

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	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 MARCO MARINARO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- è titolare della carta n. *208, emessa da altro intermediario;
- in data 09.06.2025, si è recato allo sportello ATM della banca resistente per effettuare un prelievo di € 200,00 con suddetta carta e, dopo aver digitato la somma da prelevare e ritirato la tessera, è rimasto in attesa dell'apertura del cassetto erogatore per circa 30/40 secondi;
- in particolare, dai dati del tabulato dell'operazione bancaria è emerso che l'attesa è avvenuta tra le ore 10:50:35 e le ore 10:51:09;
- è comparsa quindi una nuova schermata di prelievo e il cassetto erogatore non si è aperto; si è allora allontanato pensando che l'ATM fosse guasto;
- nei minuti precedenti, tra le ore 10:46 e le ore 10:49 aveva tentato più volte di effettuare una richiesta di prelievo che però non andava mai a buon fine con l'erogazione del denaro;
- durante i tentativi di esecuzione del prelievo ha appreso dalla moglie, che si è nel frattempo recata all'interno della filiale, che l'ATM non era fornito di denaro nonostante non recasse la scritta fuori servizio;
- in data 01.09.2025, ha ricevuto dalla banca resistente su sua richiesta un file (all. n.6) con la sequenza completa dei movimenti dell'ATM da cui è emerso che ha ritirato la tessera alle ore 10:50:35; il cassetto erogatore si è aperto alle ore 10:51:09, dunque 34 secondi dopo la restituzione della carta;
- tale tempo di attesa risulta insolito per l'emissione del denaro dopo il recupero della carta;

- infatti, egli dopo aver atteso 30 secondi si è allontanato posto che sullo schermo non risultava una scritta con l'invito ad attendere.

Chiede dunque la restituzione di € 200,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce quanto segue:

- la parte ricorrente lamenta la mancata erogazione della somma di € 200,00, oggetto di un'operazione di prelievo allo sportello ATM; nello specifico, il ricorrente lamenta che lo sportello non avrebbe erogato le banconote richieste, nonostante egli abbia atteso oltre 30 secondi l'apertura del cassetto erogatore;
- la transazione contestata si è svolta senza anomalie con la corretta erogazione delle banconote e il ritiro delle stesse;
- non sono mai state estratte immagini di videosorveglianza dal momento che le stesse sono conservate per massimo 7 giorni e estrapolate solo su richiesta dell'Autorità giudiziaria;
- ha fornito al ricorrente un estratto del giornale di fondo da cui emerge che vi è stata erogazione delle banconote dopo pochi secondi dall'operazione di prelievo;
- il ricorrente si è previamente rivolto al suo istituto di credito che ha rigettato la richiesta di rimborso;
- dal giornale di fondo emerge che in data 09.06.2025, alle ore 10:50:04 il ricorrente ha inserito la carta nell'ATM e alle ore 10:50:17 ha selezionato l'importo di € 200,00;
- l'ATM ha emesso i messaggi interbancari recanti il codice F70 e F72 e la carta è stata restituita alle ore 10:50:35; alle ore 10:51:02 sono state erogate 4 banconote da € 50,00 che sono state ritirate alle ore 10:51:09;
- viene altresì allegato il verbale di apertura dell'ATM sottoscritto da un operatore della banca e dal titolare dell'agenzia; al momento dell'apertura dell'ATM non sono state rinvenute eccedenze di contante; non sono state nemmeno rinvenute banconote incastrate nell'ATM.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1.- La parte ricorrente ha eseguito un prelievo allo sportello ATM della banca resistente e lamenta che nonostante il denaro non sia stato erogato il prelievo sia stato addebitato.

2.- Più precisamente, il ricorrente è titolare di carta di pagamento n. *208, emessa da altro istituto di credito, con la quale, ha eseguito, allo sportello ATM della resistente, un prelievo di € 200,00 in data 09.06.2025 alle ore 10:51.

In base a quanto emerge dalla denuncia:

- in data 09.06.2025, la parte ricorrente si è recata allo sportello ATM della banca resistente per eseguire un prelievo con la sua carta n. *208 (emessa da altra banca);
- dopo aver iniziato l'operazione di prelievo, ha ottenuto la restituzione della carta ma il cassetto erogatore non si è aperto;
- ha dunque ripetuto più volte l'operazione ottenendo indietro la carta senza ottenere l'erogazione del denaro;
- in seguito, ha appreso che lo sportello ATM è rimasto privo di denaro dalle ore 10:46 alle ore 10:49, proprio in concomitanza dei suoi tentativi di prelievo;
- nel frattempo, è stato raggiunto dalla moglie che si è recata in filiale per chiedere spiegazioni al personale;
- alle ore 10:50, dopo aver ottenuto la restituzione della carta e dopo aver appurato che lo sportello ATM presentava la schermata per l'esecuzione di un nuovo prelievo, ha deciso di allontanarsi visto che c'erano altre persone in attesa in fila;
- nel frattempo, la moglie, uscita dalla filiale gli riferiva che lo sportello ATM era stato rifornito di denaro e infatti la stessa eseguiva un prelievo alle ore 10:54;
- nei giorni successivi, dopo aver interloquuto con il direttore della filiale, ha scoperto che il cassetto erogatore si era effettivamente aperto ed erogato il denaro, quando egli si era già allontanato dallo sportello;

- pertanto, è presumibile che le banconote siano state ritirate da persona diversa dal ricorrente quando questi si è allontanato;
- il ricorrente non riferisce di tentativi di raggirio da parte di terzi.

3.- L'intermediario resistente ha prodotto il giornale di fondo e il verbale di cassa relativo alle operazioni di apertura dello sportello ATM e lo scontrino operatore da cui non risultano anomalie.

In particolare, dal giornale di fondo emerge la seguente sequenza di eventi:

- in data 09.06.2025, alle ore 10:50:04, il ricorrente ha inserito la carta nello sportello ATM;
- alle ore 10:50:17 ha selezionato l'importo da prelevare pari a € 200,00;
- alle ore 10:50:31 l'ATM ha emesso il messaggio F70 che indica che vi è stata richiesta di autorizzazione; inoltre, la voce "anomalia" riporta il codice 00 ad indicare l'assenza di eventi anomali;
- alle ore 10:51:02 vi è stata erogazione delle banconote;
- alle ore 10:51:09 le banconote risultano ritirate.

Dal verbale di apertura della macchina ATM, firmato dal direttore della filiale e dall'operatore incaricato, datato 09.06.2025, è emerso che alle ore 11:19 non risultavano eccedenze di contante.

Inoltre, dal giornale di fondo, risulta che l'operazione si è conclusa alle ore 10:52 con codice F72 che indica la corretta erogazione delle banconote.

Pertanto, dal complesso della documentazione prodotta risulta che l'operazione di prelievo è stata correttamente autenticata senza il verificarsi di alcuna anomalia e con l'erogazione delle banconote.

Il ricorrente sembra lamentare che l'erogazione del denaro sia avvenuta con eccessivo ritardo.

Sul punto si fa presente che la carta è stata inserita alle 10:50:04 e le banconote erogate alle ore 10:51:02, e, presumibilmente, una persona diversa dal ricorrente le ha ritirate alle ore 10:51:09, quando questi, per sua stessa ammissione, si era già allontanato dallo sportello ATM.

Pertanto, l'operazione di prelievo è durata poco più di un minuto.

4.- In casi analoghi a quello odierno, i Collegi territoriali ritengono che l'onere della prova gravi sull'intermediario che deve produrre il giornale di fondo completo e la quadratura di cassa di fine giornata.

In presenza di tali prove, i Collegi territoriali sono soliti respingere il ricorso (Coll. Roma, dec. n. 12529/2024; Coll. Milano, dec. n. 8452/2025).

Nel caso di specie, la banca ha prodotto la documentazione richiesta dalla quale si evince il corretto funzionamento dello sportello ATM e, pertanto, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE