

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) MINNECI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FAUSTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MANENTE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FAUSTI

Seduta del 12/12/2018

FATTO

La cliente, erede con beneficio di inventario della signora G.V., chiedeva alla banca la documentazione relativa agli ultimi dieci anni del rapporto di conto corrente della signora deceduta, cointestato con altro soggetto, e del deposito titoli a custodia della stessa.

La cliente otteneva disponibilità al ritiro della documentazione richiesta previo pagamento dell'importo di € 197,50; ritirava la documentazione in questione corrispondendo la somma richiesta. La cliente chiedeva documentazione ulteriore concernente singole operazioni dettagliatamente indicate. Alla cliente veniva rappresentato che tale richiesta comportava l'applicazione a carico del richiedente dei soli costi di produzione e spedizione della documentazione richiesta. La banca riscontrava che il costo preventivato per la documentazione richiesta, sulla base della previsione standardizzata di cui ai Fogli informativi, ammontava a € 10,00, per ogni copia archiviata in forma cartacea, e € 1,00 per ogni copia archiviata in forma telematica e pertanto, nel caso di specie, sarebbe complessivamente pari ad € 1.423,00.

La ricorrente chiede che l'ABF ordini all'intermediario di rideterminare la propria pretesa in base ai soli costi effettivi di produzione ed eventuale spedizione.

L'intermediario ha rappresentato quanto segue:



- quanto alla documentazione richiesta da parte della cliente, si tratta di copia di n. 47 contabili relative ad operazioni di prelievo contanti; copia di n. 18 assegni circolari emessi e delle relative contabili; n. 30 di deleghe di pagamento; copia di n. 43 assegni versati e delle relative contabili;
- la banca ha contattato la cliente comunicando l'importo da corrispondere per la produzione di quanto richiesto;
- la banca rappresenta che si tratta di copiosa documentazione relativa al periodo 2009-2016; che risulta per la maggior parte archiviata in formato cartaceo con conseguente necessità di dar corso alle attività finalizzate al loro reperimento e alla successiva riproduzione;
- nel foglio informativo XXX32 "Servizi Vari" in vigore alla data del riscontro, il costo del singolo documento archiviato in formato cartaceo è pari a € 10,00 mentre quello inerente il singolo documento archiviato in formato elettronico è pari a € 1,00;
- per ragioni di carattere organizzativo la banca può preferire un meccanismo forfettario di calcolo dei costi di produzione il quale essere riferito a "documenti" e non a "foglio";
- nel caso in questione la banca ha formulato un preventivo conforme alla domanda in quanto si tratta di documenti archiviati in formato cartaceo in relazione ai quali deve essere necessariamente svolta una attività di reperimento del supporto originale, di riproduzione dello stesso e di successiva consegna;
- inoltre, la banca ha preso in considerazione il singolo documento indipendentemente dal numero di fogli da cui era formato e ha effettuato una distinzione netta tra quanto archiviato in formato cartaceo rispetto a quanto archiviato in formato elettronico; in quest'ultimo caso il costo di produzione era contenuto a € 1,00.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Con le repliche e le contro repliche le parti ribadiscono le loro posizioni.

DIRITTO

L'Arbitro si è più volte pronunciato sulla congruità dei costi richiesti dall'intermediario per la riproduzione cartacea della documentazione; ha fatto presente che ai sensi dell'art. 119 TUB le spese addebitabili al cliente devono essere rapportate ai soli costi effettivamente sostenuti dall'intermediario e che la valutazione di congruità di tali spese non può che essere effettuata con riferimento al caso concreto, per verificare la possibilità di ridurre equitativamente il compenso richiesto dall'intermediario qualora ritenuto eccessivo e sproporzionato.

Nel caso in esame, dalla documentazione emergono indizi contrastanti che non consentono di accogliere il ricorso; possono però farsi alcune considerazioni per contribuire a fare trovare alle parti un eventuale nuovo punto di equilibrio.

Sembra infatti al Collegio che la riconosciuta necessità di standardizzazione delle procedure e dei costi possa a volte conciliarsi con trattamenti personalmente differenziati. Infatti, è vero che il costo di € 10,00 per ogni documento (e non per pagina dello stesso) può non essere eccessivo; ma se si tratta di un documento di una pagina sola, come potrebbe essere la contabile di una operazione, o la copia di un assegno, ecc. la questione si fa più discutibile.

Inoltre, è sicuramente valido e apprezzabile il ragionamento per cui se il documento richiesto è archiviato in forma elettronica, il costo di produzione scende radicalmente a €



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

1,00; tuttavia appare quasi inverosimile che la maggior parte dei documenti dal 2009 al 2016 siano solo cartacei e per essi l'intermediario non abbia proceduto ad una archiviazione elettronica. Il costo di eventuali inefficienze di tal genere non può essere fatto ricadere sul cliente.

Allo stesso tempo se è certo che la *ratio* dell'obbligo imposto dall'art. 119 TUB è quello di non ostacolare l'esercizio dei diritti, come quello che si suppone far capo alla parte ricorrente in relazione alla propria qualità di erede, è anche vero che certe richieste possono essere meramente esplorative e quindi possono apparire defatiganti: anche nell'esercizio dei propri diritti occorre osservare il principio di buona fede, e quindi limitare o circoscrivere - nella quantità, nei tempi e nei modi - le proprie richieste, in modo da non rendere eccessivamente oneroso l'adempimento delle obbligazioni e cooperare con lo stesso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA