

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SANTAGATA DE CASTRO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) FAUCEGLIA	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) CAMPOBASSO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARIO CAMPOBASSO

Nella seduta del 17/01/2017 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il ricorrente rappresenta di aver presentato domanda all'intermediario per ottenere copia della documentazione relativa ad alcuni conti correnti in essere, onde verificare la legittimità degli interessi praticati. Si duole che la banca abbia richiesto per la produzione della suddetta documentazione la somma di € 411,00. Ritenendo esosa ed ostruzionistica la pretesa, il ricorrente adisce l'Arbitro per chiedere di condannare la convenuta al rilascio di tutte le copie richieste ai soli costi di produzione, quantificabili in € 50,00; nonché alla refusione di tutte le spese sostenute per il presente arbitrato quantificabili in € 200,00".

L'intermediario, nell'ambito delle controdeduzioni, allo scopo di meglio dettagliare le spese di riproduzione oggetto di contestazione, evidenzia che le stesse sono state individuate tenendo presente il costo della carta impiegata, i costi di stampa, degli addetti incaricati, delle procedure di supporto occorso per le riproduzioni e, quindi, "complessivamente enucleate in un costo unitario di € 3,00 per riproduzione di ciascun documento richiesto, intendendosi per documento un estratto conto mensile completo, indipendentemente dalle pagine dalle quali risulta composto, in conformità a quanto espressamente previsto nei ns. Fogli Informativi".

Sottolinea, poi, che, nel caso di specie, l'evasione della richiesta del ricorrente, concernente le copie di estratti conto mensili e scalari relativi ad un periodo di dieci anni (2004-2014), ha determinato la riproduzione di n. 137 documenti che, stante il predetto costo di € 3,00 per ciascuno di essi, ha portato a richiedere il costo complessivo di € 411,00.

In conclusione, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso .

DIRITTO

La controversia sottoposta all'Arbitro concerne la congruità del costo imposto al ricorrente per il rilascio della documentazione richiesta alla banca resistente e relativa a rapporti di conto corrente.

Al riguardo, l'art. 119, 4° comma, del Testo unico bancario (D.lgs. n. 385/1993) dispone 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».

A loro volta, le Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e Finanziari del 29.7.2009, emanate dalla Banca d'Italia, stabiliscono (Sez. IV, par. 4 – Richiesta di documentazione su singole operazioni) 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 dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese».

La *ratio* di preminente tutela del cliente di cui all'articolo 119 TUB è stata declinata peraltro nella comunicazione al sistema della Banca d'Italia del novembre 2013 con la quale la Vigilanza ha evidenziato la stretta correlazione tra il rilascio delle copie della documentazione bancaria e l'esercizio di diritti dei singoli in sede giurisdizionale, richiamando gli intermediari ad adottare procedure per garantire la tempestività degli adempimenti e il contenimento degli oneri economici applicati, i quali non possono eccedere i costi di produzione della documentazione richiesta (cfr. Banca d'Italia, Comunicazione n. 1025017 del 7.11.2013 - Trasparenza e correttezza dei rapporti con la clientela - comunicazioni periodiche e copia di documentazione inerente a singole operazioni).

L'intermediario, pertanto, 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.

Fatte queste premesse, il Collegio rileva che i costi indicati dalla banca, con riferimento a quanto previsto nel foglio informativo, prevedono € 3,00 a titolo di spese per ogni riproduzione cartacea di estratto conto/scalare/Documento di sintesi, e € 7 per "Fotocopia di altri Documenti archiviati presso la Banca o Services – per ogni Documento".

Al riguardo il Collegio ribadisce l'orientamento costante dell'Arbitro secondo cui gli importi indicati nel foglio informativo costituiscono un mero indicatore del presumibile onere a carico del cliente per la produzione della documentazione, che non sottrae l'intermediario ad una verifica dei costi sostenuti in concreto. Infatti, l'art.119 TUB 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. (Coll. Napoli, Collegio di Napoli - decisione n. 7600/15).

Fermo quanto sopra, il Collegio ritiene tuttavia che, considerate le circostanze del caso di specie e specialmente la notevole mole di documentazione richiesta dal ricorrente (ben 137 documenti), l'importo complessivo delle spese calcolato dall'intermediario (€ 411,00) sia del tutto ragionevole, dovendosi tenere conto di diversi fattori (costo del supporto cartaceo, consumo del toner di stampa, spese generali inerenti all'impiego dei macchinari e del personale, in tale ultimo caso sia in relazione all'attività di reperimento dei documenti, sia in relazione all'attività materiale di fotocopiatura). D'altra parte, la disposizione normativa qui in discussione appare implicitamente rinviare all'applicazione di un criterio di ragionevolezza, che nel caso specifico – come detto – risulta pienamente ossequiato (cfr. Collegio di Roma, n. 3254 dell'8/4/16, che in base ad una valutazione delle circostanze concrete è arrivato a giudicare congruo un compenso di € 4,00 per documento). Ne consegue, pertanto, che il ricorso non può venire accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO