

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

1. Con ricorso del 24 marzo 2025 (previo tempestivo e conforme reclamo, datato 4.2.2025, riscontrato negativamente dall'intermediario), il ricorrente ha dedotto che, in occasione di un versamento di cassa presso uno sportello ATM dell'intermediario, avrebbe versato la somma di euro 5.000,00, risultando però contabilizzata a suo favore solo la somma di euro 4.200,00 (in particolare, secondo quanto riferito da parte ricorrente, successivamente al versamento, "l'ATM andava in avaria, evidenziando problemi tecnici, ed infatti dal *display* veniva visualizzato il seguente messaggio "servizi non disponibili per problemi *hardware*", trattenendo, comunque, la carta bancomat e acquisendo il denaro versato. Il giorno successivo, il ricorrente apprendeva che era stata contabilizzata la somma di € 4.200,00, anziché la somma di € 5.000,00).

In relazione a quanto sopra, pertanto, parte ricorrente ha chiesto la restituzione della differenza (euro 800,00) non contabilizzata a suo favore.

2. Ha resistito l'intermediario, chiedendo il rigetto del ricorso, sostenendo che dalla quadratura contabile dello sportello ATM non si è rilevata alcuna eccedenza che possa ricondursi all'apparecchiatura medesima, utilizzata dal ricorrente.

Ha quindi concluso per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

3. Ritiene il Collegio che la domanda di parte ricorrente non sia da accogliere, per le ragioni di seguito illustrate.

4. Preliminarmente, occorre rilevare che il Collegio, nel corso della riunione del 22.7.2025, “ritenutane la necessità”, ha invitato l’intermediario «a fornire copia del verbale di verifica della quadratura di cassa sottoscritto da chi effettua la verifica delle cd. “materialità”», assegnando, a tal fine, all’intermediario il termine di 15 giorni dalla ricezione del provvedimento e, al ricorrente, ulteriori 15 giorni dalla comunicazione della documentazione integrativa per eventuali controdeduzioni.

Ciò in ragione della considerazione che, secondo un pacifico orientamento dei Collegi territoriali, in casi del genere indicato, mentre sull’utilizzatore incombe l’onere della sola allegazione del malfunzionamento, accompagnata dalla tempestiva segnalazione del medesimo, sull’intermediario grava l’onere di produrre documentazione, sufficientemente esaustiva e intelligibile, attestante la corretta operatività dell’ATM, rappresentandone i relativi flussi informatici.

Invero, affinché possa ritenersi assolto l’onere probatorio in capo al prestatore del servizio di pagamento, occorre che quest’ultimo produca il giornale di fondo (completo in relazione all’intera giornata in cui è stata effettuata l’operazione contestata) e la disponibilità della quadratura di cassa, completa di verbale di verifica delle quadrature di cassa, sottoscritto da chi effettua la verifica delle “materialità”. Infatti, il giornale di fondo consente di verificare che la transazione contestata si è svolta regolarmente e il verbale contenente la quadratura di cassa costituisce l’unico documento idoneo a verificare che non ci sono eccedenze.

E poiché, appunto, difettava la quadratura di cassa richiesta, il Collegio ha disposto la necessaria integrazione istruttoria.

5. All’esito della integrazione istruttoria disposta dal Collegio, l’intermediario ha prodotto un documento che, pur non avendo la veste grafica di verbale, riporta la quadratura di cassa relativa al 6.11.2023 (giorno successivo alla data del denunciato malfunzionamento), sottoscritto dagli operatori addetti e recante il timbro della filiale di riferimento.

Dal menzionato documento – che risponde ai requisiti sostanziali e formali richiesti – *non emergono eccedenze di cassa*: conseguentemente, la prospettazione di parte ricorrente, secondo la quale il riferito malfunzionamento dello sportello ATM avrebbe determinato il mancato accredito di euro 800,00, risulta non confermata dalla documentazione rilevante, come acquisita in atti.

6. Ne segue che la domanda di parte ricorrente, risultando smentita dalle evidenze acquisite, non può essere accolta

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE