

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

Il ricorrente lamenta la mancata erogazione della somma di € 500,00, richiesta in data 04/05/2025 presso uno sportello ATM dell'intermediario odierno resistente, evidenziando che tale somma, pur non essendo stata erogata, è stata addebitata sulla sua carta n. *271, rilasciata da un terzo intermediario. Chiede pertanto che l'intermediario effettui ulteriori verifiche mediante la visione delle riprese delle telecamere e, di conseguenza, riaccrediti la somma di € 500,00 sulla sua carta.

Costituitosi, l'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso, avendo il ricorrente già sottoposto la controversia alla cognizione dell'autorità giudiziaria, a fronte della presentazione dell'esposto/querela in data 22/07/2025.

Ciò posto, dichiara che dalla lettura del giornale di fondo del 04/05/2025 è emersa l'assenza di anomalie e la regolare erogazione dell'importo di € 500,00, tramite cinque banconote da € 20,00 e otto banconote da € 50,00.

Aggiunge che le quadrature di cassa del 02/05/2025 e del 05/05/2025 confermano l'assenza di un'eccedenza di cassa e che il denaro mancante dall'ATM coincide esattamente con quello erogato.

Osserva poi che l'ATM in questione non è dotato di un impianto di videosorveglianza.

Chiede, pertanto, in via preliminare l'inammissibilità del ricorso e, in via subordinata, il rigetto.

In sede di repliche, il ricorrente eccepisce che la proposizione dell'esposto-querela contro ignoti non rende l'odierno procedimento inammissibile, trattandosi di due procedimenti autonomi che non si escludono a vicenda.

Ritiene che le quadrature di cassa dello sportello non costituiscano una prova dell'avvenuta erogazione della somma in questione, ben potendo essere che la stessa sia stata erogata diverso tempo dopo il suo allontanamento dallo sportello.

Allega poi una foto dell'ATM da cui si evince che l'area è videosorvegliata; pertanto, insiste nel ritenere che le riprese delle telecamere consentirebbero di confermare le sue dichiarazioni.

Conclude insistendo per il rimborso della somma di € 500,00.

All'atto delle controrepliche, l'intermediario insiste preliminarmente per l'inammissibilità del ricorso.

Nel merito, afferma che il ricorrente non allega prove a supporto delle sue affermazioni.

Ribadisce che dal giornale di fondo del 04/05/2025 si evince la tempestiva erogazione delle banconote, avvenuta nell'arco di un minuto, e che dalle quadrature di cassa e dagli ulteriori giornali di fondo non risulta alcuna eccedenza.

Ribadisce altresì che lo sportello non è dotato di impianto di videosorveglianza e che le telecamere visibili dalla foto allegata dal ricorrente non sono di proprietà della banca, ma di altro soggetto, che esercita una attività commerciale nel medesimo complesso immobiliare.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso, ritenendo che la controversia sia stata già sottoposta dal ricorrente alla cognizione dell'autorità giudiziaria, a fronte della presentazione dell'esposto-querela in data 22/07/2025.

Sul punto, secondo il condivisibile orientamento dei Collegi ABF, è infondata l'eccezione di inammissibilità del ricorso in ipotesi di presentazione di una denuncia, in quanto la pendenza dell'azione giudiziaria in sede penale presuppone la rituale instaurazione del procedimento, non essendo sufficiente, ai fini della litispendenza, la mera denuncia.

Inoltre, non sussiste litispendenza tra il procedimento ABF volto ad accertare la responsabilità dell'intermediario (derivante dall'eventuale violazione di obblighi su di esso gravanti in via diretta) e un procedimento penale che, pur concernendo le medesime circostanze di fatto, sia volto all'accertamento della responsabilità di soggetti terzi (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 9912/2023: *“Quanto alla eccezione di litispendenza, anch'essa infondata, l'intermediario afferma che la ricorrente riferisce di aver sporto denuncia nei confronti del truffatore beneficiario del bonifico, senza specificare tuttavia se il procedimento penale sia ancora pendente o che esito abbia avuto. Sul punto, il Collegio rammenta che non sussiste litispendenza tra il procedimento ABF, volto ad accertare la responsabilità dell'intermediario, e un procedimento penale che, pur concernendo le medesime circostanze di fatto, sia volto all'accertamento della responsabilità di soggetti terzi; la comunanza di elementi di fatto non è infatti di per sé e da sola idonea a integrare i presupposti della 'litispendenza' (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 8107/2020; Collegio di Roma decisione n. 22288/19)”; adde Collegio di Bari, decisione n. 9194/2023).*

L'eccezione preliminare, pertanto, non è meritevole di accoglimento e la disamina del ricorso può proseguire nel merito.

Premesso che l'operazione contestata è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27/01/2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15/12/2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018, il presente ricorso concerne la presunta erroneità di un addebito effettuato sulla carta prepagata di titolarità di parte ricorrente, rilasciata da un terzo intermediario, in conseguenza della registrazione di un prelievo asseritamente non andato a buon fine per mancata erogazione delle banconote, effettuato in data 04/05/2025 presso un ATM dell'intermediario convenuto.

Al riguardo, il ricorrente ha allegato la lista movimenti da cui è evincibile l'addebito di € 500,00 sulla carta n. *271, avvenuto in data 04/05/2025.

È pacifico tra le parti che in seguito alle contestazioni del ricorrente, l'intermediario abbia inizialmente riaccreditato l'importo in questione, per poi riaddebitarlo in seguito alle verifiche condotte.

Tanto ricostruito, con specifico riferimento alla mancata erogazione di banconote presso uno sportello automatico, la giurisprudenza arbitrale ha più volte chiarito che, mentre sull'utilizzatore incombe l'onere della sola allegazione del malfunzionamento dell'ATM, accompagnata dalla pronta segnalazione del medesimo all'intermediario, su quest'ultimo grava l'onere di produrre *“la documentazione attestante la corretta operatività dell'ATM (giornale di fondo e quadratura di cassa), che sia sufficientemente esaustiva ed intellegibile”* (così Collegio di Roma, decisione n. 5586/2021; *adde* Collegio di Napoli, decisione n. 9971/2021; Collegio di Bari, decisione n. 3695/2019).

I Collegi sottolineano che, da un lato, può riconoscersi in astratto valenza probatoria alle “registrazioni informatiche” delle apparecchiature bancomat o ATM, ma che dall'altro lato, per escludere anomalie nei flussi informatici relativi alle operazioni contestate, occorrerà, in concreto, che l'Arbitro disponga di *“informazioni esaurienti”* circa il funzionamento delle apparecchiature utilizzate.

Nel caso di specie parte ricorrente afferma di aver tentato di effettuare un prelievo tramite inserimento della carta e digitazione del PIN, ma lamenta il malfunzionamento dell'ATM per non aver erogato le banconote, nonostante l'avvenuta contabilizzazione delle operazioni.

L'intermediario sostiene la regolarità dell'erogazione in questione, l'assenza di anomalie e di eccedenze.

A tal fine, allega in primo luogo il giornale di fondo del 04/05/2025, relativo all'esecuzione dell'operazione,

Da tale documentazione, non corredata di legenda esplicativa, risulta:

- l'avvio del *“prelievo veloce”* alle ore 08:22 del 04/05/2025;
- l'inserimento dell'importo selezionato, pari a € 500,00;
- l'utilizzo di una carta bancomat n. *271, conforme al numero di carta dichiarato dal cliente in sede di ricorso;
- l'indicazione di *“autorizzazione carta internazionale a chip”* e l'indicazione, nel campo *“anomalia”*, del codice “00” che sembrerebbe confermare l'assenza di anomalie;
- la restituzione della carta al cliente alle ore 08:23;
- l'indicazione *“banconote ritirate correttamente”*;
- il completamento della transazione di *“fine prelievo veloce”* alle ore 08:23.

L'intermediario ha poi prodotto documenti, identificandoli come “quadratura di cassa” dello sportello ATM, relativi ai giorni 02/05/2025 e 05/05/2025, debitamente sottoscritti.

Osserva che tali evidenze dimostrano l'assenza di eccedenze di cassa e la coincidenza tra il denaro mancante e quello erogato.

In particolare, l'intermediario sostiene che:

- al 02/05/2025 l'ATM aveva un saldo contabile di € 169.020,00;
- tra il 02/05/2025 e il 05/05/2025 sono stati eseguiti prelevamenti di denaro per un importo complessivo di € 44.280, come evincibile dai relativi giornali di fondo;
- pertanto, al 05/05/2025 il saldo contabile era pari a € 124.740,00 (= € 169.020,00 – € 44.280,00).

Tanto evidenziato, si rammenta che i Collegi tendono a riconoscere valenza probatoria ai seguenti documenti:

- 1) il “giornale di fondo” da produrre nella sua completezza (ovvero rispetto all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo) al fine di garantire l'assenza di anomalie durante le operazioni giornaliere effettuate tramite lo sportello bancomat;
- 2) la disponibilità della “quadratura di cassa”, che attesti la regolarità dell'erogazione di banconote con riferimento all'insieme delle operazioni di prelievo e consiste, in particolare, nella verifica che il denaro mancante dallo sportello automatico coincida con quello che risulta essere stato erogato (cfr. da ultimo, Collegio di Bari, decisione n. 713/2025).

A fronte dell'allegazione del ricorrente in ordine all'anomalia dell'esito dell'operazione contestata, si deve rammentare che la verifica della quadratura di cassa *“va compiuta e sottoscritta da parte di chi la abbia materialmente eseguita; essa è indispensabile, ad esempio, per escludere l'eventualità che una o più banconote siano rimaste all'interno dell'ATM, nelle varie componenti tecniche o ingranaggi che lo formano. In precedenti resi a fronte di casi analoghi a quello in esame (cfr. Collegio di Roma, decisioni nn. 8685/2022 e 4772/2022), questo Collegio ha osservato che costituisce principio consolidato nella giurisprudenza dell'ABF quello secondo cui, affinché possa ritenersi assolto l'onere probatorio in capo al prestatore del servizio di pagamento, quest'Ultimo deve produrre in atti il giornale di fondo completo, in relazione all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo contestato, la quadratura di cassa dimostrata mediante verbale di verifica sottoscritto da chi effettua il controllo della “materialità”. In effetti, mentre il giornale di fondo serve a verificare che la transazione contestata si è svolta regolarmente, il verbale contenente la quadratura di cassa costituisce l'unico documento idoneo a provare che non vi sono in ipotesi eccedenze di banconote presso l'ATM, nei vari comparti ed ingranaggi di cui si compone. Ne consegue che anche la carenza di uno solo dei due documenti citati impedisce di ritenere dimostrato il regolare funzionamento dell'ATM, con conseguente responsabilità dell'intermediario in merito alle operazioni contestate”* (così Collegio di Roma, decisione n. 5132/2023; adde Collegio di Roma, decisioni nn. 619/2023, 12034/2022 e 8685/2022).

Nel caso di specie, si deve evidenziare il giornale di fondo risulta sprovvisto di legenda esplicativa. La resistente afferma che il codice “00” associato al campo “Anomalia” attesterebbe la regolarità dell'operazione, e – sul punto – si deve osservare che, nella stessa giornata del 04/05/2025, risultano evidenziate altre operazioni accompagnate da diversi codici di anomalia e seguite dalle specificazione della loro irregolarità, sicché si può dedurre che il codice relativo all'operazione contestata effettivamente sia indicativa della sua regolarità.

L'intermediario produce poi la quadratura di cassa del giorno lavorativo antecedente e del giorno lavorativo successivo all'operazione in questione, debitamente sottoscritte, che non evidenziano alcuna discrasia.

Pertanto, può sostenersi che l'intermediario abbia soddisfatto, tramite tale documentazione, l'onere probatorio a suo carico, sicché la domanda del ricorrente non è meritevole di accoglimento, con assorbimento di tutte le ulteriori doglianze, le quali peraltro esulano dalle competenze dell'Arbitro.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE