



COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

| | |
|----------------|---|
| (MI) LAPERTOSA | Presidente |
| (MI) SANTONI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) STELLA | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) BENAZZO | Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) DE VITIS | Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti |

Relatore (MI) DE VITIS

Nella seduta del 28/02/2017 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Con ricorso ricevuto in data 25/11/2015, la ricorrente deduceva di essersi recata in data 08/10/2015, presso una filiale dell'intermediario per alcune operazioni bancarie e per chiedere informazioni inerenti ai suoi rapporti con l'intermediario; ivi veniva a conoscenza che il 17/08/2015 era stato aperto un conto corrente cointestato con l'ex coniuge. La ricorrente, che nega di aver mai autorizzato tale apertura, né firmato alcun documento in merito, chiedeva informazioni nonché la documentazione su tale conto; tuttavia l'intermediario le negava quanto richiesto. A quel punto la ricorrente inviava una raccomandata all'intermediario, in data 12.10.2015, per avere delucidazioni, ma alla data di proposizione del ricorso (protocollato 25.11.2015) non aveva ottenuto risposta.

L'intermediario si difendeva sostenendo che la raccomandata, relativa alla richiesta di documentazione, fosse stata ricevuta da una filiale in data 14.10.2015 e che tale raccomandata, secondo l'intermediario, non sarebbe equiparabile ad un reclamo, che necessita di una risposta in 30 giorni, ma ad una richiesta di documentazione cui rispondere nel termine di 90 giorni come previsto dall'art. 119, co. 4 TUB.

Inoltre, l'intermediario sosteneva che il rapporto di conto corrente oggetto del ricorso, cointestato con l'ex marito della cliente, era stato "acceso per errore dalla filiale il



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

17.08.2015 ed era stato estinto il 10.10.2015 senza che nel medesimo siano state contabilizzate operazioni”, che di questo la ricorrente era stata informata di questo, per le vie brevi, dal personale della filiale. Inoltre, veniva informata dall’ufficio reclami dell’intermediario tramite raccomandata il giorno 11.01.2016, entro il termine di 90 giorni. In ogni caso l’errore posto in essere dalla filiale non avrebbe arrecato alcun danno alla ricorrente.

La ricorrente chiedeva copia della documentazione relativa al rapporto di c/c cointestato acceso in data 17/08/2015.

L’intermediario chiedeva il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Preliminarmente va considerato che il contenuto della domanda, per come ricostruito mediante l’interpretazione del reclamo, va inteso come richiesta di condanna della controparte alla consegna dei documenti contrattuali relativi al conto corrente aperto dalla convenuta, in data 17.08.2015, a nome della ricorrente e dell’ex marito, all’insaputa della stessa ricorrente.

La controversia verte sulla natura giuridica di siffatta richiesta e, quindi, sulla qualificazione come “reclamo” ovvero come mera “richiesta di documentazione”.

In via preliminare il Collegio deve valutare l’eccezione formulata dall’intermediario resistente relativa al difetto di preventivo reclamo come causa di improcedibilità del ricorso.

Sul punto il Collegio rammenta che, ai sensi della sez. I, par 3 delle Disposizioni di Banca d’Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 12 dicembre 2011, è definito “reclamo”, “*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento omissivo*”. Tuttavia, secondo l’orientamento di questo Arbitro, anche una richiesta di documentazione inviata dal cliente all’intermediario può essere assimilata ad un reclamo laddove contenga una sostanziale contestazione del suo operato (cfr. Coll. Centro, dec. 4273/2016).

Per valutare se, nel caso di specie, sussista un preventivo reclamo, va pertanto esaminato lo specifico contenuto delle comunicazioni inviate all’intermediario dalla ricorrente e da questa prodotte in atti. Sul punto il Collegio osserva, che, nella raccomandata del 14.10.2015, vi era una specifica richiesta di documentazione riguardo al conto corrente, inoltre era stata inviata all’Ufficio Reclami Ordinari, dunque, doveva essere trattata come un reclamo e comunque nella stessa si faceva riferimento all’ABF quale soggetto a cui fare ricorso nel caso in cui la risposta non fosse stata soddisfacente.

Tale comunicazione possiede i requisiti essenziali di un valido reclamo, e pertanto va respinta l’eccezione di improcedibilità del ricorso.

Nel merito il Collegio osserva come l’intermediario resistente in realtà non alleggi, né dimostri di aver dato riscontro alle richieste di consegna dei documenti contrattuali formulate dalla ricorrente, né ha provveduto a fornire tale documentazione nel corso presente procedimento.

Il diritto del cliente di ottenere copia della documentazione contrattuale relativa ai rapporti con la controparte, al di là di quanto disposto dall’art. 119 TUB (e riferito principalmente



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

all'informazione sulle operazioni compiute dal cliente), discende peraltro dai principi generali di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1175 e 1375, c.c.). E non pare a questo Collegio conforme a buona fede il comportamento dell'intermediario che si rifiuti di consegnare i documenti richiesti allegando la presunzione e l'illazione che, avendo il cliente condotto le trattative per la composizione di altra controversia in corso tra le parti e nascente dagli stessi rapporti, non possa non avere la disponibilità dei predetti contratti.

In verità, nel carteggio intercorso tra le parti durante la predetta trattativa a fini di transazione e prodotto in atti, la ricorrente continua a ribadire la mancata disponibilità della documentazione contrattuale e a chiederne copia alla banca, ammettendo solo la disponibilità degli estratti conto.

Il Collegio richiama l'intermediario convenuto ai doveri generali di una condotta trasparente e alla dovuta cooperazione con il cliente (anche ai sensi dell'art. 119 TUB) secondo criteri di lealtà e correttezza, e dà indicazione perché provveda a soddisfare la richiesta della ricorrente fornendo i documenti più appropriati (un rendiconto delle somme da essa già versate) con specifica attenzione alle informazioni sostanziali cui la ricorrente ha dichiarato di essere interessata (Collegio di Milano, decisione n. 8050/14 del 5/12/2014). Il diritto della ricorrente ad ottenere dalla banca la consegna della richiesta documentazione contrattuale va quindi riconosciuto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario consegni alla parte ricorrente la documentazione contrattuale richiesta ai sensi dell'art. 119 Tub. 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