

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MANENTE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore BARTOLOMEO GRIPPO

Seduta del 21/01/2021

### FATTO

Parte ricorrente afferma che: agisce in qualità di erede legittimo di un cliente dell'intermediario, deceduto in data 7/06/2019; nel mese di dicembre 2019 ha formulato alla banca domanda per ottenere gli estratti conto degli ultimi dieci anni, relativi a tutti i rapporti in essere intestati e/o cointestati al de cuius; ha quindi ricevuto copia della documentazione richiesta e per tale operazione ha corrisposto € 302,26 a titolo di spese, oltre a € 120,00 per il rilascio della certificazione successoria; ha inoltre richiesto, tramite il proprio legale, copia di ulteriore documentazione relativa a determinati ordini di bonifico, prelievi, assegni etc.; è quindi stato contattato dal direttore dell'istituto di credito il quale, al fine di ottenere tale la documentazione, gli domandava il versamento preventivo di un deposito cauzionale pari ad € 2.000,00; a seguito di tale richiesta illegittima, non ha corrisposto nulla ed anzi ha nuovamente sollecitato e diffidato l'intermediario a rilasciare quanto già richiesto, diffida poi reiterata, rimasta senza riscontro.

Il ricorrente – esperita senza successo la fase del reclamo – chiede la consegna della copia dei documenti richiesti, oltre il risarcimento del danno di euro 1.040,00 pari alle spese legali sostenute, nonché la verifica della congruità dei costi già sostenuti in favore dell'intermediario.

L'intermediario, con le controdeduzioni, precisa che: a seguito della prima richiesta di documentazione, ha provveduto alla pronta consegna di quanto richiesto; il pagamento dell'importo di € 120,00 per la certificazione delle consistenze, previsto nei fogli informativi analitici, è stato addebitato e quindi stornato nel conto corrente intestato al de cuius; al



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ricorrente sono stati consegnati n. 119 documenti, al costo di € 2.54 cadauno per complessivi € 302,26, in conformità a quanto previsto nel foglio informativo analitico; in seguito, il ricorrente ha richiesto ulteriore documentazione di n. 88 operazioni comprese tra gli anni 2009 e 2019, tra cui copia di assegni e di documenti relativi al conto deposito intestato al de cuius; al fine di ottemperare a quanto richiesto, è necessaria una ricerca laboriosa e dispendiosa in termini di risorse ed è quindi stato contattato telefonicamente il legale del ricorrente, inviandogli copia del foglio informativo analitico riportante i costi previsti per la produzione del singolo documento; il ricorso, peraltro, è irricevibile, non essendo stata formulata una precedente contestazione e non sono stati precisati i relativi motivi; la richiesta di risarcimento, quantificata nell'importo delle spese legali sostenute dal ricorrente, non è giustificata, non essendo indispensabile l'assistenza legale per proporre ricorso all'ABF, che è un organo chiamato a dirimere controversie sulla base di fatti dedotti e provati e non a rilasciare pareri o rendere servizi di natura consulenziale (cfr. decisioni Collegio Milano n. 1619/2012 e 385/2011); per tale motivo le domande relative alla congruità degli importi addebitati non possono essere accolte.

L'intermediario, pertanto, chiede di rigettare il ricorso, perché infondato.

Parte ricorrente, in sede di repliche, afferma che: non risponde al vero quanto asserito dall'intermediario resistente circa l'assenza di una preventiva contestazione in quanto, con e-mail del 24/03/2020, il legale incaricato ha diffidato l'istituto resistente a "*fornire la documentazione richiesta entro un termine massimo di 90 gg*"; le motivazioni sono state allegare al ricorso presentato; l'assistenza di un legale ha riguardato l'attività preventiva al ricorso, finalizzata a ottenere i documenti necessari dalla banca, mentre il ricorso è stato presentato in assenza del medesimo: pertanto, il risarcimento delle spese legali sostenute è dovuto; quanto all'importo di € 302,26, corrisposto a titolo di spese per gli estratti conto, la banca non può richiedere somme elevate dai propri clienti a tal fine; i costi per la ricerca, produzione e invio della documentazione, non possono essere quantificati sul numero di fogli prodotti bensì a forfait, sull'intero documento e, in ogni caso, il conto finale non può essere superiore a 20 euro (cfr. ABF Milano, decisione n. 2609 del 10.03.2017); anche il Garante per la protezione dei dati personali, intervenuto sull'argomento con la decisione n. 14 del 23.12.2004, ha fissato un tetto di 20 euro per il rimborso; in ogni caso, la banca deve fornire la documentazione entro massimo 90 giorni dalla presentazione della richiesta, senza poter subordinare la consegna della documentazione al pagamento del rimborso spese; l'importo di € 120,00 per la produzione della dichiarazione di sussistenza, addebitato sul c/c e successivamente stornato, è stato in realtà corrisposto in contanti all'istituto di credito; il direttore della filiale della banca ha chiesto un deposito cauzionale di € 2.000,00 per produrre i documenti, non solamente "*qualche centinaio di Euro*" come riportato dall'intermediario nelle proprie controdeduzioni.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha essenzialmente confermato quanto già osservato in sede di controdeduzioni.

## DIRITTO

Preliminarmente, il Collegio esamina l'eccezione sollevata dall'intermediario il quale ritiene il ricorso improcedibile per mancanza di preventivo invio del reclamo, nonché per assenza di motivazioni.

A tal proposito il Collegio osserva che il ricorrente ha richiesto formalmente due volte la documentazione oggetto di ricorso, tramite il proprio legale, in data 18 e 24 marzo 2020. Nella seconda lettera –da ritenersi un formale reclamo–, peraltro, la richiesta riporta la seguente indicazione: "*VI INVITO E DIFFIDO a rilasciare immediatamente le copie*



*richieste preavvertendoVi che in caso contrario, dal momento che il Vostro comportamento sta intralciando il diritto di difesa del mio assistito, sarà mia cura rivolgermi all'ABF*.

Quanto all'assenza delle motivazioni, si osserva che le stesse sono state presentate col ricorso in un file separato rispetto a quello contenente le richieste all'Arbitro, denominato "Motivazioni ricorso ABF".

L'eccezione preliminare proposta dall'intermediario è, quindi, non fondata e deve respingersi.

Nel merito, la controversia verte principalmente sul diritto del ricorrente, erede del titolare di vari rapporti presso l'intermediario, di ottenere copia di singole operazioni riferite ai citati rapporti. In particolare, secondo quanto rappresentato dal ricorrente, la banca avrebbe acconsentito al rilascio dei documenti richiesti solamente a fronte di idonea garanzia (seconda richiesta di documentazione).

Si controverte, inoltre, sul quantum dell'importo addebitato al ricorrente per la produzione degli estratti conto già ottenuti (prima richiesta di documentazione).

Orbene, nel caso in questione questo Collegio ritiene debba trovare applicazione il diritto riconosciuto all'erede dal citato art. 119, comma 4, T.U.B., in base al quale colui che succede al cliente a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni ha 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 ed al cliente potranno quindi essere addebitati i soli costi di produzione di tale documentazione, (cfr., in senso conforme, ABF, Collegio di Roma, decisioni nn. 1793/2016 e 581/2015; ABF, Collegio di Milano, decisione n. 2194/2014).

A questo proposito, giova rammentare l'orientamento ormai consolidato dell'Arbitro secondo cui l'art. 119, comma 4°, Tub vada interpretato nel senso di garantire all'utenza un accesso agli atti tempestivo ed economico: nel contemperare gli interessi in gioco, la norma in questione ha inteso ancorare i costi addebitabili alla parte debole ad un criterio indennitario anziché remunerativo; la norma, in realtà, consente all'intermediario di conseguire non già un compenso forfetario a ristoro del generico dispiego di tempo e di energie occorsi per estrarre i documenti richiesti, quanto piuttosto di recuperare i costi effettivamente sostenuti per recuperare tali documenti. In altri termini, occorre verificare che, sull'importo richiesto dall'intermediario per la produzione della documentazione, non sia surrettiziamente caricato un corrispettivo per il servizio di ostensione.

Ciò comporta che il costo richiesto dalle banche per l'esibizione documentale vada sempre sottoposto ad un vaglio di congruità, da effettuarsi alla luce della comune esperienza, secondo un parametro di ragionevolezza e senza che sia, a tal fine, necessario che l'intermediario fornisca la prova analitica dei costi volta per volta sostenuti (cfr. ABF, Collegio di Napoli, decisione n. 8516/2019). Il che non scalfisce la legittimità della prassi di elaborare parametri generalmente applicabili, pubblicizzati tramite fogli informativi: del resto, la previsione di tariffe standardizzate da parte degli istituti di credito può giovare alla chiarezza ed alla trasparenza nell'esecuzione dei rapporti.

Ciò premesso, nella fattispecie in esame il Collegio reputa legittimo l'importo di € 302,26 in relazione alla prima richiesta del ricorrente in quanto è stato applicato il costo di € 2,54 per ogni documento rilasciato (per un totale di n. 119); è da ritenersi legittima, altresì la richiesta dell'importo di € 120,00 per la produzione della dichiarazione di sussistenza, in quanto contrattualmente prevista nei fogli informativi analitici ed accettati dal cliente.

Il Collegio, invero, ritiene illegittima la richiesta di un deposito cauzionale, avanzata dal direttore dell'istituto di credito quale garanzia per il pagamento dei costi di rilascio.

Sul tema specifico, questo Arbitro si è già pronunciato con la decisione n. 2609/2017 affermando che: "[...] Infine ritiene questo Arbitro che la banca non possa subordinare la dazione dei documenti al previo pagamento della somma richiesta. Il cliente ha un diritto



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

*pieno all'informazione bancaria, con la conseguenza che i documenti devono essere rilasciati previa la sola richiesta da parte dell'interessato. Salvi casi manifesti di abuso nell'esercizio del diritto, la banca non può condizionare il rilascio dei documenti al previo pagamento dei costi di produzione. [...]. L'intermediario deve inoltre provvedere immediatamente alla consegna dei documenti senza poter subordinare la dazione degli stessi al pagamento di alcuna somma, somma che dovrà poi essere pagata dal cliente in tempi ragionevoli".*

I documenti ancora da produrre, in base a quanto affermato dalle parti, corrispondono a n. 88 copie relative ad operazioni varie, oltre a duplicati vari di assegni e conti deposito e secondo il foglio informativo il costo è di € 2,54 per ogni documento se ristampato in filiale ovvero di € 10,00 per ogni documento se non ristampabile tramite il servizio "Ristampa documenti elettronica" e pertanto con un costo massimo preventivabile a carico del richiedente pari ad € 880,00, se in presenza di tutti documenti non ristampabili.

In ogni caso, si rileva il comportamento inadempiente dell'intermediario, in quanto alla data di presentazione del ricorso è senz'altro trascorso il termine di 90 giorni (decorrenti dalla domanda, avanzata in data 24/03/2020) per la consegna dei documenti, ai sensi dell'art. 119, co. 4 TUB.

Il Collegio, infine, non accoglie la richiesta di risarcimento danni pari alle spese di assistenza legale, non ricorrendo le condizioni già indicate dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 6174/2016); in particolare vi è agli atti la fattura di un legale ma non risulta documentata l'effettiva corresponsione al professionista di quanto dovuto.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, accerta e dichiara il diritto del ricorrente a ricevere la documentazione richiesta, con addebito di spese nella misura indicata nel foglio informativo; non accoglie le ulteriori richieste.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA