



## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale .....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Giuliana Scognamiglio .....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Avv. Dario Casa .....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 25.05.2010 dopo aver esaminato

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

### Fatto

Con lettera raccomandata del 25 gennaio 2008 la cliente, essendo emerse talune irregolarità nella movimentazione di altro conto corrente intrattenuto presso un diverso istituto bancario, insospettita, richiedeva all'intermediario l'invio di copia degli estratti del conto corrente dalla sua apertura, avvenuta nel maggio 1998, alla sua chiusura, nonché copia degli estratti del conto deposito titoli alla stessa intestato, lamentando di non aver mai ricevuto la suddetta documentazione nel corso del rapporto intercorso con la banca. L'intermediario rispondeva con lettera del 14 febbraio 2008, impegnandosi a fornire, nei tempi minimi indispensabili al



reperimento della documentazione richiesta, e comunque entro i termini regolamentari, gli estratti del conto corrente e del conto deposito titoli.

Ottenuta solo una parte dei documenti richiesti, dalla quale tuttavia la cliente traeva conferma delle sospettate irregolarità, la cliente medesima rinnovava la richiesta della documentazione non ancora consegnata, nonché di altri documenti contabili necessari a ricostruire il quadro delle presunte irregolarità e a quantificare conseguenti eventuali richieste risarcitorie, con lettere raccomandate del 20 maggio e del 1 agosto 2009, che rimanevano prive di riscontro da parte dell'intermediario.

Non essendo la documentazione mancante mai pervenuta, nonostante le assicurazioni rese verbalmente alla rappresentante della cliente dall'Ufficio reclami dell'intermediario, la cliente proponeva, per il tramite della medesima rappresentante, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, ricevuto l'8 febbraio 2010, chiedendo al Collegio di intervenire, in applicazione dei principi di correttezza e trasparenza nonché dell'art. 119 comma 4 TUB, al fine di ottenere dall'intermediario la consegna alla cliente della documentazione contabile ripetutamente richiesta.

Nelle sue controdeduzioni, pervenute il 18 marzo 2010, l'intermediario rilevava anzitutto di aver fornito copia degli estratti conto richiesti, per quanto la domanda fosse formulata in modo generico, e che proprio sulla base di tale documentazione la cliente aveva richiesto in seguito copia della "documentazione dispositiva sottostante una serie di operazioni registrate dai rapporti in questione fra il 1998 e il 2000". Dichiarava, inoltre, di non aver potuto adempiere alla successiva richiesta per impossibilità di reperimento della documentazione (data la sopravvenuta chiusura della filiale bancaria interessata) e sottolineava con rammarico la persistenza di tale impossibilità; aggiungeva che, comunque, tutte le operazioni contestate dalla cliente erano state oggetto di apposita registrazione e conseguente comunicazione periodica (la cui mancanza non era mai stata eccepita dalla cliente stessa prima del 25 gennaio 2008) e che, in ogni caso, per una parte delle operazioni contestate, era scaduto il termine decennale di conservazione delle registrazioni nonché di prescrizione delle relative azioni esercitabili in caso di irregolarità. L'intermediario, pertanto, richiedeva a questo



Collegio di respingere il ricorso, dovendosi imputare alla “concorrente se non prevalente” responsabilità della cliente il determinarsi della situazione di impossibilità a reperire la documentazione, conseguenza del difetto di tempestività nel formulare le richieste di verifica.

Ritenuto il ricorso maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato in data 25 maggio 2010.

### **Diritto**

1. Si deve preliminarmente ritenere che la domanda del ricorrente rientri nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario e che, in particolare, all'affermazione di tale competenza non sia di ostacolo la circostanza per cui, a norma delle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, “non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative ad operazioni e comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007”. Infatti, alla stregua della citata disposizione la competenza dell'ABF dovrebbe essere negata ove si vertesse su operazioni poste in essere e concluse in epoca antecedente alla data suddetta e comunque di comportamenti che, posti in essere anteriormente a quella data, abbiano altresì anteriormente ad essa esaurito i propri effetti. La presente controversia ha invece ad oggetto un comportamento – la mancata consegna della documentazione bancaria richiesta dalla cliente – che si colloca temporalmente nel gennaio 2008, e cioè ben oltre la data rilevante ai fini della determinazione della competenza dell'ABF; né rileva, sotto il profilo ora considerato, il fatto che la richiesta del gennaio 2008 si riferisse a documenti relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari eseguiti o prestati in epoca antecedente ed anzi risalente (addirittura al 1998). Ciò che rileva è che, con la richiesta avanzata nel 2008 (e successivamente reiterata più volte, in difetto di qualunque riscontro positivo da parte dell'intermediario) è stato invocato un comportamento dell'intermediario (consistente nella consegna di documenti) che, sebbene riguardi rapporti pregressi con il cliente, o addirittura rapporti conclusi al



momento della richiesta, è ancora dovuto, se e nella misura in cui non sia scaduto il termine che, come subito appresso si dirà, la legge fissa in termini generali per la conservazione della documentazione relativa ai rapporti contrattuali fra la banca ed il cliente.

Si deve altresì ritenere, ancora in via preliminare, che i presupposti previsti dalle citate disposizioni per la proposizione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario siano tutti sussistenti nel caso di specie.

2. Passando ora al merito della controversia, deve anzitutto osservarsi che non è contestata dalla banca convenuta, e deve darsi perciò per ammessa, la circostanza che la richiesta di documentazione avanzata dalla cliente nel gennaio del 2008 non è stata soddisfatta se non in parte. Ora, è noto che l'art. 119, comma 4, del TUB attribuisce al cliente, a colui che gli succede a qualunque titolo e a colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni il diritto di ottenere a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

Alla stregua di tale disposizione, non può che riconoscersi la fondatezza della domanda avanzata dalla ricorrente. Non valgono ad esonerare la banca dal proprio obbligo di conservazione e consegna della documentazione nei termini previsti dal citato art. 119, comma 4, TUB né la circostanza della chiusura della filiale con la quale erano intercorsi i rapporti bancari che interessano la cliente e della conseguente difficoltà di reperimento della documentazione relativa a detta filiale; né la circostanza, addotta dalla banca, che la doglianza relativa alla mancata ricezione periodica della documentazione relativa ai conti bancari della ricorrente sarebbe stata da questa svolta per la prima volta soltanto nel 2008 e cioè molto tempo dopo l'instaurazione dei rapporti contrattuali sottostanti e l'esecuzione delle operazioni oggi contestate o comunque valutate con sospetto da parte della cliente. In vero, l'obbligo decennale di conservazione dei documenti relativi alle operazioni poste in essere nel rapporto con il cliente grava sulla banca in ogni caso, e cioè in maniera del tutto indipendente dall'atteggiamento di maggiore o minore solerzia, tempestività e attenzione da parte del cliente, salvo soltanto, come già si è detto, il limite del decorso dei dieci anni.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Pertanto, deve affermarsi il diritto della ricorrente ad ottenere tutta la documentazione richiesta, purché relativa ad operazioni poste in essere non oltre dieci anni prima della richiesta avanzata il 25 gennaio 2008.

**P.Q.M.**

**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 al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE