chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio ha per oggetto la richiesta di rimborso dell'importo di un prelievo ATM di euro 500,00 effettuato il 1/07/2025. Il prelievo – ad avviso della parte ricorrente - non è andato a buon fine per mancata erogazione del contante, nonostante l'addebito in conto corrente. L'operazione è stata effettuata con carta di pagamento di un terzo intermediario su un ATM di proprietà dell'odierna resistente. L'intermediario afferma che l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata e non si sono verificati malfunzionamenti e/o anomalie dello sportello ATM. Produce sia il giornale di fondo che il verbale di apertura dell'apparecchiatura. Dal verbale risulta l'assenza di eccedenze di contanti non ritirate dagli utenti. Il verbale è sottoscritto da un addetto e dal responsabile dell'Agenzia.

Sul tema dell'onere della prova in casi analoghi a quello odierno, il Collegio ha osservato che è onere dell'intermediario produrre il giornale di fondo (completo in relazione all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo contestato) e la disponibilità della quadratura di cassa, completa di verbale sottoscritto da chi effettua la verifica delle "materialità". Infatti, il giornale di fondo serve a verificare che la transazione contestata si è svolta regolarmente ed il verbale contenente la quadratura di cassa costituisce l'unico documento idoneo a verificare che non ci sono eccedenze.

Nel caso di specie, come visto, l'intermediario ha allegato la quadratura di cassa e il verbale redatto il 3/07/2025 in occasione del rifornimento dell'ATM, debitamente sottoscritto da un addetto e dal responsabile della filiale.

La domanda di parte ricorrente dunque non merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE