

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, lamenta la mancata erogazione di contante per € 4.600,00 presso diversi sportelli ATM, a danno del proprio conto aziendale. Dichiara, inoltre, di aver avanzato diverse contestazioni e reclami nei confronti dell'intermediario, senza aver ricevuto riscontri definitivi.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso delle somme sottrategli.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto espone quanto segue:

- il ricorrente richiede la restituzione di una somma complessiva di € 4.600,00, sostenendo la mancata erogazione di tre prelievi effettuati presso sportelli suoi ATM;

- il ricorrente produce screenshot degli addebiti e l'estratto conto riportante le tre operazioni che indica come mancata erogazione di € 800,00 del 15.11.2024, € 1.800,00 del 21.11.2024 ed € 2.000,00 del 03.12.2024;
- il rapporto di conto corrente è intestato all'impresa individuale del ricorrente, mentre i prelievi risultano eseguiti con la carta allo stesso intestata;
- il ricorrente non fornisce elementi oggettivi idonei a dimostrare un malfunzionamento degli ATM, limitandosi a dichiarare l'asserita mancata erogazione;
- il primo reclamo viene presentato solo il 27.02.2025, ossia oltre tre mesi dopo la prima operazione contestata e comunque a notevole distanza temporale rispetto a tutte le operazioni oggetto di doglianza;
- il ritardo nella segnalazione appare difficilmente compatibile con la gravità e la reiterazione dei presunti disservizi e risulta anomalo che il ricorrente dichiari tre mancate erogazioni ma non segnali nulla nell'immediatezza;
- le richieste di accesso alle registrazioni video degli ATM non sono pertinenti, poiché tali dati possono essere acquisiti esclusivamente dalle autorità competenti e non sono più disponibili trascorsi circa sette giorni;
- l'agenzia presso cui il ricorrente intrattiene il rapporto ha invitato il cliente ad aprire le pratiche di monetica relative alle operazioni contestate, successivamente avviate dal ricorrente;
- per ciascuna pratica di disputa ha fornito riscontro tecnico, confermando la regolare erogazione del contante in ogni operazione;
- dopo i riscontri negativi, sono pervenuti ulteriori reclami a firma dei legali del ricorrente, privi di nuovi elementi istruttori o di ulteriori riscontri utili a rivalutare la vicenda;
- ha sempre fornito puntuale riscontro, precisando che le verifiche tecniche attestano la regolare erogazione delle somme richieste;
- dall'analisi della documentazione tecnica, comprensiva dei giornali di fondo, emerge che il sistema ha registrato correttamente l'inserimento della carta, la digitazione del pin, la richiesta di prelievo e l'erogazione del contante, senza alcuna anomalia;
- i log relativi all'operazione del 15.11.2024 attestano l'erogazione di € 800,00 mediante quindici banconote da € 20,00 e dieci banconote da € 50,00, senza scarti o irregolarità;
- per il prelievo del 21.11.2024 emergono analoghe evidenze, con erogazione di € 1.800,00 tramite cinque banconote da € 20,00 e trentaquattro banconote da € 50,00;
- anche per l'operazione del 03.12.2024, pari a € 2.000,00, i contatori casseti e le registrazioni attestano la regolare erogazione dell'importo;
- per tutte le operazioni analizzate, le quadrature di cassa delle agenzie non evidenziano eccedenze di contante, circostanza che conferma ulteriormente la regolarità dei prelievi;
- il rilevante ritardo con cui il ricorrente ha segnalato gli eventi non ha consentito di richiedere interventi tecnici o di acquisire ulteriori verifiche sugli ATM nelle giornate interessate;
- il ricorrente menziona inoltre un prelievo del 22.01.2025 di € 2.000,00, per il quale lamenta una presunta erogazione parziale; anche in questo caso le risultanze tecniche confermano l'erogazione integrale dell'importo richiesto;

- l'analisi dell'operazione del 22.01.2025 evidenzia la corretta autorizzazione del pin, l'erogazione di trenta banconote da € 20,00 e ventotto banconote da € 50,00 e l'assenza di scarti o anomalie;
- il ricorrente non ha richiesto la stampa della ricevuta nemmeno per tale prelievo, pur avendo già sostenuto di aver subito precedenti mancate erogazioni, circostanza che appare difficilmente spiegabile.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Il ricorrente deduce di aver subito la mancata erogazione di quattro operazioni di prelievo eseguite presso un ATM dell'intermediario, per un importo complessivo pari a € 6.600,00. Egli sostiene che gli ATM non avrebbero rilasciato le somme richieste pur avendo contabilizzato l'addebito sul conto corrente. L'utilizzo fraudolento per cui è controversia è disciplinato dal D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché all'adeguamento delle disposizioni interne al Regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Preliminarmente, rileva il Collegio come non sia in contestazione la corretta autorizzazione delle operazioni, in quanto risulta pacifico che sia stato il cliente a disporle.

Quanto alla prova del corretto funzionamento dell'ATM e dell'assenza di anomalie nelle operazioni di prelievo, dall'esame delle tracciate informatiche prodotte agli atti dall'intermediario convenuto risulta che tutte le operazioni di prelievo si sono svolte regolarmente e che il dispositivo ATM ha provveduto all'erogazione del contante richiesto, senza registrare alcuna anomalia o irregolarità nei propri sistemi di controllo.

Rileva questo Arbitro come il ricorrente abbia descritto in maniera a dir poco scarna la dinamica dei fatti e, inoltre, come abbia manifestato le proprie doglianze soltanto in data 27.02.2025, ossia a distanza di oltre tre mesi dal primo episodio lamentato, e comunque con notevole ritardo rispetto a tutti i prelievi oggetto di contestazione. Tanto premesso, non risultano dalle evidenze agli atti del presente procedimento profili di responsabilità che possano essere imputati all'intermediario convenuto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE