

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELA CONCETTA NOTARO

Seduta del 13/02/2026

FATTO

Con ricorso del 14 maggio 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si è rivolto a codesto Collegio rappresentando che in data 31/3/2025 versava la somma di € 1.150,00 presso un ATM della banca convenuta, come era solito fare per provvedere a pagare la rata di un mutuo.

Nonostante la regolare acquisizione delle banconote, la somma versata non veniva accreditata in conto corrente.

Evidenziava, pertanto, l'accaduto alla filiale di riferimento, chiedendo l'acquisizione dei filmati delle telecamere di sicurezza poste in prossimità dell'ATM al fine di comprovare l'avvenuto versamento del contante.

Tuttavia, la banca riscontrava negativamente il reclamo e la richiesta di accredito della somma.

Per tale ragione, rivolgendosi all'ABF ha richiesto il rimborso della somma di € 1.150,00.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha specificato che il 31/7/2025 il ricorrente si è recato presso lo sportello automatico situato all'esterno di una filiale della banca al fine di eseguire un versamento.

Dalle verifiche effettuate dal personale della citata filiale - ed anche dagli ulteriori approfondimenti effettuati dai tecnici, che hanno aperto entrambi gli ATM interessati - non è emersa alcuna banconota in eccedenza all'interno degli ATM e non sono state riscontrate anomalie nell'esecuzione del versamento di contante effettuato dalla ricorrente.

Quest'ultimo risulta infatti annullato su richiesta dell'utente, come emerge dal giornale di fondo e della quadratura degli ATM al momento del recupero, rendicontazione e contabilizzazione della materialità contenuta all'interno delle apparecchiature.

In sede di repliche, il ricorrente contesta che l'operazione di versamento del 29/3/2025 sia stata da lui annullata, rilevando che il codice "anomalia 32" non dimostra un'interruzione volontaria ma può derivare da un malfunzionamento dell'ATM e la banca non ha provato con alcun log tecnico o report di manutenzione.

Aggiunge che l'assenza di eccedenze nella quadratura non esclude la possibilità che le banconote fossero state trattenute nel cassetto di scarto o disperse dal meccanismo, e che il giornale di fondo della giornata mostra più anomalie in operazioni di versamento, segno di possibili disfunzioni già in atto. Contesta, inoltre, la presunta tardività della denuncia, affermando di essersi attivato nei tempi indicati e comunque entro i 7 giorni di conservazione delle immagini, e deduce che la banca non aveva richiesto né estratto i filmati, violando gli obblighi di protezione e pregiudicando il suo diritto di prova.

Ritiene che l'istituto non abbia agito con la diligenza professionale richiesta, avendo fornito risposte prive di riscontri tecnici e senza prospettare soluzioni conciliative, e ricorda che l'ATM rientra nella responsabilità della banca ai sensi degli artt. 1218 e 1228 c.c..

Sottolinea infine che, secondo l'orientamento ABF e il principio di vicinanza della prova, gravava sull'intermediario l'onere di dimostrare con documentazione completa la piena funzionalità dell'ATM, mentre egli aveva effettuato segnalazioni tempestive e dettagliate sin dai minuti successivi all'accaduto.

Nelle controrepliche, l'intermediario ribadisce che l'ATM funzionava correttamente, richiamando la quadratura con "differenza 0,00 €" e il giornale di fondo, dai quali risulta che l'operazione del ricorrente era stata autorizzata ma poi annullata dall'utente, come indicato dal codice "anomalia 32", secondo la legenda tecnica prodotta.

Sottolinea che l'assenza di numero e taglio delle banconote conferma che l'ATM non aveva ritirato alcun contante.

Richiama la giurisprudenza ABF secondo cui giornale di fondo senza anomalie e quadratura senza eccedenze costituiscono prova sufficiente della regolare operatività.

Contesta inoltre come tardive e inammissibili le eccezioni sulla "mancata diligenza" dell'intermediario, rilevando che la banca aveva subito attivato i controlli e richiesto la denuncia, indispensabile per avviare la procedura di acquisizione dei filmati.

Afferma che la denuncia era stata presentata dal cliente fuori tempo utile e che, in ogni caso, le immagini non avrebbero cambiato l'esito, essendo l'operazione non completata.

Conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta il malfunzionamento dell'ATM per mancata contabilizzazione del versamento delle banconote.

Infatti, sostiene di aver tentato, in data 29.3.2025, di versare la somma di € 1.150,00 e che l'ATM non abbia contabilizzato la somma.

L'intermediario afferma che l'operazione è stata annullata su richiesta dell'utente, e che non si sono verificati malfunzionamenti e/o anomalie dello sportello ATM.

Produce, ad ogni buon conto, il giornale di fondo.

Nel documento allegato in atti è indicato il 32 come codice di anomalia.

Tale codice, secondo la legenda esplicativa prodotta dall'intermediario, corrisponde a "transazione annullata dal cliente".

Sul punto, il ricorrente, in sede di repliche, ha contestato che (i) il codice anomalia "32" fosse riferibile al volontario annullamento dell'operazione da parte del cliente e che (ii) l'ATM avesse mostrato anomalie anche per operazioni di versamento precedenti quella tentata dal ricorrente.

Il ricorrente segnala un evento delle 13.11.19, caratterizzato dal codice ANOMALIA 31 che però, oltre a essere riferito all'operazione effettuata da un altro soggetto con un'altra carta di pagamento, non è neanche caratterizzato da circostanze simili a quelle che vengono qui in rilievo in quanto, sulla base della legenda fornita dall'intermediario, tale diverso codice 31 corrisponde a "operazione non ammessa (restrizione servizio)".

Dal giornale di fondo emergono, inoltre, ulteriori evidenze di operazioni di versamento contanti andati a buon fine.

L'intermediario ha inoltre prodotto un estratto di quadratura, dal quale non risultano eccedenze. Va precisato, in tale contesto, che costituisce principio consolidato dei Collegi territoriali dell'Arbitro quello in base al quale affinché possa ritenersi assolto l'onere probatorio in capo al prestatore del servizio di pagamento che questi fornisca informazioni esaurienti circa il funzionamento delle apparecchiature utilizzate e, quindi, la necessità della produzione giornale di fondo (completo in relazione all'intera giornata in cui è stato effettuato il prelievo contestato) e la disponibilità della quadratura di cassa.

Ed infatti, il verbale contenente la quadratura di cassa costituisce l'unico documento idoneo a dar prova del fatto che non vi sono eccedenze

All'esito della riunione del Collegio del 20.11.2025, ottemperando alla relativa richiesta, l'intermediario ha prodotto il 27.11.2025 il verbale della quadratura di cassa.

Sul punto, considerando che tale verbale acclara che il denaro realmente disponibile coincida con il saldo risultante dalle registrazioni contabili e che da tale documento non risultano eccedenze, il ricorso non può essere accolto, avendo l'intermediario provato 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", come richiesto dall'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 (ex multis Collegio di Roma, decisione 8685/2022).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE