

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 11/05/2026

FATTO

Il ricorrente dichiara di essere titolare di conto corrente presso la convenuta e di aver utilizzato “*per anni*” la carta di debito dalla stessa rilasciata per effettuare prelevamenti in uno specifico ATM di proprietà di un terzo intermediario.

Dichiara che, dal mese di novembre 2025, a seguito della sostituzione della carta, non riesce più ad eseguire prelievi presso il ridetto ATM perché il terminale visualizza il messaggio “*Carta irregolare. Ritirala. Rivolgerti al proprio istituto*”.

Precisa che la nuova carta risulta, invece, regolarmente operativa per le altre funzionalità e aggiunge che tramite la carta di sua moglie, cointestataria del conto corrente e “*titolare di una carta dello stesso tipo anch’essa recentemente sostituita*” è possibile prelevare tramite l’ATM in questione.

Fa presente di aver segnalato il problema alla convenuta, che ha proposto l’emissione di una nuova carta, la quale, tuttavia, presenta la stessa anomalia.

Richiama l’obbligo di corretta esecuzione dei servizi di pagamento gravante sul PSP e lamenta che l’intermediario si è limitato a sostituire materialmente la carta, “*senza effettuare una reale diagnosi tecnica, nonostante l’evidenza del problema*”.

Chiede, dunque, di: accertare la responsabilità dell'intermediario per il persistente disservizio; *“ordinare una verifica tecnica circuitale completa sulla carta del ricorrente; disporre il ripristino della piena funzionalità del servizio di prelievo presso l'ATM indicato; valutare eventuali misure compensative per il disagio subito”*.

Costituitosi, l'intermediario afferma innanzitutto che la problematica lamentata risulta circoscritta ad uno specifico ATM di terzi e non appare in nessun modo imputabile a un malfunzionamento della carta. Al riguardo, rappresenta che gli ATM appartenenti ad altri intermediari sono soggetti a configurazioni tecniche proprie, *“parametri di sicurezza e logiche di accettazione non controllabili [...]”*.

Fa presente di aver svolto delle verifiche interne *“necessarie al fine di accertare eventuali irregolarità legate alla carta ***1522, riscontrando piuttosto che la stessa risultava operativa nei circuiti di competenza e correttamente abilitata all'utilizzo presso gli ATM convenzionati”*. Dichiarà, pertanto, che la sostituzione della carta è stata effettuata in via meramente prudenziale.

Quanto alla circostanza legata al funzionamento della carta della cointestataria, precisa che *“ogni carta possiede specifici parametri e configurazioni individuali e che eventuali divergenze di comportamento presso ATM di terzi non rappresentano, di per sé, elementi idonei a far presumere un malfunzionamento imputabile all'intermediario, potendo dipendere da configurazioni o letture occasionalmente difformi del singolo terminale”*.

Dichiara di allegare documentazione da cui si evince il regolare utilizzo della carta per operazioni tramite POS e prelievi presso ATM diversi.

Ritiene, pertanto, di aver correttamente adempiuto ai propri obblighi contrattuali e di non essere responsabile dell'evento lamentato.

In sede di repliche, il ricorrente evidenzia che il malfunzionamento: *“si è verificato con due carte successive; è identico nel messaggio restituito; è circoscritto al medesimo ATM; riguarda esclusivamente la propria carta”*.

Osserva che, pertanto, sono da escludersi un difetto strutturale dell'ATM, un problema del conto corrente, ovvero una *“generica inidoneità del circuito”*.

Contesta la mancata produzione di documentazione attestante i log autorizzativi relativi ai prelievi non andati a buon fine, i codici di rifiuto restituiti dall'ATM, *“il dialogo tecnico tra circuito e terminale”*; le verifiche effettuate presso il gestore dell'ATM.

Insiste per l'accoglimento delle domande avanzate.

In sede di controrepliche, l'intermediario rappresenta che la ricostruzione proposta nelle repliche non evidenzia né difetti strutturali della carta, né anomalie nei propri sistemi, né tantomeno un comportamento scorretto o negligente.

Insiste nel ritenere la problematica imputabile ad un'eventuale errata configurazione di un ATM esterno e chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le domande proposte dal ricorrente – titolare di una carta di debito rilasciata dalla convenuta (a seguito di una prima sostituzione) – sono relative ad un presunto malfunzionamento della carta limitatamente all'operatività di prelievo presso uno specifico ATM appartenente ad un terzo intermediario.

Va precisato che non si verte in ipotesi di mancata erogazione delle banconote con addebito del controvalore in conto corrente, in quanto ciò che viene contestata è l'anomalia tecnica asseritamente riscontrata dal ricorrente nel tentativo di effettuare prelievi presso l'ATM in questione. Lo stesso

ricorrente, inoltre, ha dichiarato che la carta risulta regolarmente funzionante sia per altre tipologie di operazioni, sia per i prelievi presso ATM diversi.

Nello specifico, il ricorrente, oltre all'accertamento della responsabilità dell'intermediario per il lamentato disservizio, ha formulato le seguenti richieste:

- 1) *“ordinare all'intermediario una verifica tecnica circuitale completa sulla carta;*
- 2) *disporre il ripristino della piena funzionalità del servizio di prelievo presso l'ATM indicato;*
- 3) *valutare eventuali misure compensative per il disagio subito;*
- 4) (in sede di repliche) *adottare ogni ulteriore provvedimento ritenuto equo e conforme a diritto”.*

Tanto premesso, in via preliminare, il Collegio ritiene inammissibili le domande *sub* 1), 2) e 4). Sul punto, va richiamato l'orientamento dei Collegi territoriali secondo il quale l'attività consulenziale e investigativa è preclusa all'Arbitro, chiamato a dirimere controversie sulla base di fatti dedotti e provati e non già a rilasciare pareri o rendere servizi di natura consulenziale ai ricorrenti (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 11385/2025; Collegio di Milano, decisione n. 7531/2025). Si rileva, inoltre, che le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”* circoscrivono la competenza dell'ABF alle questioni *“aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà”*, sicché risulta preclusa all'ABF la possibilità di esaminare richieste finalizzate a ottenere pronunce di carattere costitutivo.

Si procede, pertanto, con l'esame del merito della vicenda per la valutazione della correttezza dell'operato dell'intermediario e della domanda *sub* 3), interpretata come domanda risarcitoria.

Dalla documentazione fornita dalle parti, si evince che:

- con PEC dell'11 novembre 2025, il ricorrente ha denunciato alla banca convenuta il disservizio relativo alla carta di debito, allegando il messaggio di errore restituito dall'ATM presso cui non riusciva a prelevare;
- dopo alcune comunicazioni interlocutorie, la convenuta ha fornito tempestivo riscontro in data 1° dicembre 2025, confermando sia l'assenza di anomalie all'origine riguardo alla carta in questione, sia la diponibilità a rimborsare le spese di emissione di una nuova carta nel caso in cui il ricorrente ne avesse avanzato richiesta;
- la carta di titolarità del ricorrente, a seguito della segnalazione, è stata nuovamente sostituita con altra carta (nr. ***5537) e l'intermediario ha dichiarato di aver stornato le spese di sostituzione;
- ciò nonostante, in data 5 dicembre 2025, il ricorrente ha segnalato nuovamente la stessa problematica.

In definitiva, da una parte, la banca convenuta si è prontamente attivata per la sostituzione della carta, attuata *“in via prudenziale”* (cfr. controdeduzioni) nel tentativo di risolvere la problematica insorta; ha rimborsato le spese di tale sostituzione; ed ha allegato la lista movimenti da cui si evince il regolare funzionamento della carta per l'esecuzione di pagamenti POS e di prelievi presso ATM diversi da quello oggetto di ricorso.

Dall'altra, il ricorrente nulla ha dedotto circa l'eventuale riscontro fornito dall'intermediario titolare dell'ATM, unico soggetto responsabile del corretto funzionamento dell'apparecchiatura adoperata.

Sul punto, valga, infine, osservare che alcune decisioni dei Collegi territoriali, nell'affermare la legittimazione passiva dell'intermediario titolare dello sportello ATM presso il quale il ricorrente ha disposto l'operazione di prelievo oggetto del ricorso (nei diversi casi di mancata erogazione delle banconote e addebito del controvalore in conto corrente), hanno precisato che *“Grava [...] sull'intermediario, in caso di contestazione relativa alla mancata erogazione di banconote da sportello ATM, l'onere di provare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura usata per il prelevamento; è chiaro che si tratta di una prova che solo l'intermediario titolare della documentazione utile a ricostruire*

la vicenda (quadratura di cassa, giornale di fondo) è in grado di fornire” (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 11602/2024 e 604/23, Collegio di Bari, decisione n. 713/2025, Collegio di Milano, decisione n. 10529/2024).

Pertanto, alla luce dei fatti ricostruiti attraverso le dichiarazioni ed allegazioni delle parti, il Collegio ritiene legittima la condotta tenuta dall’intermediario nel caso di specie e, quindi, non meritevole di accoglimento la domanda risarcitoria.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE