

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) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 16/03/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver effettuato in data 06/08/2025 un tentativo di prelievo di € 500,00 presso un ATM dell'intermediario odierno convenuto, senza ottenere l'erogazione delle banconote, ma subendo ugualmente la decurtazione della somma dal conto acceso presso altro intermediario.

Precisa che lo sportellino neppure si apriva.

Chiede, quindi, il rimborso della somma di € 500,00.

Costituitosi, l'intermediario sostiene che l'operazione in questione risulta correttamente eseguita, in assenza di qualsivoglia anomalia o malfunzionamento dell'ATM.

Sul punto, rappresenta che, a seguito della contestazione effettuata dal ricorrente anche nei confronti della propria banca, quest'ultima apriva una disputa presso il circuito interbancario con la resistente e tale disputa si chiudeva *“con esito «Respinto» per assenza di anomalie o eccedenze riscontrate”*.

Sostiene che, affinché possa ritenersi assolto l'onere probatorio in capo al prestatore del servizio di pagamento, quest'ultimo deve produrre il giornale di fondo (completo in relazione all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo contestato) e la disponibilità della quadratura di cassa, nonché il verbale di verifica delle quadrature di cassa, sottoscritto da chi effettua la verifica delle “materialità”.

Dichiara che, sulla base di quanto indicato nel giornale di fondo relativo alla giornata del 06/08/2025, la carta del ricorrente è stata inserita alle ore 07:45:31; alle ore 07:45:41 veniva selezionato l'importo di prelievo di € 500,00 e la carta veniva correttamente letta; l'ATM restituisce messaggio di *“Richiesta Verifica Prelievo”* (ore 07:45:52 invio messaggio F68); alle ore 07:45:53 l'ATM restituiva messaggio *“Richiesta di Autorizzazione”* (invio messaggio F70); alle ore 07:45:53 veniva quindi autorizzata l'operazione in assenza di anomalie (codice anomalia: 00); la carta veniva restituita al cliente, alle ore

07:46:11, per cui l'ATM inviava messaggio "*Notifica di Prelievo*" (invio messaggio: F72) e veniva erogato l'importo richiesto (di € 500,00) suddiviso in n. 1 banconota da € 10 (cassetto 1), n. 2 banconote da € 20 (cassetto 2) e 9 banconote da € 50 (cassetto 3).

Specifica che l'intera sequenza documenta una transazione tecnicamente regolare, senza errori di lettura, blocchi meccanici, anomalie di erogazione o operazioni interrotte.

La convenuta, inoltre, con l'obiettivo di dimostrare che non risultano eccedenze, dà evidenza del fatto che l'ATM utilizzato dal ricorrente non ha registrato alcuna anomalia non solo nella giornata del 06/08/2025, ma "*in un ampio periodo di tempo analizzato*" che va dalla giornata precedente alla fine del mese di agosto; a tal fine allega le quadrature di cassa dalle quali sostiene che non risultano squadrature contabili e materiali, accompagnate dal relativo verbale sottoscritto dall'incaricato alla verifica delle materialità.

Osserva che l'assenza di eccedenze costituisce prova logica e univoca dell'avvenuta erogazione del denaro richiesto.

Chiede, dunque, al Collegio di respingere il ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente eccepisce che il giornale di fondo e la quadratura di cassa allegate dalla convenuta non consentono di dimostrare l'effettiva consegna del contante al cliente.

Aggiunge che la generica affermazione di assenza di anomalie non consente alcuna verifica esterna e si risolve in una dichiarazione unilaterale priva di valore probatorio autonomo.

Sostiene che l'asserita assenza di eccedenza di cassa non costituisce prova dell'effettiva erogazione del denaro, in quanto un malfunzionamento dell'ATM può verificarsi anche senza generare eccedenze, ad esempio in caso di mancata apertura dello sportello (verificatosi nel caso di specie) o ritrazione automatica delle banconote o, ancora, errore di sincronizzazione tra modulo di erogazione e sistema contante.

Rammenta di aver espressamente richiesto alla convenuta, "*nel ricorso introduttivo*", la produzione delle immagini di videosorveglianza dell'ATM relative all'operazione contestata, ritenendole idonee a confermare o a smentire l'avvenuta consegna del contante.

Sostiene che il mancato riscontro della resistente consente di trarre argomenti di prova a sfavore dell'intermediario.

Osserva, infine, che la propria ricostruzione risulta più attendibile di quella della banca, avendo contestato immediatamente l'operazione, dapprima con l'intermediario presso cui detiene il conto e successivamente con la convenuta.

Insiste, pertanto, per l'accoglimento delle richieste avanzate in sede di ricorso, "*con vittoria di spese della procedura*".

In sede di controrepliche, la resistente precisa di aver fornito esattamente quanto richiesto in merito all'onere probatorio.

Sostiene che l'assenza di eccedenza di cassa è provata da quanto attestato dai *report* e dalla società di trasporto valori, nonché dall'assenza di *time-out* e/o malfunzionamento dell'ATM, in quanto la macchina, in caso contrario, avrebbe trattenuto l'importo non erogato che sarebbe stato reperito all'interno dell'ATM, evenienza non avvenuta.

Osserva che la richiesta di acquisizione delle immagini di videosorveglianza è stata formulata a distanza di oltre due mesi dall'operazione di prelievo ATM.

Rappresenta di non aver potuto dare un riscontro positivo a tale richiesta in quanto le immagini – in conformità al Provvedimento del Garante Privacy dell'8/4/2010 e delle "*Linee guida 3/2019 sul trattamento dei dati personali attraverso dispositivi video*" fissate dal Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB) – sono conservate per un tempo non superiore ad una settimana, salvo il maggior termine eventualmente necessario per adempiere a specifiche richieste dell'autorità giudiziaria o di polizia giudiziaria in relazione ad attività investigative in corso e che, al termine del periodo indicato, le immagini vengono cancellate automaticamente.

Aggiunge che la fissazione di un periodo limitato di conservazione delle immagini risulta, peraltro, conforme ai principi fondamentali di liceità in materia di protezione dei dati personali, come desumibili dall'art. 5, paragrafo 1, lett. c) ed e) del regolamento dell'Unione Europea 27/04/2016, n. 679/2016, in base ai quali i dati raccolti devono essere *“adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati («minimizzazione dei dati»)”* e *“conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati”* (c.d. vincolo della temporaneità dei dati).

Insiste, pertanto, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'odierna controversia concerne la presunta erroneità dell'addebito effettuato sul conto corrente del ricorrente in conseguenza della registrazione di un prelievo, asseritamente non andato a buon fine per mancata erogazione delle banconote, effettuato in data 06/08/2025 per l'importo di € 500,00 presso un ATM dell'intermediario convenuto.

Il prelievo è stato eseguito dal ricorrente con carta emessa da altra banca, a valere su un conto intrattenuto con quest'ultima.

Il ricorrente produce evidenza attestante l'addebito della somma.

Secondo quanto affermato dalla resistente, per tale operazione è stata aperta anche una disputa interbancaria dal PSP del ricorrente, conclusasi con esito negativo.

Tanto ricostruito, 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.

Ai sensi dell'art. 10 del citato d. lgs. n. 11/ 2010, *“[q]ualora l'utente 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”*.

Nel caso di specie, il ricorrente non nega di avere autorizzato l'operazione, ma lamenta il malfunzionamento dell'ATM per non aver erogato le banconote richieste nonostante l'avvenuta contabilizzazione del prelievo.

L'intermediario, a sostegno della correttezza dell'operazione, allega copia del giornale di fondo dell'ATM riferito all'intera giornata operativa di riferimento (06/08/2025), munita della legenda esplicativa dei codici ivi riportati.

Dalla disamina del suddetto giornale di fondo risulta:

- l'inserimento della carta (ore 07:45:31);
- l'avvio del prelievo;
- l'inserimento dell'importo selezionato per il prelievo pari a € 500,00 (ore 7:45:41);
- l'invio messaggio F68 (da legenda: *“Richiesta Verifica Prelievo”*): *“terminato con successo”*;
- l'invio messaggio F70 (da legenda: *“Richiesta di autorizzazione”*): *“terminato con successo”*;
- l'indicazione di *“autorizzazione carta internazionale a chip”* e l'indicazione, nel campo *“anomalia”*, del codice 00 (da legenda: *“assenza di anomalie”*);
- la restituzione della carta al cliente;
- l'invio messaggio F72 (da legenda: *“Notifica di prelievo”*): *“terminato con successo”*;
- l'indicazione di tre casseti utilizzati e un importo totale restante pari a € 41.410,00 (si osserva, per completezza, che alle ore 06:21 risulta un precedente prelievo ATM effettuato da altra carta e che l'importo totale restante presso l'ATM risultava pari a € 41.910,00; la differenza sarebbe dunque pari proprio a € 500,00);

- l'indicazione del corretto ritiro delle banconote (ore 7:46:13);
- la mancata erogazione dello scontrino;
- il completamento della transazione di prelievo (ore 7:46:13).

L'intermediario allega, altresì, quali quadrature di cassa, i riepiloghi delle entrate forniti dalla società di trasporto valori.

Analogo riepilogo delle entrate è stato allegato anche per fine agosto 2025 (non è chiaro se il giorno 26 o 27), per dimostrare che *“l'ATM in argomento non ha registrato alcuna anomalia non solo nella giornata del 06.08.2025, ma in un ampio periodo di tempo analizzato che va dalla giornata precedente alla fine del mese di agosto”*.

L'intermediario allega, inoltre, gli scontrini operatore riferiti al giorno precedente al prelievo (05/08/2025) e al 26/08/2025.

L'intermediario allega, infine, il verbale datato 19/12/2025, sottoscritto dal presidente della società di trasporto valori, attestante l'assenza di anomalie relative alle lavorazioni effettuate nella data in cui è stata eseguito il prelievo oggetto di contestazione (06/08/2025) e il 27/08/2025.

Il ricorrente contesta l'idoneità probatoria di tali schermate, sostenendo che un malfunzionamento dell'ATM può verificarsi anche senza generare eccedenze, ad esempio in caso di mancata apertura dello sportello (verificatasi, a suo dire, nel caso di specie) o ritrazione automatica delle banconote o, ancora, errore di sincronizzazione tra modulo di erogazione e sistema contante.

Si deve rammentare, con specifico riferimento alla mancata erogazione di banconote presso uno sportello automatico, che la giurisprudenza arbitrale ha 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 documentare invece il corretto funzionamento dell'ATM.

Al riguardo, è stata riconosciuta 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, completa di verbale di verifica delle quadrature di cassa, sottoscritto da chi effettua la verifica delle “materialità”, che costituisce l'unico documento idoneo a dar prova del fatto che non vi sono eccedenze (*ex multis* Collegio di Napoli, decisione n. 643/2026; Collegio di Torino, decisione n. 677/2026; Collegio di Milano, decisione n. 1691/2026; Collegio di Roma, decisione n. 3159/2025; Collegio di Palermo, decisione n. 9545/25; Collegio di Bari, decisione n. 10000/2025).

La verifica della quadratura di cassa va compiuta e sottoscritta da parte di chi la abbia materialmente eseguita; 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 (cfr. Collegio di Roma, decisioni nn. 8685/2022 e 4772/2022).

Il ricorrente, in sede di repliche, sostiene di aver espressamente richiesto alla convenuta *“nel ricorso introduttivo”* la produzione delle immagini di videosorveglianza dell'ATM relative all'operazione contestata.

Osserva, in merito, che il mancato riscontro della resistente consente di trarre argomenti di prova a sfavore di quest'ultima.

La convenuta, in sede di controrepliche, sostiene di non poter produrre tali immagini, in quanto la richiesta è stata formulata a oltre due mesi dall'operazione di prelievo ATM, mentre la documentazione video-fotografica viene conservata per un tempo non superiore a una settimana, conformemente ai principi fondamentali in materia di protezione dei dati personali.

Ad ogni buon conto, si osserva che il ricorrente ha presentato la richiesta di acquisizione delle immagini nel reclamo e nelle repliche ma non anche nel ricorso.

Poiché, secondo le disposizioni ABF (Sez. VI, par. 1), in sede di repliche “*resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale*” e inoltre l’orientamento consolidato dell’ABF “*ritiene inammissibili le modificazioni della domanda che, formulate in atti successivi al ricorso (note integrative, repliche, ecc.), si concretizzino in una mutatio libelli*” (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 17853/2018), questo Collegio ritiene inammissibile la domanda nuova formulata per la prima volta in sede di repliche (così Collegio di Bari, decisioni nn. 8217/2023, 7696/2021, 15656/2021 e 14723/2020; Collegio di Napoli, decisione n. 6479/2022; Collegio di Milano, decisione n. 6649/2022; Collegio di Torino, decisione n. 22898/2021; Collegio di Roma, decisione n. 3413/22; Collegio di Bologna, decisione n. 4307/2022).

Tanto complessivamente ricostruito, a fronte delle deduzioni e della documentazione in atti si deve ritenere che l’operazione sia stata eseguita in assenza di anomalie, comprovata dalle allegazioni versate dall’intermediario, che risultano congrue con i requisiti previsti dalla citata giurisprudenza arbitrale in materia.

Per tali ragioni, il ricorso non è meritevole di accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE