

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 3 dicembre 2025, la cliente sostiene di avere effettuato, il precedente 28 maggio 2025, una operazione di prelevamento contanti, di importo pari a € 250,00, presso ATM di una filiale dell'intermediario convenuto. Tuttavia, la somma erogata dal menzionato sportello ATM è stata pari a € 30,00. Conseguentemente, chiede all'Arbitro di condannare la banca alla corresponsione della differenza, pari a € 220,00.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, chiede il rigetto del ricorso, sostenendo l'assenza di anomalie nell'operazione di erogazione a seguito delle opportune verifiche condotte sulla filiale titolare dell'ATM presso cui è stato effettuato il prelievo contestato. Eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per carenza di legittimazione passiva.

DIRITTO

La questione al centro della presente controversia riguarda l'asserita parziale esecuzione di un'operazione di prelevamento contanti effettuata presso ATM di una filiale dell'intermediario convenuto. In particolare, la cliente sostiene che, a seguito della corretta digitazione di un importo pari a € 250,00, lo sportello automatico avrebbe erogato banconote per un importo estremamente inferiore, pari a € 30,00.

In via preliminare, il Collegio è chiamato ad esprimersi in merito all'eccezione nel rito sollevata da parte resistente, che lamenta la sua carenza di legittimazione passiva nel procedimento, a motivo del fatto che la ricorrente non vanta un rapporto di conto corrente di corrispondenza intrattenuto con la banca. L'eccezione non coglie nel segno. Come noto, le vigenti Disposizioni ABF, alla Sezione I, paragrafo 4 ("Ambito di applicazione oggettivo"), prevedono che: *"All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari"*. Inoltre, nel precedente paragrafo 3 ("Definizioni") della citata fonte normativa, si definisce cliente *"il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento [...]"*. Se ne deduce pertanto che, ai fini della legittimazione passiva dell'intermediario, non occorre la sussistenza di un rapporto contrattuale – presente o passato – con il cliente, ma è sufficiente che lo stesso sia entrato in relazione con il cliente per la prestazione di servizi bancari e finanziari, quali il prelievo presso ATM, come appunto accaduto nel caso di specie.

La questione può ora essere esaminata nel merito. Sul punto, il Collegio rileva che l'operazione contestata si è compiuta il 28 maggio 2025, sicché per essa trova 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 quale, all'art. 10, comma primo, stabilisce che, in caso di disconoscimento di un'operazione di pagamento da parte dell'utente, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che la stessa operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che la sua patologia non si debba a malfunzionamenti delle procedure esecutive o ad altri inconvenienti del sistema. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi territoriali, la suddetta prova liberatoria deve essere fornita tramite la produzione del "giornale di fondo" completo e la "quadratura di cassa" di fine giornata (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 8994/2024 e n. 679/2023; Collegio di Roma, Decisione n. 11414/2023). Nel caso di specie, dalle allegazioni documentali prodotte dal convenuto, pur mancando il giornale di fondo, è pacifico rilevare come la banca abbia versato in atti documentazione tecnica e contabile del tutto equipollente. In particolare, le evidenze prodotte – tracciati elettronici, log operativi e, soprattutto, i tabulati di quadratura di cassa dell'ATM controverso – contengono le medesime informazioni necessarie a ricostruire la dinamica dell'operazione di cui è ricorso, consentendo di evidenziare il regolare completamento della transazione contestata senza segnalazioni di anomalie o inceppamenti, nonché la perfetta quadratura della cassa del dispositivo al termine della giornata operativa, senza che sia stata rilevata alcuna eccedenza contabile o fisica pari all'importo disconosciuto dalla ricorrente. Si consideri, al riguardo, che il materiale probatorio prodotto consente di appurare che:

- la disposizione di prelievo impartita dalla cliente è stata eseguita alle ore 17:10 del 28 maggio 2025 attraverso l'erogazione di: n. 4 banconote da € 50,00, n. 2 banconote da € 20,00 e n. 1 banconota da € 10,00;
- nei cassetti dell'ATM alle ore 16:55, poco prima dell'operazione contestata, erano presenti: n. 989 banconote da € 50,00, n. 444 banconote da € 20,00 e n. 423 banconote da € 10,00;
- tra le ore 16:55 e le ore 17:45 sono state effettuate 5 operazioni allo sportello ATM di cui è ricorso, per le quali sono state erogate: n. 22 banconote da € 50,00, n. 10 banconote da € 20,00 e n. 5 banconote da € 10,00, per complessivi € 1.350,00;
- sempre alle ore 17:45 l'ATM registrava le banconote rimanenti nei cassetti dopo le suddette operazioni: n. 967 banconote da € 50,00, n. 434 banconote da € 20,00 e n. 418 banconote da € 10,00, corrispondenti esattamente alla differenza tra il numero di banconote registrate alle ore 16:55 ed il numero di banconote erogate sino alle 17:45;
- il cassetto "Recycler" dell'ATM, una volta aperto è risultato completamente vuoto, non essendosi verificato durante tutta la giornata alcun errore o timeout che avesse determinato una mancata erogazione di contante.

Pertanto, le suddette evidenze confermano come il prelevamento contestato effettuato dalla cliente alle ore 17:10 del 28 maggio 2025 abbia comportato, nell'intervallo temporale di riferimento, una variazione in diminuzione dei contanti presenti in ATM pari a € 250,00, con decremento complessivamente pari a n. 4 banconote da € 50,00, a n. 2 banconote da € 20,00 e a n. 1 banconota da € 10,00.

Il Collegio, dunque, considerato tutto quanto precede, ritiene che l'intermediario resistente abbia assolto l'onere probatorio posto a suo carico, dimostrando l'assenza di anomalie di funzionamento dello sportello ATM di cui è ricorso. Ne discende che la domanda della cliente non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE