Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MUCCIARONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARTINO

Seduta del 29/03/2022

FATTO

- in data 25.08.2018 il ricorrente chiedeva a mezzo pec copia degli estratti conto degli ultimi 10 anni relativi al rapporto di conto corrente intestato al padre deceduto e acceso con la resistente;
- chiedeva anche che la documentazione gli venisse trasmessa tramite PEC e in formato elettronico;
- la banca riscontrava inizialmente la richiesta pretendendo 400 € quale corrispettivo per l'istanza ostensiva (ossia 10 € per ogni estratto conto trimestrale);
- il ricorrente si opponeva a tale richiesta ritenendo la cifra spropositata, e a seguito di reiterate istanze e interlocuzioni succedutesi tra il 2018 e il 2021, anche per avere spiegazioni a giustificazione dell'importo richiesto, la banca proponeva infine la corresponsione dell'importo ridotto di 195 €;
- anche tale cifra risultava ingiustificata non trovando corrispondenza nel foglio informativo.

Chiede che l'Arbitro accerti se la richiesta dell'intermediario sia o meno congrua e indicazioni per poter avanzare domanda di risarcimento del danno.

L'intermediario ha eccepito che:

- con il ricorso controparte ha contestato l'importo quantificato dalla Banca, prima con note del 26.11.2018 e del 23.04.2019 (Euro 400,00) ed in seguito con nota del 12.10.2021 (Euro 195,00) per la produzione della documentazione relativa al rapporto di conto corrente n. **158 intestato al *de cuius*, ed estinto in data 18/06/2018;

- in particolare, in data 25.08.2018 il ricorrente chiedeva copia degli estratti conto degli ultimi 10 anni relativi al rapporto in esame;

- con mail del 26.11.2018 la banca comunicava quindi il costo per la consegna della documentazione, quantificato in € 400,00 in virtù del Foglio Informativo in quel tempo vigente;

- solo in data 23.04.2019 controparte reiterava la richiesta di documentazione e, ritenendo la cifra di Euro 400,00 "totalmente spropositata", si rendeva disponibile a riconoscere l'importo massimo di Euro 20,00;

- in data 14.08.2021 perveniva alla Banca un esposto al quale forniva adeguato riscontro con nota del 12.10.2021, adeguando la quantificazione dei costi di produzione documentale al Foglio informativo vigente a quella data, per un importo di Euro 195,00;

- con nota del 19.11.2021 il ricorrente contestava nuovamente la somma di Euro 195,00, a suo dire "scontata", inopportuna e priva di fondamento;

- tanto premesso si precisa che: 1. la Banca ha messo a disposizione del ricorrente gli estratti conto degli ultimi 10 anni relativi al conto corrente in oggetto, ovvero n. 39 distinti "documenti"; 2. nel 2021 non è stato effettuato alcuno "sconto" dell'importo richiesto, dal momento che le quantificazioni del 2018 e del 2019 sono state eseguite sulla base dei Fogli Informativi vigenti al momento della richiesta, i quali prevedevano un rimborso in favore della Banca di Euro 10,50 a documento. Il Foglio Informativo in vigore al momento della nota pervenuta ad agosto 2021 prevedeva invece un costo di Euro 5,00 a documento;

- con riferimento all'ultima quantificazione di Euro 195,00, la banca chiede che il Collegio ritenga legittima e riconducibile ai soli costi di produzione la richiesta di rimborso da ultimo avanzata, in quanto rispettosa dei criteri di calcolo contenuti nel Foglio Informativo vigente, e in quanto ragionevole, poiché necessaria per far fronte ai costi sostenuti per l'attività di recupero presso gli archivi e per la riproduzione dei documenti;

- si richiama l'orientamento costante dell'ABF per il quale la congruità del rimborso di cui trattasi può essere valutata 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 Collegio di Roma ha ad esempio ritenuto congruo "il costo unitario di euro 6,52 per documento" richiesto da altro istituto di credito (cfr. dec. n. 2261 del 28 gennaio 2021);

- nel caso che ci occupa, dunque, il costo medio quantificato in virtù del citato Foglio Informativo - Euro 5,00 – è inferiore all'importo già ammesso dall'Arbitro in altre occasioni;

- la Banca ha sempre riconosciuto il diritto del ricorrente ad ottenere copia della documentazione e non ha mai opposto alcun rifiuto alla consegna della stessa;

- il ricorrente, poi, chiede indicazioni all'Arbitro sulle modalità attraverso le quali avanzare una richiesta di risarcimento del danno. Tale domanda riveste natura consulenziale e in ogni caso è sprovvista di idonea prova del pregiudizio patito.

Parte ricorrente ha replicato come segue:

- se è vero che nel 2018 vigevano delle condizioni contrattuali che giustificavano la cifra di 400 €, il ricorrente non ha mai ricevuto il foglio informativo a fondamento di tale cifra;

- rispetto all'esposto inoltrato ad agosto 2021, la banca ha risposto solo in data 15.10.2021, quantificando la cifra di 195,00 €, senza nuovamente allegare alcun foglio informativo;

- il ricorrente è consapevole che ai sensi dell'art 119 tub debba corrispondere un compenso per ottenere la documentazione richiesta, ma il rimborso dovuto non può essere eccessivo e calcolato in maniera discrezionale;

- dopo che avrà ottenuto la documentazione, il ricorrente riconoscerà un costo per quanto ottenuto, ma chiede all' Arbitro di stabilire se il costo di 195 € sia congruo;

- l'art. 119 TUB prevede che l'estratto conto sia inviato al cliente con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile;

- sicuramente il padre del ricorrente non ha mai chiesto per iscritto l'invio trimestrale degli estratti conto, quindi, salvo la banca non dimostri il contrario, deve concludersi che la scelta di inviare l'estratto conto trimestralmente e non annualmente sia riconducibile ad una scelta discrezionale della convenuta;

- se dunque è corretto considerare che l'estratto conto da esibire sia annuale e non trimestrale, la richiesta ostensiva riguarderebbe "10" documenti, non 39, e quindi la cifra massima esigibile dalla banca sarebbe 50 € (ossia 5 € a documento sulla base del Foglio Informativo del 2021);

- quanto alle indicazioni richieste all'ABF sulla possibilità di agire in giudizio nei confronti della banca, la domanda non era volta a ottenere consulenza ma a capire se ci fosse un organismo, diverso dal tribunale ordinario, a cui rivolgersi per richiedere il risarcimento del danno causato dal ritardo nell'ottenere la documentazione in esame.

Anche l'intermediario ha controreplicato, precisando che:

- circa la contestazione sul mancato invio del foglio informativo di aprile 2019, lo stesso era facilmente reperibile sul sito dell'istituto di credito e, in ogni caso, è stato trasmesso in data 18.10.2021 il foglio informativo edizione aprile 2021;

- recentemente il Collegio di Napoli (decisione n 1923/22), esaminato il foglio informativo del 21.04.2021, ha ritenuto congruo il costo di 5 euro a documento ivi stabilito;

- quanto all'eccezione relativa alla mancata richiesta da parte del padre del ricorrente di ricevere l'estratto conto trimestralmente invece che annualmente, la stessa è inammissibile in quanto non presente nel reclamo. In ogni caso il *de cuius* aveva accettato di ricevere gli estratti conto con cadenza trimestrale con la sottoscrizione del contrato di conto corrente nel 2004.

Queste le conclusioni di parte ricorrente:

> Chiedo che si faccia luce su chi ha torto o ragione.
>
> Chiedo di sapere se, quanto abbia chiesto la banca, sia regolare o sia uno sproposito.
>
> Chiedo, (qualora avessi regione), di ottenere quanto richiesto, in formato digitale, tramite PEC.
>
> Chiedo, (qualora avessi ragione), se posso presentare azione legale nei confronti della banca, e se ci sono delle modalità particolari, (rispetto a quelle ordinarie), per chiedere un risarcimento danni.
>
> Chiedo che la banca venga condannata dallo stesso ABF.

Parte resistente chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia in esame ha ad oggetto la richiesta di parte ricorrente di accertare la congruità dei costi quantificati dalla resistente per soddisfare la richiesta di documentazione formulata *ex* art. 119, comma 4, TUB.

In particolare, il ricorrente, figlio del titolare deceduto di un conto corrente acceso nel 2004 con la convenuta, chiede di ottenere copia – in forma digitale e a mezzo PEC – degli estratti conto degli ultimi 10 anni relativi a tale rapporto, asserendo la abnormità dell'importo richiesto dalla banca dapprima nel 2018 e nel 2019 (*i.e* 400 euro) e poi nel 2021 (*i.e.* 195 euro).

Per parte sua, la resistente ha obiettato di aver quantificato i costi necessari a evadere la richiesta ostensiva in esame sulla base di quanto previsto dal Foglio Informativo vigente *ratione temporis*.

Nello specifico, rileva che il costo per la consegna della documentazione veniva quantificato in € 400,00 nella mail del 26.11.2018, in virtù del Foglio Informativo a quel tempo vigente, e che tale costo veniva confermato con la nota del 23.04.2019, dato non vi erano stati cambiamenti *in parte qua* nel documento in commento. Produce un estratto di novembre 2018 e foglio informativo allegato aggiornato a maggio 2018, nonché un estratto foglio informativo aggiornato ad aprile 2019 (cfr all.to 3 ctd). L'intermediario afferma che

tale foglio informativo non è stato trasmesso al cliente dato che poteva essere facilmente consultabile sul sito dell'intermediario. L'intermediario afferma, ancora, che a seguito del reclamo del 4 agosto 2021, la Banca forniva riscontro a ottobre 2021, adeguando la quantificazione dei costi richiesti al Foglio informativo vigente dal mese di aprile 2021, pari ad Euro 195,00.

La convenuta precisa inoltre:

(i) di aver messo a disposizione del ricorrente gli estratti conto (trimestrali) degli ultimi 10 anni relativi al conto corrente intestato al *de cuius*, ovvero n. 39 distinti "documenti";

(ii) che le quantificazioni sulle spese di produzione documentale inoltrate con le comunicazioni del 2018 e del 2019 sono state elaborate sulla base dei Fogli informativi tempo per tempo vigenti in costanza di richiesta e che prevedevano un rimborso in favore della Banca di Euro 10,50 a documento;

(iii) che, diversamente, il Foglio Informativo in vigore al momento della nota pervenuta ad agosto 2021 prevedeva un costo di Euro 5,00 a documento. La richiesta della Banca, quindi, veniva riformulata esclusivamente sulla base delle nuove condizioni.

In sede di repliche il ricorrente specifica di non aver mai ricevuto i Fogli Informativi menzionati e allegati dall'intermediario e che assume a fondamento della propria richiesta.

Sempre nelle repliche il ricorrente osserva che il *de cuius* non avrebbe mai potuto richiedere alla banca la trasmissione degli estratti conto con cadenza trimestrale in luogo di quella ordinaria annuale, e che in assenza di prova contraria della banca, quest'ultima sarebbe tenuta a esibire non n 39 estratti conto (trimestrali) bensì n 10 estratti conto (annuali) per un importo di 5 € a documento, come previsto dal Foglio Informativo edizione 2021. L'importo da corrispondere alla banca sarebbe quindi 50 € e non 195.

Detta contestazione, come eccepito dall'intermediario nelle controrepliche, è stata sollevata per la prima volta con le repliche. L'intermediario nelle stesse controrepliche afferma che l'invio trimestrale degli estratti conto risultava espressamente pattuito nel contratto di conto corrente e produce il relativo estratto del contratto di conto corrente.

Tanto ricostruito, il Collegio ritiene fondata la doglianza del ricorrente.

Il citato Foglio Informativo vigente al momento dell'ultima richiesta ostensiva (inoltrata ad agosto 2021) (cfr *supra*) quantifica in 5,00 euro il costo per ciascun duplicato dell'estratto conto in caso di *"documento archiviato elettronicamente"*. Il documento non chiarisce le componenti che determinano i costi ivi riportati, o se, e in che termini, al cliente siano applicati i soli costi di produzione della documentazione richiesta.

Si rileva che, secondo quanto disposto dall'art. 119, comma quarto, TUB, a fronte di una richiesta di esibizione documentale, l'intermediario può porre a carico del cliente soltanto i relativi costi di produzione.

Nel caso in esame manca inoltre la prova del fatto che il contratto richiamasse per relationem i fogli informativi volta per volta applicabili, relativamente ai costi di produzione predetti, e manca altresì la prova che vi fosse necessità di produrre solo cartaceo.

Permane dunque la necessità di verificare che esista una stretta correlazione tra i costi (lato sensu intesi) effettivamente necessari al reperimento ed alla produzione dei documenti richiesti e le spese legittimamente applicabili ai richiedenti, da valutarsi secondo ragionevolezza e nei limiti di un sindacato di manifesta eccessività. Non si tratta pertanto di quantificare precisamente i costi "vivi" del materiale necessario, ad esempio il numero di fotocopie, o del lavoro necessario, ad esempio il costo dell'impiegato/stagista prendendo in considerazione una tariffa oraria di retribuzione, ipotesi sostenute dalla parte ricorrente, legalmente assistita, bensì di verificare che non si tratti di costi eccessivi, volti a retribuire un servizio ed a comprimere il diritto all'esibizione dei documenti o l'obbligo della banca alla loro conservazione e produzione.

In merito alla possibilità, per l'ABF, di sindacare la congruità dei costi applicati dall'intermediario, nonché sulla legittimità della previsione nei F.I. di costi "standardizzati", i Collegi territoriali si sono peraltro più volte pronunciati. I casi nei quali l'Arbitro ha giudicato eccessivo il costo erano, in maggioranza, casi in cui il costo per documento era di circa 7-8 euro per documento (Collegio Napoli, n. 18655/2018 e Collegio Roma, n. 7577/2016).

Alcuni Collegi (ad esempio, di recente, il Collegio di Milano con decisione n. 1927/2019) hanno in alcuni casi espresso l'avviso che rispetto a documenti archiviati digitalmente il costo di produzione potrebbe stimarsi prossimo ad 1 euro (l'affermazione costituiva, tuttavia, nel caso deciso dal Collegio di Milano, un obiter dictum, perché il Collegio respingeva, in quel caso, il ricorso) e che il Collegio di Napoli in un caso ha ad esempio ritenuto eccessivo (ma senza particolare motivazione sul punto) il costo di 3 euro per la copia di estratto conto (Collegio di Napoli, decisione n. 1298/2019).

Questo Collegio condivide peraltro quanto rilevato di recente dal Collegio di Milano, decisione n. 1927/2019, giusta il quale "*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*".

In conclusione, ritiene il Collegio che il ricorso debba accogliersi limitatamente alla parte della domanda che, interpretata alla luce delle doglianze formulate, appare ammissibile, alla stregua di una domanda di accertamento: il costo della documentazione applicato dall'intermediario deve essere accertato come non congruo e dunque non legittimo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI