

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore GIANFRANCO COCCIOLI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di carta di pagamento e conto corrente con la banca resistente, lamenta il mancato accredito di somme versate tramite ATM.

Rappresenta, in particolare, che , recatosi il 15 aprile 2025 in banca per versare in contanti la somma pari a € 900,00 tramite l'ATM, ne eseguiva l'operazione con 45 banconote da € 20,00 ciascuna . Senonché , dopo averla compiuta, accertava che ne erano state accreditate soltanto € 400,00 , come risultante dal display e dalla ricevuta.

Segnalata l'anomalia al *private banker* della filiale, dietro suo suggerimento , effettuava un secondo tentativo di versamento per verificare la presenza delle banconote non contabilizzate (25 banconote da € 20,00), ma non risultavano presenti nel cassetto dell'ATM. L'operazione veniva annullata e, contestualmente, il ricorrente compilava il modulo di segnalazione per mancato accredito ATM, con inoltro alla sede competente.

In data 27.5.2025, a seguito di solleciti, l'intermediario forniva riscontro negativo, sostenendo che non vi erano anomalie tecniche nell'operazione, la presenza della sola anomalia n. 32 ("interruzione da parte del cliente"), la contabilizzazione regolare del contante per € 400,00 , l'assenza di eccedenze di contante rilevate nei successivi scarichi dell'ATM.

Infruttuosa la prodromica fase del reclamo, il ricorrente si rivolge all'ABF e chiede il pagamento della somma di € 500,00, oltre interessi legali dalla data dell'evento sino al saldo e il rimborso delle spese legali, quantificate in € 339,66 lordi, conformemente alle Tabelle forensi 2022 (D.M. n. 147/2022).

L'intermediario, costituitosi, deduce che in data 15.4.2025 il ricorrente, effettuata presso l'ATM

un'operazione di versamento in contanti pari a € 400,00, regolarmente contabilizzata, ne ha avviata successivamente una seconda, tuttavia non finalizzata, perché annullata dal cliente immissione di banconote.

Sostiene di aver svolto tutte le verifiche necessarie sulla base del giornale di fondo dell'intera giornata del 15.04.2025 risulta un versamento di € 400,00 alle ore 11:33, con accettazione di 20 banconote, operazione eseguita senza anomalie tecniche; la seconda operazione risulta coerentemente registrata come "anomalia 32 – interruzione da parte del cliente", evento che non costituisce anomalia tecnica ma semplice annullamento dell'operazione.

Sottolinea che la quadratura di cassa ("rendicontazione scarichi"), effettuata il 16.4.2025, data del primo "scarico" successivo all'operazione contestata, evidenzia assenza di eccedenze di contante e piena coincidenza tra quanto contabilizzato dall'ATM e quanto effettivamente rinvenuto.

Specifica che l'ATM è gestito in outsourcing e la contazione del contante avviene presso una sala conta esterna; inoltre, trattandosi di ATM evoluto, gli scarichi contabili sono duplici (prelievi e versamenti); anche in tale contesto, non sono state rilevate differenze di cassa.

Secondo l'intermediario, l'onere della prova a suo carico risulta assolto mediante produzione di giornale di fondo dell'ATM, attestante il solo versamento di € 400,00 e l'interruzione della seconda operazione e verbale di controllo dei valori di cassa (quadratura+carico/scarico) del 16.04.2025, attestante l'assenza di eccedenze, mentre il ricorrente non ha comprovato il suo assunto, nessun riscontro essendo stato fornito alla sua ricostruzione della vicenda.

Nelle repliche parte ricorrente contesta integralmente la documentazione depositata dall'intermediario, ritenendola inidonea a dimostrare il corretto funzionamento dell'ATM.

In particolare, rileva che il giornale di fondo prodotto manca di una legenda esplicativa dei codici, tale da rendere il documento comprensibile e verificabile; l'assenza di tale legenda ne comprometterebbe l'intelligibilità e la valenza probatoria. Inoltre, sostiene che il documento di "Rendicontazione scarichi MTA" sarebbe privo di sottoscrizione certificata e risulterebbe postumo rispetto all'evento contestato, oltre che incompleto e non idoneo a dimostrare quanto dedotto dall'intermediario. In particolare, mancherebbero dati relativi alla precedente apertura dello sportello e alla rimanenza iniziale e l'attestazione di assenza di eccedenze o irregolarità è redatta su un foglio che non consentirebbe di identificarne la provenienza né di verificarne la veridicità. Inoltre, ribadisce che il documento è successivo al giorno dell'accadimento e non fornisce alcuna prova della corretta contabilizzazione nell'esatta giornata di riferimento.

Lamenta inoltre l'assenza del verbale di quadratura di cassa, dal momento che il documento prodotto non costituisce un verbale di quadratura di cassa di fine giornata e si tratta di un mero resoconto postumo, non equipollente al documento richiesto dagli orientamenti ABF.

Pertanto, afferma che la documentazione prodotta dall'intermediario è scarna, incompleta e inidonea e non risulta provato il corretto funzionamento dell'ATM, la corretta quadratura contabile e l'assenza di anomalie nell'operazione contestata.

Nelle controrepliche, la banca conferma che tutte le verifiche interne hanno consentito di escludere qualsiasi disservizio o malfunzionamento dell'ATM e ad attestare il corretto conteggio e la corretta contabilizzazione delle banconote relative all'operazione contestata.

Tali conclusioni risulterebbero comprovate dalle risultanze del giornale di fondo, già prodotto, relativo all'intera giornata del 15.4.2025 e dalla verifica materiale delle banconote presenti nell'apparecchiatura ATM.

Peraltro, per respingere le contestazioni del ricorrente circa la presunta presenza di anomalie nel giornale di fondo e l'asserita mancanza di una legenda esplicativa, evidenzia di aver chiarito il significato dell'"anomalia 32" e produce una legenda esplicativa delle anomalie, ritenendo così definitivamente superate le obiezioni di controparte.

Ribadisce altresì che la verifica materiale delle banconote non ha evidenziato differenze contabili né irregolarità e respinge fermamente le contestazioni dirette a delegittimare la valenza probatoria dei

documenti di quadratura di cassa (o “rendicontazione scarichi”), già allegati alle controdeduzioni. Secondo l’intermediario, tali documenti sono pacificamente ritenuti idonei dall’ABF, se valutati congiuntamente al giornale di fondo dell’intera giornata e consentono di dimostrare l’assenza di anomalie di funzionamento dello sportello ATM. Con riferimento alla doglianza, secondo cui la quadratura di cassa non conterrebbe informazioni sulla precedente apertura dello sportello, la Banca chiarisce che il documento prodotto riporta già i dati relativi alle aperture e agli scarichi precedenti al 15/04/2025. In particolare, risulta documentata l’apertura dei cassetti del 7/04/2025, quale prima data di scarico antecedente all’operazione contestata. Alla luce delle considerazioni svolte, insiste per l’accoglimento delle conclusioni già formulate nelle controdeduzioni, con conseguente rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso non merita accoglimento.

Il caso in esame, nel quale ci si duole della mancata registrazione e contabilizzazione di un versamento di € 500,00 rientra pacificamente nella sfera di efficacia dell’art. 10, primo comma, D.lgs. n. 11/2010, a tenore 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”*.

In più occasioni, nella giurisprudenza dell’Arbitro è stato chiarito che, mentre sull’utilizzatore incombe l’onere della sola allegazione del malfunzionamento, accompagnata dalla tempestiva segnalazione di esso, sull’intermediario grava l’onere di produrre documentazione dalla quale si possa desumere in maniera adeguatamente esaustiva la corretta operatività dell’ATM, rappresentandone i flussi informatici (così Coll. di Roma, decisione n. 5586/21; cfr. anche Coll. di Napoli, dec. n. 9971/21, Coll. di Bari, dec. n. 3695/19).

In particolare, i Collegi riconoscono efficacia dimostrativa al “giornale di fondo” da produrre nella sua completezza, in modo da consentire di individuare le movimentazioni dell’intera giornata e di verificare l’assenza di anomalie durante le operazioni giornaliere eseguite allo sportello bancomat. Rileva sotto il profilo probatorio anche la “quadratura di cassa” che consiste, in particolare, nella verifica che il denaro presente nello sportello automatico coincida con quello che risulta essere stato erogato/versato (cfr ex multis Collegio di Milano, decisione n. 4506/2025).

Nel caso in esame, ai fini dell’assolvimento dei suoi oneri probatori, l’intermediario ha depositato il giornale di fondo dell’intera giornata del 15.04.2025 relativo all’ATM 2085 da cui risulta effettuato alle ore 11:33 il versamento in contanti per complessivi € 400,00, con numero di banconote accettate pari a 20 da € 20,00 ciascuna.

Alle 11:36 risulta avviata, come riferito anche dal ricorrente, una seconda operazione di versamento che, però, non è stata completata.

Orbene, il giornale di fondo evidenzia l’esistenza di un’anomalia, qualificata come interruzione provocata dal cliente e contraddistinta dal n. 32 che indica questa tipologia di irregolarità. Si tratta di un evento che comporta la mancata finalizzazione dell’operazione in conseguenza del suo annullamento ad opera del cliente, sicché non rientra nella categoria delle anomalie tecniche ascrivibili all’intermediario.

Si aggiunga che parte resistente ha prodotto la quadratura di cassa, gestita in *outsourcer* ed effettuata presso una sala esterna di contazione: anche da essa non risultano anomalie o eccedenze, coincidendo i due valori (attesi/rendicontati).

La documentazione prodotta, dunque, evidenzia l’assenza di anomalie compatibili con la versione di

parte ricorrente, secondo cui il versamento sarebbe stato effettuato senza contabilizzazione. E' stato infatti rilevato che l'operazione non è stata portata a compimento, in quanto interrotta da chi la stava eseguendo, come inequivocabilmente desumibile dalla circostanza che, in caso contrario, sarebbe stata descritta un' irregolarità di diversa natura.

Se a ciò si aggiunge il riscontro oggettivo, rappresentato dalla coincidenza dei due valori sopra indicati, appare adeguatamente fornita la dimostrazione che non ha avuto luogo il versamento che si asserisce effettuato, come in fattispecie analoghe è stato precisato da altri Collegi (Collegio di Bologna, decisione n. 9347/2024; Collegio di Milano, decisione n. 8489/2024).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE