

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, previo conforme reclamo e insoddisfatto dell'interlocuzione dell'intermediario, chiede a questo Arbitro che gli vengano restituiti dal resistente euro 1.500,00 oltre spese. In particolare, riferisce di essersi recato, in data 03.12.2024, presso una filiale dell'intermediario convenuto per effettuare un prelievo allo sportello ATM. Durante due tentativi consecutivi di prelievo, il desktop dello sportello avrebbe riprodotto la scritta *"data di nascita errata"* e non avrebbe erogato i contanti. Recatosi all'interno della filiale per chiedere spiegazioni agli addetti allo sportello, mentre era in attesa avrebbe ricevuto un messaggio sul cellulare con cui gli veniva comunicato che *"il prelievo di euro 1500,00 da lei effettuato è andato a buon fine"*.

Parte ricorrente nega di aver mai prelevato la somma di euro 1.500.00 e ne chiede pertanto il pagamento.

L'intermediario, in via preliminare, sottolinea che la ricostruzione del ricorrente non corrisponderebbe a quella dallo stesso fornita presso la filiale, nell'imminenza della vicenda.

Al riguardo precisa che, secondo quanto riferito dal personale della filiale, il cliente, ivi recatosi poco dopo l'operazione contestata, dichiarava, visibilmente scosso, di aver tentato il prelievo e di essere riuscito a concludere l'operazione solo al terzo tentativo, dopo due tentativi errati.

Lo stesso avrebbe anche affermato di non essere certo che la somma fosse stata effettivamente erogata, ipotizzando che potesse essere stata prelevata da soggetti presenti nelle vicinanze. Il personale della filiale, temendo che il cliente fosse rimasto vittima di un furto di contante, lo invitava dunque a sporgere denuncia, raccomandandogli di rappresentare compiutamente l'accaduto.

Nella denuncia presentata, tuttavia, detti elementi venivano omessi e il cliente dichiarava di aver effettuato due tentativi falliti e di essersi successivamente avveduto – mentre si trovava in filiale – di un terzo prelievo andato a buon fine.

L'intermediario deduce che la tardiva richiesta di acquisizione delle immagini di videosorveglianza (conservate per pochi giorni), avanzata da controparte in data 06.02.2025, suggerisca un intento meramente esplorativo di controparte, non supportato da elementi concreti.

Pur non dubitando della buona fede del cliente, ritiene altresì evidente che l'evento generatore dell'equivoco sia riconducibile – come dimostrato dallo stato di agitazione in cui versava il cliente nel momento in cui si presentava in filiale e come dallo stesso lucidamente ricostruito nelle prime fasi - a un accadimento totalmente estraneo alla sfera di responsabilità della banca.

Ciò posto, al fine di dimostrare che – indipendentemente dalle dichiarazioni di controparte – l'operazione contestata risulterebbe effettuata mediante utilizzo dello strumento di pagamento originale, in assenza di anomalie, l'intermediario allega i *log* della carta, i *log* dell'ATM e la quadratura di cassa. Da tali evidenze si evincerebbe che l'operazione, posta in essere tramite la carta fisica, dotata di *chip*, e il corretto inserimento del PIN, nel medesimo lasso temporale in cui il ricorrente afferma di essersi trovato in filiale, non possa che essere stata effettuata dal cliente, rimasto sempre in possesso dello strumento di pagamento, come dallo stesso dichiarato.

Anche i *log* dell'ATM - da cui risulta un primo tentativo, alle ore 10:48, negato ed un secondo tentativo, alle ore 10:50, regolarmente autorizzato con l'effettiva erogazione di 30 banconote da 50 euro, completata alle ore 10:52 in un intervallo di tempo ristretto e coerente con la procedura *standard* - confermerebbero l'inverosimiglianza dell'ipotesi secondo cui la transazione, avviata appena due minuti prima, sarebbe stata eseguita da terzi mentre il cliente si trovava in filiale.

L'intermediario, inoltre, nell'aggiungere che dai citati *log* non emergerebbe il secondo tentativo asseritamente non andato a buon fine, ritiene che si possa altresì escludere, in assenza di disavanzi nella quadratura di cassa, l'ipotesi secondo cui l'importo potrebbe essere rimasto all'interno dell'ATM, a causa di un eventuale scarto anomalo, di un mancato ritiro entro i tempi previsti, di un'anomala mancata registrazione o di un omesso riconoscimento da parte della macchina.

Chiede quindi il rigetto del ricorso.

In replica, parte ricorrente rappresenta che la circostanza, riferita dal personale della filiale, secondo cui il cliente si sarebbe trovato in uno stato di agitazione, peraltro eventualmente giustificata dalla mancata erogazione del denaro a fronte del messaggio di prelievo ricevuto, costituirebbe una mera supposizione, non utilizzabile per contestare la fondatezza delle dichiarazioni di controparte.

Precisa che oggetto di ricorso è il malfunzionamento dell'ATM, sia in caso di mancata erogazione del denaro, sia qualora lo stesso fosse stato erogato oltre il tempo previsto, tanto da comportare l'allontanamento del cliente per recarsi in filiale e chiedere spiegazioni.

Richiama quindi la normativa di riferimento, alla luce della quale, se un cliente segnala un'operazione di pagamento non autorizzata o inesatta, la banca è tenuta a ripristinare il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non fosse avvenuta.

In sede di controrepliche, l'intermediario evidenzia che la carta rimaneva sempre nella disponibilità del cliente, come avvalorato dalle repliche ove questi ammette di non aver mai "*dichiarato (...) che qualcuno si fosse appropriato della propria carta o che avesse smarrito il proprio codice pin*", e detto elemento, unito all'evidenza tecnica contenuta nei *log* allegati – da cui risulta che l'operazione veniva eseguita tramite utilizzo del *microchip* e della carta fisica, in un orario incompatibile con la permanenza del cliente nei locali della banca – confermerebbe l'assenza di qualsiasi frode informatica o di una sofisticata manomissione dell'ATM.

Sia i *log* dell'ATM, sia la quadratura di cassa attesterebbero con certezza che l'ATM avrebbe regolarmente erogato il contante richiesto, contestualmente all'operazione. Pertanto, non risulterebbe integrato alcun malfunzionamento tecnico e non ricorrerebbero i presupposti per l'applicazione dell'art. 10 del D.lgs. 11/2010.

DIRITTO

1. - Il ricorrente, titolare di una carta di debito rilasciata dall'intermediario convenuto, lamenta che, in occasione di un prelievo di € 1.500,00 in data 03.12.2024, si sarebbe verificato un malfunzionamento dell'ATM, in conseguenza del quale lo stesso non sarebbe riuscito a ritirare la somma citata. Chiede, pertanto, la restituzione dell'importo di € 1.500,00, in quanto mai percepito.

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010, *“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 delle quadrature di cassa, 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.

2. - Dalla documentazione prodotta dall'intermediario emerge che la transazione è stata eseguita tramite *“Microchip”* ovvero con la carta fisica dotata di *chip* inserita nel terminale e che l'operazione di prelievo è stata autorizzata con l'inserimento del PIN corretto. L'operazione risulta autorizzata regolarmente senza anomalie tramite carta fisica e corretto inserimento del PIN.

L'intermediario ha prodotto, copia del giornale di fondo completo in relazione all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo contestato (a seguito di integrazione istruttoria disposta da Questo collegio, atteso che era stato originariamente prodotto solo un estratto di tale giornale) e copia della quadratura di cassa completa di verbale di verifica.

Dal giornale di fondo appare: a) un primo tentativo, registrato alla riga 314 alle ore 10:48, in cui l'operazione risulta negata a seguito dell'inserimento corretto del PIN, ma dell'errata digitazione della data di nascita (riga 316 – codice anomalia 4); b) un secondo tentativo, registrato alle ore 10:50 (riga 317), in cui, in assenza di errori, l'operazione risulta autorizzata (codice R74 alla riga 320) e completata alle ore 10:52.

Emerge altresì che appena un minuto dopo viene eseguita da altro cliente, titolare di altra carta di debito, una nuova operazione; con la conseguenza che quindi possa escludersi che l'apparecchio abbia ritardato la conclusione dell'operazione e il rilascio delle banconote.

Come evidenziato dall'intermediario, dalla colonna ove vengono registrate le notifiche ed eventuali anomalie, si evince che l'ATM non ha segnalato anomalie riconducibili a malfunzionamenti tecnici o interruzioni del servizio, ma esclusivamente anomalie legate alla normale operatività della clientela, quali: disponibilità del giorno esaurita per le carte; PIN errato; annullamento di operazioni e transazioni da parte del cliente; restrizioni di servizio per le carte; *timeout* di operazione (ritiro carte e uso del PIN). Esaminando i movimenti dell'intera giornata, dal giornale di fondo, in conclusione, non vengono fuori anomalie dell'ATM che, invero, ha operato evadendo regolarmente tutte le richieste di prelievo

effettuate dai clienti. E dalla quadratura di cassa completa di verbale di verifica non risultano eccedenze.

Alla luce di tutto quanto sopra, il ricorso non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE