



COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENAZZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GRIPPO

Seduta del 07/09/2021

FATTO

Parte ricorrente afferma che: in qualità di chiamata all'eredità della madre, chiedeva all'intermediario resistente la ristampa degli estratti conto degli ultimi dieci anni dei rapporti intrattenuti da quest'ultima; per il ritiro della documentazione, l'intermediario chiedeva il pagamento della somma di € 175,00 in contanti, sostenendo che tale importo era coerente con i costi contrattualmente pattuiti; trattandosi di un esborso eccessivo, ha offerto il versamento di € 50,00, per il ritiro della documentazione richiesta; come precisato dai Collegi ABF e dal Garante della Privacy, il meccanismo di calcolo forfettario dei costi di produzione è ammissibile, purché riferito ai singoli documenti e non alle singole pagine e comunque il costo deve essere contenuto nella misura di € 20,00 per documento; nel caso di specie i documenti sono due, pertanto l'importo da corrispondere è pari a € 40,00; la cifra per fotocopia richiesta dall'intermediario è da ritenersi non giustificata; infine, la richiesta documentale riguarda un periodo di soli sette anni, caratterizzato da una limitatissima frequenza di operazioni.

Parte ricorrente – esperita senza successo la fase del reclamo – chiede che la richiesta di pagamento da parte dell'intermediario venga ridotta alla somma di € 40,00.

L'intermediario, con le controdeduzioni, precisa che: parte ricorrente ha chiesto complessivamente n.70 documenti ed è stato addebitato l'importo di € 2,50 per ogni documento; per singolo documento non si intende il singolo rapporto, bensì il singolo



estratto conto; l'attività di ricerca della documentazione ha un costo, che non si limita a quello delle fotocopie; la fonte contrattuale dell'addebito non va individuata nel contratto stipulato dalla de cuius, bensì nei Fogli informativi affissi presso tutte le filiali.

L'intermediario, pertanto, chiede di dichiarare inammissibile il ricorso ovvero rigettarlo perché infondato.

Parte ricorrente, in sede di repliche, afferma che i Fogli informativi non possono essere fonte contrattuale in assenza di un consenso o di una adesione esplicita del correntista.

DIRITTO

Con il ricorso in esame la ricorrente, contesta essenzialmente l'eccessiva onerosità dei costi di produzione documentale richiesti dall'intermediario resistente.

In particolare, richiamando il Provvedimento n.14 del 23/12/2014 del Garante della Privacy, nonché un precedente di altro Collegio ABF (Collegio di Napoli, decisione n. 2609/17), parte ricorrente sostiene che la somma di € 20,00 è il limite di spesa per il rilascio di singole documentazioni; pertanto nel caso in esame, poiché viene richiesto copia dell'estratto conto di n. 2 conti correnti, l'importo massimo è pari ad € 40,00.

L'intermediario replica che la richiesta documentale della ricorrente ha per oggetto n.70 documenti con un costo unitario di € 2,50 a documento, e così per un totale di € 175,00; l'intermediario intende quale documento l'estratto conto corrente mensile, ove vi siano registrate operazioni nel mese e il conto trimestrale per il deposito titoli.

Orbene, nel caso in questione questo Collegio ritiene debba trovare applicazione il diritto riconosciuto all'erede dall'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, Collegio di Milano, decisione n. 6343/2021). 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 dagli intermediari 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. 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 nei Fogli Informativi prodotti in atti si rileva che il costo per il rilascio di fotocopie "*di documentazione inerente a singole operazioni (per ogni documento ristampato ad esempio estratto conto, contabili, contratti non risultanti da atto pubblico o scrittura privata autenticata)*" è pari ad € 2,50.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio ritiene che in relazione agli estratti conto di un conto corrente, è da considerarsi un “unico documento” l’estratto conto annuale di tale conto corrente, anche in aderenza al tenore letterale dell’art. 119, co. 2, TUB che prevede: “*Per i rapporti regolati in conto corrente l’estratto conto è inviato al cliente con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile*”.

In mancanza di una pattuizione tra le parti, come nel caso di specie, pertanto, l’estratto conto quale documento unitario è da intendersi quello annuale e non mensile, come inteso e conteggiato dall’intermediario resistente.

Nel caso di specie la richiesta di copia degli estratti conto è riferita ad un periodo di 7 anni (dal 11/2011 al 07/2017 per il c/c e dal 11/2011 al 03/2017 per il deposito titoli) e pertanto Il Collegio, ritenendo documento singolo l’estratto conto annuale, ritiene dovuta la somma di € 35,00 per il rilascio della documentazione richiesta da parte ricorrente (€ 2,50 per ogni estratto conto annuale x 7 anni = € 17,50 x n. 2 rapporti intrattenuti).

Stante il principio di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, posto dall’art. 112 c.p.c., la domanda può essere tuttavia accolta nei soli limiti del petitum pari ad € 40,00.

Infine ritiene questo Arbitro che l’intermediario non possa subordinare la dazione dei documenti al previo pagamento della somma richiesta. Il cliente ha un diritto 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.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario consegni alla parte ricorrente la documentazione richiesta verso il pagamento della somma di € 40,00.

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