

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SANDULLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA SANDULLI

Seduta del 25/11/2025

FATTO

Il ricorrente agisce nei confronti di due intermediari. Egli contesta la mancata erogazione del contante in occasione di 3 prelievi da 250 euro effettuati presso lo sportello ATM dell'Intermediario A (proprietario dello sportello) il 26 e il 27 novembre 2024. Lamenta di aver subito le conseguenze di un malfunzionamento e di non aver ricevuto il contante, pur avendo completato le procedure necessarie per l'esecuzione dei prelievi. Riferisce quindi che in data 03.12.2024 contattava il gestore del circuito internazionale di pagamento (Intermediario B) per avviare una procedura di contestazione finalizzata al rimborso dell'importo complessivo di euro 750,00; tale importo veniva inizialmente accreditato sul conto, ma successivamente riaddebitato.

Insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa, presenta ricorso all'ABF per chiedere la restituzione dell'importo totale di € 750,00 indebitamente addebitato sul conto corrente.

L'intermediario A (proprietario dello sportello ATM presso il quale sono state eseguite le operazioni oggetto di controversia), costituitosi ritualmente, eccepisce, in via preliminare, il proprio difetto di legittimazione passiva in quanto: a) sarebbe mero collocatore della carta con la quale sono stati eseguiti i prelievi all'origine della controversia; b) il suo ruolo sarebbe limitato alla fase di richiesta e attivazione della carta, spettandogli l'attività di mera diffusione, commercializzazione e compilazione della documentazione contrattuale; c) all'Intermediario B, invece, spetterebbe la gestione della carta, delle operazioni di pagamento/prelievo, antifrode, messaggi di *alert*, le contestazioni. Nella fattispecie, l'Intermediario B avrebbe gestito la contestazione, effettuato verifiche e comunicato l'esito negativo, disposto lo storno e il successivo riaddebito degli importi (art. 3 Regolamento Titolari); d) il contratto si

perfezionerebbe solo dopo l'accettazione dell'Intermediario B (art. 4 Regolamento); e) il titolare della carta avrebbe l'obbligo di comunicare eventuali anomalie direttamente all'Intermediario B (artt. 22 e 27 Regolamento).

L'intermediario A eccepisce altresì la indeterminatezza del ricorso ed in particolare una divergenza tra date e numero delle operazioni contestate nel reclamo rispetto a quanto risulterebbe dall'estratto conto. Deduce, infine, che la documentazione allegata non chiarirebbe quali prelievi siano oggetto di contestazione.

Conclude chiedendo all'ABF di dichiarare il proprio difetto di legittimazione passiva e, in via subordinata, di rigettare il ricorso per indeterminatezza e infondatezza in fatto e diritto.

Anche l'Intermediario B (gestore del circuito di pagamento), ritualmente costituitosi, eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva in quanto: a) sarebbe mero gestore del Circuito Internazionale utilizzato dalla carta in questione; b) non sarebbe emittente né collocatore della carta, ma solo fornitore di servizi per l'Intermediario A; c) il rapporto contrattuale sarebbe tra il cliente e l'Intermediario A, unico responsabile per i reclami; d) la normativa di riferimento sarebbe il d.lgs. 11/2010 e la Circolare Banche 06/2021 (Comunicazione alle Banche Partner); e) gestirebbe solo dispute tecniche, non reclami; f) svolgerebbe attività operative (attivazione carta, flussi di pagamento, antifrode, contestazioni), ma non avrebbe obblighi verso il cliente; g) ogni reclamo deve essere indirizzato alla banca emittente, come risulterebbe da contratto, foglio informativo e regolamento titolari prodotti.

Nel merito, rappresenta che le verifiche effettuate da parte dell'Intermediario A sul giornale di fondo avrebbero confermato che i prelievi contestati si sarebbero conclusi con regolare erogazione del contante e che nessuna anomalia tecnica sarebbe stata rilevata. Deduce di aver inizialmente disposto rimborsi provvisori "salvo buon fine", poi riaddebitati dopo l'esito negativo delle verifiche.

Chiede in conclusione che sia dichiarata la propria carenza di legittimazione passiva o, in alternativa, il rigetto del ricorso nel merito.

Il ricorrente replica che entrambi gli Intermediari convenuti si dichiarano carenti di legittimazione passiva ma non forniscono prova del corretto funzionamento dell'ATM. Evidenzia che solo l'Intermediario B ha depositato un estratto del giornale di fondo, parziale e non riferito all'intera giornata, da cui emergerebbe un'anomalia in data 26.11.2024 e che nessuno dei due Intermediari ha prodotto la quadratura di cassa.

Inoltre, lamenta che, nonostante la pronta segnalazione del cliente, l'Intermediario A non avrebbe controllato nell'immediato le immagini di videosorveglianza che avrebbero potuto chiarire la vicenda.

Pertanto, ribadisce le richieste già formulate nel ricorso introduttivo.

L'Intermediario A controdeduce evidenziando che il ricorrente introduce nelle repliche un nuovo motivo di doglianza riferendosi ad una presunta negligenza del personale della Filiale per mancato controllo delle immagini di videosorveglianza. Tale doglianza non era presente né nel ricorso, né nel reclamo e le repliche non possono introdurre nuovi motivi. Inoltre, mancherebbe evidenza documentale di una segnalazione del ricorrente alla filiale. Infatti, per il Provvedimento del Garante Privacy del 29.04.2004 la conservazione dei dati sarebbe limitata a massimo 24 ore, salvo esigenze investigative dell'Autorità giudiziaria. Poiché il ricorrente non ha sporto denuncia, non sussisterebbe obbligo di conservazione dei filmati.

Conferma quindi le conclusioni presentate nelle controdeduzioni.

DIRITTO

1. - Il ricorrente contesta la mancata erogazione del contante in occasione di 3 prelievi da euro 250,00 ciascuno effettuati presso uno sportello ATM tramite la carta di debito di cui è titolare. La pretesa viene azionata sia nei confronti della banca titolare dello sportello ATM (intermediario "A") sia nei riguardi dell'intermediario gestore del circuito di pagamento (intermediario "B"). Parte ricorrente chiede che

venza disposto in suo favore, a carico di “*chi di dovere*”, il pagamento di complessivi euro 750,00.

2. - Entrambi gli intermediari eccepiscono il proprio difetto di legittimazione passiva.

Dai documenti agli atti, risulta che l'Intermediario A è la banca emittente la carta nonché titolare del conto di pagamento connesso alla carta e proprietaria dell'ATM presso il quale sono state eseguite le operazioni all'origine della controversia.

Dai documenti prodotti agli atti, l'Intermediario B risulta invece mandatario della Banca emittente la carta, deputato allo svolgimento di attività connesse all'operatività della carta (tra cui, prelievi in contante, gestione delle “*contestazioni*”) nonché gestore del circuito di pagamento (Art. 3 Regolamento Titolari).

In base al Regolamento in atti, la Banca emittente la carta (Intermediario A) rilascia la carta al Richiedente con cui intrattiene un rapporto di conto corrente o di pagamento ed è destinataria dei reclami mentre l'esecuzione di operazioni non autorizzate oppure anomalie o problemi relativi alla carta devono essere comunicati all'Intermediario B.

Ebbene, come in casi analoghi già statuito dai Collegi ABF, legittimato passivo è l'Intermediario A, cioè la banca emittente la carta: “*In via preliminare, va esaminata l'eccezione sollevata dal secondo intermediario resistente circa il proprio difetto di legittimazione passiva. L'eccezione è fondata.*

Al riguardo il Collegio osserva che, dall'esame della documentazione prodotta dal secondo intermediario, emerge che la carta di credito della ricorrente sia stata emessa e collocata dal primo intermediario, mentre il secondo ha solo fornito dei servizi di gestione della carta al primo intermediario per incrementarne le funzionalità. Lo stesso contratto intercorso tra i due intermediari chiarisce espressamente la competenza del primo per ogni reclamo o ricorso” (Collegio di Milano, decisione n. 12358/2022; ma anche Collegio di Milano, decisioni n. 8662/2023 e 9812/2024).

3. – Entrambi gli intermediari eccepiscono una mancanza di chiarezza del ricorso in merito alle operazioni di prelievo che il ricorrente intenda contestare. L'eccezione non è fondata.

Invero, dagli estratti conto allegati dal ricorrente, risultano 8 prelievi di 250 euro eseguiti tra il 25 e il 27 novembre 2024 e tra questi sono evidenziati dal ricorrente n. 3 prelievi i cui numeri corrispondono a quelli indicati nel reclamo. Nel reclamo del 12.03.2025, inviato a entrambi gli intermediari, sono individuati i n. 3 prelievi contestati eseguiti il 26.11.24 e il 27.11.24 e vi è coincidenza tra i prelievi indicati nell'estratto conto e quelli elencati nel reclamo.

4. – Nel merito, si applica alla fattispecie l'art. 10, primo comma, D.lgs. n. 11/2010 ai sensi del quale “*Qualora l'utilizzatore 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*”.

Quindi, mentre sull'utilizzatore incombe l'onere della allegazione del malfunzionamento, accompagnata dalla tempestiva segnalazione del medesimo, sull'intermediario grava l'onere di produrre documentazione, sufficientemente esaustiva ed intellegibile, attestante la corretta operatività dell'ATM, rappresentandone i relativi flussi informatici (in questo senso: così Collegio di Roma, decisione n. 5586/21; Collegio di Napoli, decisione n. 9971/21; Collegio di Bari, decisione n. 3695/19). È pacifico che il prestatore del servizio di pagamento per assolvere all'onere della prova sullo stesso gravante deve produrre sia il giornale di fondo (completo in relazione all'intera giornata in cui è stata effettuata l'operazione contestata) che la disponibilità della quadratura di cassa, completa di verbale di verifica sottoscritto da chi effettua la verifica delle “*materialità*”. Il giornale di fondo consente di verificare che la transazione contestata si sia svolta regolarmente mentre il verbale contenente la quadratura di cassa costituisce l'unico documento idoneo a verificare che non ci siano eccedenze.

Ebbene, nel caso che ci occupa, l'Intermediario A non ha prodotto alcuna evidenza di accertamenti eseguiti sul giornale di fondo o all'esito della quadratura di cassa. L'intermediario B ha invece prodotto evidenze del giornale di fondo parziali (in quanto non coprono l'intera giornata) ed anche riferite a date

non conferenti (essendo state inserite anche le operazioni del 25.11.2024).

La produzione documentale non consente di ritenere assolto l'onere probatorio da parte dell'intermediario. Ciò in quanto dagli stralci relativi al 26 novembre non è possibile comprendere se il prelievo di cui l'intermediario prova la corretta finalizzazione sia proprio quello oggetto di contestazione, avendo il ricorrente eseguito nella giornata numerosi prelievi presso lo sportello ATM in questione (come emerge dall'estratto conto in atti). Inoltre, lo stralcio relativo al 27 novembre, attesta la finalizzazione di una sola delle due operazioni oggetto di contestazione nel reclamo. L'intermediario A, per assolvere all'onere probatorio che su di esso grava, avrebbe dovuto produrre il giornale di fondo integrale dei giorni 26 e 27 novembre 2024 ed avrebbe dovuto produrre la quadratura di cassa con il relativo di verbale di verifica.

Ciò non è stato fatto e quindi, in conclusione, il ricorso deve essere accolto.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta, nei confronti dell'intermediario A, il diritto del ricorrente alla retrocessione dell'importo complessivo di € 750,00.

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