

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FELICETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- nel periodo giugno 2025 – agosto 2025 effettuava dei prelievi presso l'ATM della propria filiale di pertinenza, tuttavia il terminale non erogava il contante richiesto;
- effettuava, altresì, taluni versamenti tramite sportello ATM non contabilizzati;

- alla banca il contante risultava invece correttamente prelevato.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 5.600,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in relazione ai due prelevamenti, rispettivamente di € 600,00 ed € 300,00, che il cliente ha effettuato con la carta di debito n. *694 il giorno 29/07/2025, alle ore 13:50 e 13:51 presso un ATM di altro intermediario P*. In relazione a detti prelevamenti, per scrupolo e quale segno di attenzione nei riguardi del cliente, si è attivato presso l'altro intermediario P* domandando di verificare se in relazione ai suddetti prelevamenti fossero stati registrati malfunzionamenti nell'erogazione o time out del loro ATM e, in caso positivo, chiedendo di procedere alla restituzione di quanto rinvenuto a mezzo rete interbancaria. L'intermediario P* interpellato ha riscontrato immediatamente invitando il cliente a presentare un reclamo. Quanto ai suddetti prelevamenti, pertanto, l'altro intermediario P* ha dichiarato di essere il soggetto passivo dell'istanza di rimborso che controparte dovrà pertanto indirizzare a P*;
- premette, poi, che il cliente, in data 29/05/2025, aveva acceso il rapporto di conto corrente n. *279 intestato alla propria ditta individuale E* - ricontrattualizzato in termini di condizioni economiche in data 04/06/2025 - sul quale era stata emessa in data 30/05/2025 una prima carta di debito n. *914, che in data 15/07/2025 era stata precauzionalmente estinta a seguito dei primi disguidi lamentati dal cliente, contro l'emissione di una nuova carta di debito n. *694;
- il ricorso è irricevibile in quanto le operazioni in contestazione risultano eseguite correttamente senza errori o malfunzionamenti e si sono concluse con l'erogazione di quanto richiesto dal cliente. Riguardo alle operazioni di versamento eseguite presso l'ATM evoluto per le quali il cliente ha lamentato l'accredito di importi inferiori a quanto asseritamente versato, ma per i quali non ha prodotto evidenza degli scontrini rilasciati dall'ATM, non ha rilevato alcun malfunzionamento;
- nessun importo è pervenuto in restituzione dall'intermediario P* a mezzo rete interbancaria nonostante la formale richiesta di riscontro inviata a P*;
- giammai prima aveva dovuto registrare una tal casistica di anomalie denunciate da parte di un singolo cliente, apparentemente accadute a brevissima distanza l'una dall'altra, coinvolgenti più terminali automatici. Gli stessi ATM, in quei giorni, non hanno riscontrato segnalazioni di errori o malfunzionamenti da parte di altri clienti. Con la massima diligenza e buona fede, ha dapprima analizzato e verificato che i terminali e le procedure avessero in realtà funzionato senza anomalie, mentre dall'altro lato ha cercato di comprendere quali ragioni avessero indotto il cliente a formulare inverosimili contestazioni. Purtroppo, ha dovuto prendere atto dell'impossibilità di riconciliare il rapporto in termini fiduciari e, pertanto, si è visto costretto a inviare al cliente la comunicazione di recesso contrattuale.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, in via preliminare di dichiarare la propria carenza di legittimazione passiva in relazione alle domande che vertono sui prelevamenti effettuati con la carta di

debito n. *694 il giorno 29/07/2025, alle ore 13:50 e 13:51, presso un ATM di altro intermediario; nel merito, domanda il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

L'intermediario convenuto eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva relativamente ai due prelevamenti di € 600,00 ed € 300,00 del giorno 29/07/2025, alle ore 13:50 e 13:51, effettuati dal cliente con carta di debito n. *694 presso un ATM di altro intermediario P*.

Nel caso in esame, l'intermediario resistente non ha ricevuto dall'intermediario proprietario dell' ATM i necessari tabulati (giornale di fondo e quadratura di cassa) e ha versato in atti i tabulati relativi alle movimentazioni della carta ricevuti dall'intermediario gestore. Considerata anche l'impossibilità, per l'intermediario convenuto, di esercitare il proprio diritto di difesa in mancanza dei necessari tabulati, l'eccezione di carenza di legittimazione passiva relativamente alle due operazioni in parola deve essere accolta.

Nel merito, oggetto della presente controversia sono sette operazioni di prelievo e quattro di versamento contanti, per un importo complessivo di € 6.350,00. Considerata, però, la rilevata parziale carenza di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto, devono essere sottratte da tale computo le due operazioni di prelievo presso altro intermediario P che ammontano alla somma di € 900,00. Le operazioni di prelievo e di versamento sono state poste in essere nel periodo compreso tra il 12 giugno e il 6 agosto 2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

Il cliente non ha prodotto evidenza della presentazione della denuncia e non ne viene fatta menzione nella rappresentazione dei fatti, né nella documentazione agli atti.

Rammenta questo Arbitro 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.

Dalle evidenze prodotte agli atti dall'intermediario convenuto risulta che i prelievi contestati sono regolari. Infatti, tutti i prelievi effettuati presso ATM dell'intermediario risultano senza errori né malfunzionamenti (Anom = blank); il Giornale di Fondo dell' ATM presenta per ciascuna operazione i codici F70 – F71 – F72 – F73, che attestano il positivo controllo sulla correttezza del PIN e del chip della carta presente nel lettore; le operazioni risultano concluse con l'erogazione delle banconote corrispondenti alle somme richieste, senza scarti (SCARTI 00). Quanto alle operazioni di versamento, le stesse risultano tutte andate a buon fine, con l'acquisizione delle somme attestate dall'intermediario e un corretto conteggio delle banconote dei vari tagli.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio si limita a rilevare, da un lato, che il ricorrente non offre una chiara ricostruzione degli

accadimenti, dall'altro, che il primo prelevamento contestato oggetto di ricorso risale al 12/06/2025, a fronte di un reclamo presentato in data 08/08/2025, cioè circa due mesi dopo, quando, generalmente, la mancata erogazione di contante dagli sportelli ATM è caratterizzata da una pronta (e non tardiva) contestazione da parte della clientela. Inoltre, l'intermediario sottolinea che il cliente, in data 02/08/2025 alle ore 12:38 e 12:39, si recava ad effettuare due prelevamenti presso lo stesso ATM dove il giorno precedente aveva effettuato altri prelievi poi a distanza di giorni contestati per mancata erogazione. Tanto premesso, non si rilevano profili che possano portare ad affermare la responsabilità dell'intermediario convenuto per il danno lamentato dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE