



COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SANTARELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(TO) QUARTA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE BATTELLI

Nella seduta del 03/10/2017 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

FATTO

La parte ricorrente, a seguito di reclamo presentato il 18/10/2016, dopo la precisazione preliminare in merito alla presentazione del ricorso da parte del genitore del ricorrente, nella qualità di «esercitante la potestà esclusiva» sul medesimo, nelle more divenuto maggiorenne, ha riferito:

- che il 12/07/2016 il predetto genitore, tramite il proprio legale, ha rivolto all'intermediario richiesta di accesso a tutti i dati relativi ai rapporti, in essere ed estinti, intercorsi nei precedenti dieci anni tra quest'ultimo e il *de cuius* dell'odierno ricorrente (erede universale del medesimo *de cuius*, defunto il 24/10/2014);
- che l'intermediario riscontrava la citata richiesta affermando che il *de cuius* era titolare del conto di deposito a risparmio n. XX732;
- che il 12/08/2016 veniva quindi richiesto un «preventivo dettagliato di spesa per gli ulteriori documenti che aveva interesse a ottenere»;
- che siffatta richiesta era quindi sollecitata il 12/09/2016;
- che, a fronte del silenzio dell'intermediario, la parte ricorrente traeva informazioni dalla locale filiale del medesimo, che riferiva di un costo di € 15,00 per singolo documento;
- che, nell'opinione della ricorrente stessa, si tratterebbe di un costo eccessivo, richiesto in



violazione delle disposizioni di cui all'art. 119, co. 4, TUB e del par. 4, parte IV del Provvedimento della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di trasparenza, che prevedono l'addebito al cliente dei soli costi di produzione della documentazione;

- che il 18/10/2016 la parte ricorrente inviava reclamo all'intermediario affinché quest'ultimo «desse pieno e pronto riscontro al messaggio» trasmesso il 12 agosto 2016, «fornendo quanto richiesto e in particolare un preventivo dettagliato conforme alla previsione dell'art. 119 comma 4 T.U.B., dunque limitato ai soli costi di produzione»;

- che il predetto reclamo restava privo di riscontro e la parte ricorrente «ha tuttora interesse a ricevere un preventivo, conforme all'art. 119, comma 4 T.U.B., per la copia di tutti i moduli di prelievo a fronte dei quali sono stati eseguiti i prelievi allo sportello dal 1 aprile 2008 al 3 dicembre 2013 e il prelievo del 23 aprile 2014 dal deposito a risparmio [del *de cuius*] (n. 98 operazioni)»;

- che, in data 5/11/2016, attesa la «urgenza di ottenere una prima parte di documenti», la parte ricorrente chiedeva alla competente filiale la produzione «di dieci dei novantotto documenti originariamente individuati ... pagando anticipatamente € 150,00»;

- che il pagamento «effettuato per la prima parte di documenti non si sarebbe dovuto intendere quale segno di acquiescenza o accettazione della tariffa», richiedendosi «il rimborso dell'eccedenza rispetto ai costi di produzione».

Sull'assunto che l'importo pagato per n. 10 documenti (dei 98 richiesti) risulti in palese contrasto con il disposto normativo dell'art. 119, comma 4, TUB e che dunque tale somma debba ritenersi incongrua, la parte ricorrente, erede dell'originario depositante, in conclusione chiede: 1) di accertare l'eccessività del costo unitario richiesto dall'intermediario per la produzione dei documenti richiesti; 2) di produrre entro un congruo termine, un "preventivo dettagliato di spesa" commisurato ai soli costi di produzione per la copia di tutti i documenti relativi ai prelievi eseguiti allo sportello dal 1 aprile 2008 al 3 dicembre 2013 e il prelievo del 23 aprile 2014 dal deposito a risparmio [del *de cuius*]; e 3) di accertare il diritto del ricorrente a ottenere il rilascio della documentazione, con la restituzione di quanto già pagato in eccesso; oltre 4) «vittoria di spese e compensi».

Con riguardo alla domanda del ricorrente, l'intermediario nelle controdeduzioni, presentate il 30/08/2017, tra l'altro, ha:

- confermato di aver ricevuto la richiesta di accesso del 12/07/2016 ai dati relativi ai rapporti del *de cuius* dell'odierno ricorrente, riscontrata con l'indicazione della sussistenza di un deposito a risparmio;

- confermato di aver ricevuto la richiesta di documentazione del 5/11/2016, afferente in particolare n. 10 operazioni di prelievo (eseguite in data 01/04/2008, 01/12/2009, 01/06/2010, 01/12/2010, 03/06/2011, 02/01/2012, 02/07/2012, 02/01/2013, 01/08/2013 e 03/12/2013), riscontrata con nota dell'intermediario del 9/02/2016 (*rectius* 9/02/2017. Tale nota precisa inoltre che il libretto di deposito non risulta movimentato dall'1/10/2014);

- provveduto ad un ravvedimento operoso relativo all'attività pregressa ponendo in essere la procedura di rimborso della somma di € 150,00 «quale spesa sostenuta dal ricorrente per l'accesso alla documentazione sopra descritta»;

- dichiarato di provvedere altresì al rimborso di € 20,00 per le spese di procedura sostenute «per l'instaurazione della presente controversia»;

- dichiarato che conseguentemente «provvederà a fornire quanto prima a codesto Spettabile Collegio completa attestazione circa l'avvenuto rimborso complessivo di € 170,00 in favore dell'avente diritto».

A fronte della manifestata disponibilità, l'intermediario non manca di confermare che «l'esborso economico sostenuto dal cliente risulta conforme a quanto previsto nel Foglio informativo in essere al momento di tale richiesta, ovvero € 15,00 quali commissioni per rilascio e invio copia tratta dall'originale della documentazione conservata presso l'Archivio



centrale [dell'intermediario]» e che, da ultimo, altresì, contesta che il ricorso farebbe «generico riferimento ad una richiesta di produzione documentale» di cui non risulterebbe il dettaglio, atteso che il ricorrente chiede la condanna dell'intermediario «alla produzione di n. 98 distinte di prelievo di cui non è comunque fornito alcun dettaglio e precisa indicazione».

La parte ricorrente, con nota protocollata l'8/09/2017, ha replicato:

- che le controdeduzioni sarebbero state inviate «quasi più di cinque mesi dopo la comunicazione del ricorso, e dunque ben oltre il termine previsto dall'art. 5, comma 3 Delibera CICR 29 luglio 2008»;
- di accettare l'offerta di rimborso di € 170,00 complessivi dell'intermediario, fermo restando che la predetta offerta «non fa cessare la materia del contendere»;
- che le osservazioni dell'intermediario in merito all'asserita genericità del ricorso costituirebbero una «erronea conclusione», derivante da «una ricostruzione palesemente inesatta della vicenda in esame». Secondo l'intermediario, con il ricorso sarebbe stata richiesta la «condanna [dell'intermediario] alla produzione di n. 98 distinte di prelievo di cui non è comunque fornito alcun dettaglio e precisa indicazione».

In realtà, replica il ricorrente che con il ricorso non si è chiesta la generica «condanna dell'intermediario alla produzione di n. 98 distinte di prelievo», per il fatto che: - «le distinte di prelievo a cui il ricorrente è interessato sono specificamente individuate nel ricorso», che fa riferimento alla produzione di «copia di tutti i moduli di prelievo a fronte dei quali sono stati eseguiti i prelievi allo sportello dal 1 aprile 2008 al 3 dicembre 2013 e il prelievo del 23 aprile 2014»; - «la raccomandata del 28/07/2016 dell'intermediario, già allegata alla richiesta del 12/08/2016 e al reclamo del 18/10/2016 faceva riferimento alle singole operazioni oggetto di richiesta». Il ricorrente evidenzia, infine, che «la commissione di € 15,00 “per rilascio e invio copia tratta dall'originale documentazione conservata presso l'Archivio Centrale [dell'intermediario], come da foglio illustrativo prodotto unitamente alle controdeduzioni” sarebbe in violazione dell'art. 119, co. 4, T.U.B.».

Dopo avere eccepito e controdedotto come sopra riassunto, l'intermediario ha rassegnato le proprie conclusioni chiedendo che l'Arbitro Bancario Finanziario «dichiari “la cessazione della materia del contendere” relativamente all'avvenuto rimborso delle commissioni sostenute dal ricorrente per la presentazione della prima richiesta documentale, rigettando nel merito ogni ulteriore richiesta».

DIRITTO

La questione concerne fundamentalmente l'accertamento della conformità della somma richiesta dall'intermediario, al fine del rilascio di copia cartacea della documentazione presente in Filiale, rispetto al parametro normativo individuato dall'art. 119, comma 4, TUB, alla cui stregua le spese addebitabili al cliente (per siffatta operazione) devono essere commisurate unicamente «ai costi di produzione effettivamente sostenuti dalla banca per soddisfare la richiesta del cliente».

Orbene la valutazione della congruità non può che essere rapportata al caso concreto e alla evidenza degli atti esibiti nel presente procedimento.

Preliminarmente, con riferimento al perimetro della domanda formulata dalla cliente, il Collegio, peraltro, rileva come, al di là della contestata coincidenza tra le conclusioni formulate in sede di ricorso, che ricalcano quelle del reclamo, e quelle esposte in sede di repliche, in linea con l'orientamento già espresso dai Collegi ABF (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8603/2014; Collegio di Milano, decisione n. 1258/2012), attesa la natura del presente procedimento, occorre adottare un'interpretazione conservativa della domanda della parte ricorrente che, senza spingersi fino al punto di addivenire ad una vera e propria



mutatio libelli in sede di repliche alle controdeduzioni, è nel suo diritto quando procede, come peraltro avvenuto nel caso di specie, a “puntualizzare” le proprie difese senza «introdurre nuove domande, precludendo, tra l’altro, il contraddittorio con l’altra parte» (cfr. Collegio di Milano, decisioni nn. 815/2016 e 5030/2015).

«L’orientamento dell’ABF in materia di repliche successive alle controdeduzioni è, infatti, nel senso di riconoscerne l’ammissibilità qualora siano volte a ribadire e puntualizzare le rispettive posizioni delle parti, purché sia assicurato il rispetto del principio del contraddittorio» (Collegio di Milano, decisione n. 5030/2015) come certamente avvenuto nella presente procedura.

Il Collegio, pertanto, ritiene ammissibili le precisazioni formulate in sede di repliche dal cliente (da ultimo Collegio di Milano, decisione n. 7086/2017).

Nel merito della vicenda in contestazione, con specifico riferimento ai modelli di prelevamento già acquisiti dalla parte ricorrente e alla restituzione di € 150,00 corrisposti all’intermediario per l’acquisizione dei predetti moduli, dagli atti prodotti il Collegio rileva che: - la parte ricorrente ha acquisito le copie dei modelli di prelevamento da libretto richiesti dal 1.04.2008 al 3.12.2013; - la parte ricorrente ha fornito prova del pagamento di € 150,00 in data 5/11/2016 per l’acquisizione dei documenti afferenti i seguenti prelievi; - l’intermediario si è detto disponibile a restituire il predetto importo, unitamente alle spese di procedura innanzi all’ABF; - la parte ricorrente ha accettato tale offerta in sede di repliche. In merito all’asserita genericità della domanda della parte ricorrente, il Collegio, invece, osserva che la parte ricorrente nel ricorso fa riferimento a n. 98 operazioni di prelievo allo sportello, eseguite dal 1° aprile 2008 al 23 aprile 2014, rispetto alle quali avrebbe interesse ad acquisire copia e che la medesima richiesta del 12/08/2016 era stata richiamata e allegata in sede di reclamo; mentre in sede di repliche la parte ricorrente ha ulteriormente specificato la domanda escludendo le operazioni rispetto alle quali ha già acquisito la documentazione richiesta.

Con riferimento alla richiesta di documentazione e alla connessa questione dell’eccessività della somma richiesta dall’intermediario, il Collegio, richiamando il comma 4 dell’art. 119 (rubricato «Comunicazioni periodiche alla clientela») del T.U.B., ricorda che il «cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell’amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione». Il Collegio, ricorda altresì che la regola è ribadita alla Sez. IV, par. 4, delle «Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari: correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. 29 luglio 2009 e s.m.i.» dove ulteriormente si ribadisce che «Gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese».

La parte ricorrente lamenta, in particolare, che il costo di € 15,00 per la produzione di ogni documento richiesto all’intermediario violerebbe le disposizioni di cui all’119, co. 4, T.U.B. e al par. 4, parte IV del Provvedimento della Banca d’Italia del 29/07/2009, laddove prevedono che l’intermediario possa chiedere solamente un rimborso dei costi sostenuti per la produzione di tale documentazione.

La parte resistente sostiene, dal canto suo, che le commissioni applicate risulterebbero pienamente adeguate, anche tenuto conto che si tratta di documentazione conservata presso gli archivi centrali.

Sul punto, però, risulta dagli atti che il fascicolo informativo prodotto dalla parte resistente – ma non sottoscritto– riporta una commissione di € 15,00 per rilascio e invio copia della documentazione conservata presso l’Archivio Centrale dell’intermediario, precisando, anche con riferimento ad altre commissioni, che il costo è afferente il singolo documento.



In ragione di ciò, deve rilevarsi la “non conformità” del costo richiesto dall’intermediario rispetto al parametro normativo imposto dall’art. 119, comma 4, T.U.B.

Il Collegio, infatti, nel ribadire che al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione della documentazione bancaria, ai sensi del citato art. 119, comma 4, T.U.B., conferma che alla banca spettano solo le spese effettivamente sostenute. Deve, quindi, censurarsi il comportamento dell’intermediario che con la condotta tenuta ha manifestato una violazione dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela (Collegio di Napoli, decisione n. 4010/2016).

In relazione, poi, alla richiesta relativa al rilascio delle copie va segnalato che «l’Arbitro bancario finanziario ha ripetutamente affermato che non è coerente con il quadro normativo il richiamo alle commissioni indicate nel foglio informativo prodotto dall’intermediario, in misura fissa e predeterminata, come sostenuto dalla resistente (ABF Roma, decisione n. 1432/2013), in quanto se ne deduce, invece, che all’intermediario spettano le spese effettivamente sostenute, che ragionevolmente si può presumere siano, “in linea ordinaria, molto modeste, corrispondenti perlopiù a quelle sostenute per la spedizione postale della documentazione”» (Collegio di Napoli, decisione n. 4010/2016).

Dalla formulazione letterale delle disposizioni sopra citate si evince, difatti, che l’intermediario deve essere ristorato dei soli costi sostenuti per la produzione della documentazione, costi evidentemente variabili in funzione del tipo e della struttura dei documenti, della loro data di formazione e, più in generale, delle attività necessarie per reperirli e riprodurli. Tale essendo il portato normativo, nel caso in esame, non appare con esso del tutto coerente l’indicazione nel foglio informativo (peraltro non sottoscritto) che, a titolo di corrispettivo per la prestazione dei diversi servizi inerenti al rapporto di conto, prevede una commissione fissa e predeterminata di € 15,00 per rilascio e invio copia della documentazione conservata (c.d. ricerche di archivio). Tale previsione, difatti, sembra «sottintendere che gli importi richiesti a tale titolo siano, almeno in parte, posti a remunerazione di un vero e proprio servizio reso nell’ambito del rapporto di conto intrattenuto con la clientela; ciò contrasta con la menzionata disciplina normativa che, come già ritenuto dall’Arbitro» (v. Collegio di Napoli, dec. n. 2453/2011), configurando «la pretesa alla documentazione [...] come situazione giuridica finale e non strumentale, la quale, pur derivando dal contratto, è estranea alle obbligazioni tipiche costituenti lo specifico contenuto dello stesso». Il Collegio, pertanto, reputa opportuno ribadire che nel caso di specie «la banca può ripetere dal ricorrente i soli costi vivi sostenuti per la ricerca e la produzione della documentazione» (Collegio di Roma, decisione n. 1432/2013) e che, pertanto, anche quanto già versato in eccesso dal ricorrente deve essere restituito allo stesso, come peraltro, risulta dagli atti, già pacificamente essere nella volontà dell’intermediario.

Quanto alle spese legali e di difesa tecnica in favore di parte ricorrente, la richiesta non può accogliersi, accertato che non sussistono comunque i presupposti indicati dal Collegio di Coordinamento (in generale decisione n. 3498/2012 e ancora la decisione n. 6167/2014) per il riconoscimento delle spese legali in favore di parte ricorrente.

PQM

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e in accoglimento della parte residua, dispone che l’intermediario provveda nei termini di legge a consegnare a parte ricorrente la documentazione richiesta, limitandosi all’addebito dei soli costi di produzione della medesima.

IL PRESIDENTE



Decisione N. 14168 del 08 novembre 2017

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA