

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	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 DOMENICO NASO

Seduta del 25/03/2026

FATTO

Con ricorso introduttivo del presente giudizio preceduto da reclamo esperito in data 29/09/2025, parte ricorrente esponeva che in data 31/08/2025 effettuava, presso un ATM della sua Banca, un versamento complessivo di euro 2.100,00, in tagli da euro 50,00 ed euro 20,00.

Pur tuttavia, una volta completata l'operazione, ritirava la ricevuta da cui risultava il versamento di euro 1.600,00, nonché gli venivano restituiti complessivi euro 40,00 da due banconote di euro 20,00.

Al termine dell'operazione, veniva rilasciata al ricorrente una ricevuta con la dicitura "*Valori introitati. Operazione non completata. Rivolgersi alla propria filiale*".

Il ricorrente contattava il servizio clienti, tenuto conto che la banca era chiusa al pubblico, e l'operatore gli consigliava di segnalare l'accaduto direttamente alla filiale al momento dell'apertura, adempimento che veniva posto in essere dal ricorrente il giorno successivo.

Parte ricorrente chiedeva pertanto il risarcimento della somma pari ad euro 400,00, oggetto di versamento non contabilizzato.

Si costituiva l'Intermediario, il quale precisava che l'operazione asseritamente parziale veniva disposta alle ore 09:58 del 31/08/2025 senza alcuna differenza di cassa, con l'inserimento di n. 23 banconote da

euro 20,00, n. 22 banconote da euro 50,00 e n. 1 banconota da euro 100,00, per complessivi euro 1.660,00.

La Banca resistente contestava peraltro la genericità del ricorso, tenuto conto che il ricorrente non precisava il numero esatto delle banconote riferibili ad ogni taglio.

Precisava che il personale di filiale aveva effettuato le opportune verifiche sul funzionamento dell'ATM, dal quale risultava l'assenza di alcuna anomalia né di inceppamento.

Il corretto funzionamento veniva verificato altresì dall'intervento del tecnico della società esterna in data 03/09/2025, che non rilevava alcuna anomalia.

A sostegno della propria tesi, l'Intermediario produceva un estratto dal Giornale di Fondo ATM relativo alla operazione contestata e la quadratura di cassa della medesima giornata, dai quali non emergeva alcuna anomalia.

In ordine alla dicitura presente sulla ricevuta emessa all'esito dell'operazione, l'Intermediario replicava che la riga "Operazione non completata" atteneva esclusivamente al temporaneo e non compromettente stato off-line della macchina alle ore 09:58, tornata on-line alle ore 10:01, quando registrava correttamente l'operazione contestata dal ricorrente.

Tale momentaneo stato off-line non incideva pertanto negativamente sul buon esito dell'operazione, che veniva correttamente contabilizzata e registrata con rilascio della ricevuta di versamento di euro 1.660,00.

L'Intermediario concludeva pertanto per il rigetto del ricorso, tenuto conto della corrispondenza, con la somma accreditata, del numero delle banconote presenti prima e dopo l'operazione, nonché in virtù dei controlli eseguiti sulla macchina sia dal personale di filiale che da un tecnico esterno.

Il ricorrente replicava di aver conteggiato più volte le banconote prima del versamento e di aver contattato immediatamente l'assistenza clienti.

Contestava, inoltre, la tardività degli interventi a distanza di tre giorni dalla segnalazione.

Nelle proprie controrepliche la Banca precisava che le quadrature contabili della giornata del 31/08/2025 si riferivano al primo giorno lavorativo utile del 01/09/2025; pertanto, le verifiche effettuate il 03/09/2025 a seguito della richiesta dell'intervento del tecnico del 02/09/2025 non potevano considerarsi tardive e, in ogni caso, in presenza di banconote inceppate, il tecnico avrebbe rilevato tale anomalia.

DIRITTO

Il ricorrente chiede la restituzione dell'importo pari ad euro 400,00 relativo alla asserita parziale contabilizzazione di un versamento eseguito in data 31/08/2025 deducendo che, a fronte di un versamento di euro 2.100,00, veniva contabilizzato l'importo di euro 1.660,00.

L'operazione contestata è riconducibile all'ambito di applicazione del D. Lgs. n. 11/2010, il cui art. 10 onera l'utilizzatore di allegare il malfunzionamento dello sportello automatico, gravando invece sull'Intermediario la prova del corretto funzionamento dell'ATM.

La previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs. n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: *“Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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”*.

Il comma secondo della medesima norma precisa che: *“Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente”*.

L'Intermediario resistente ha prodotto uno stralcio del giornale di fondo, che attesta che l'operazione di versamento del 31/08/2025 è iniziata alle ore 09:58; tuttavia, dopo pochi minuti, la macchina è andata off-line.

Dal verbale relativo all'intervento tecnico della società esterna del 03/09/2025 prodotto dall'Intermediario, non risultano problemi hardware né di banconote incastrate.

A conferma del corretto funzionamento dello sportello ATM, dalla quadratura di cassa prodotta dall'Intermediario del 01/09/2025, non risultano giacenze.

La conformità della registrazione delle banconote emerge pertanto anche dalla circostanza per cui non sono state riscontrate eccedenze, come provato dai controlli eseguiti sull'ATM.

Ai fini dell'assolvimento dell'onere probatorio ai sensi del D. Lgs. n. 11/2010, questo Collegio ritiene necessaria la produzione, da parte dell'Intermediario, del giornale di fondo, della disponibilità della quadratura di cassa, nonché del verbale di verifica delle quadrature di cassa.

In tal senso il Collegio di Roma ha riconosciuto che: *<<(...) nelle controversie relative alla mancata erogazione del contante presso un apparecchio ATM, l'orientamento consolidato dei Collegi ABF è chiaro nell'attribuire l'onere della prova liberatoria in capo all'intermediario, da fornirsi tramite la produzione del giornale di fondo completo e la quadratura di cassa di fine giornata. Dall'esame delle relative evidenze prodotte agli atti dall'intermediario convenuto risulta la regolarità dell'operazione di prelievo, autenticata in conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 11 del 2010 ed eseguita senza*

anomalie.(...)>> (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8452/2025; in senso conforme, Collegio di Roma, decisione n. 5204/2024; in senso conforme, Collegio di Roma, decisione n. 12529/2024; in senso conforme, Collegio di Roma, decisione n. 11414/2023; Collegio di Roma, decisione n. 4772/2022; Collegio di Roma, decisione n. 8685/2022).

L'Intermediario ha dato prova di aver verificato il corretto funzionamento dell'ATM e che non vi sono state eccedenze a seguito della operazione contestata dal ricorrente.

Alla luce dei suddetti principi e delle evidenze documentali, la domanda di parte ricorrente deve essere respinta, tenuto conto dell'assolvimento dell'onere della prova da parte dell'Intermediario ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. n. 11/2010 nella produzione della documentazione attestante il corretto funzionamento dello sportello ATM.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE