

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANGIOVANNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SPENNACCHIO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ROSSI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANGIOVANNI

Nella seduta del 22/11/2016 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con reclamo dell'11/05/2015 la società ricorrente, titolare di diversi contratti IRS, contestava la violazione di quanto previsto nel TUF e nei Regolamenti Consob e chiedeva copia della documentazione contabile, finanziaria e contrattuale ai sensi dell'art. 119 TUB. A tal fine offriva il rimborso delle spese effettivamente sostenute ai sensi e nei limiti della normativa vigente, vista anche la delibera n. 14/2004 del garante per la privacy. Con mail del 20/08/2015 l'intermediario comunicava di aver predisposto 96 fogli e preventivava un costo di € 10,00 a foglio per un totale di € 960,00. La società ricorrente presentava ricorso all'ABF rilevando che la richiesta era stata formulata non solo ai sensi dell'art. 119 TUB, ma anche ai sensi dell'art. 7 c. 1 del codice della privacy. In particolare, nel 2004 il Garante aveva sancito la possibilità per la banca di chiedere al cliente un contributo spese non eccedente i costi effettivamente sostenuti e non superiore a € 20,00. Pertanto all'intermediario era dovuto solo un contributo spese e non già il costo previsto nei fogli informativi. La pretesa di € 960,00 era eccessivamente onerosa e non giustificata perché non corrispondeva ai costi effettivamente sostenuti.

L'intermediario dichiarava che la società aveva sottoscritto più contratti in strumenti derivati a partire dal 2004. Con riscontro del 03/07/2015 l'intermediario confermava di aver

sempre operato secondo canoni di trasparenza e correttezza e osservava che la richiesta di copia della documentazione sarebbe stata evasa ai sensi dell'art. 119 TUB poiché il codice della privacy si applicava alla sole persone fisiche. Rilevava che la società ricorrente citava un non ben identificato né allegato provvedimento del garante della privacy del 20/12/2012. Tuttavia il Garante stesso aveva circoscritto l'ambito dei soggetti che avevano facoltà di avanzare tale richiesta. Citava in particolare la newsletter n. 390/2014 ai sensi della quale il codice della privacy non poteva essere invocato dalle persone giuridiche. L'intermediario evidenziava che la ricorrente è una società di capitali e precedentemente era una società di persone. Pertanto la richiesta di rimborso dei costi sostenuti era legittima e quantificata sulla base dei fogli informativi. Da ultimo l'intermediario contestava l'elencazione fornita dal ricorrente dei documenti richiesti: l'art. 119 TUB si riferiva esplicitamente a singole operazioni dalle quali esulavano, in via esemplificativa, le proiezioni sul mark to market e le indicazioni sui contratti mirror. La società ricorrente vuole vedere riconosciuto il proprio diritto alla consegna della documentazione già richiesta.

L'intermediario chiede, in via preliminare, di dichiarare inammissibile il ricorso per incompetenza per materia e, nel merito, di respingere l'istanza.

## DIRITTO

La questione riguarda il diritto a ottenere copia dei documenti da parte del cliente di una banca. Si tratta di cliente che riveste la qualifica di società di capitali (nella forma di società a responsabilità limitata) e di richiesta di informazioni riguardanti anche operazioni in derivati.

Più precisamente l'intermediario è disponibile a fornire i documenti richiesti (ciò risulta dalla lettera dalla banca datata 3 luglio 2015, nella quale si legge testualmente che "la richiesta documentale verrà evasa ai sensi dell'art. 119 del D.L. 385 del 1° settembre 1993"), ma chiede in cambio il pagamento della somma di € 960,00 per 96 fotocopie. Non vi parrebbe dunque essere controversia fra le parti in merito alla debenza dei documenti.

Può dunque considerarsi superata la questione se la richiesta di documenti aventi a oggetto la prestazione di servizi di investimento possa essere effettuata ai sensi dell'art. 119 comma 4 TUB (disposizione dettata per i contratti bancari). Una risposta positiva pare tuttavia possibile in considerazione già del tenore letterale dell'art. 119 comma 4 TUB, secondo cui si può ottenere copia della documentazione "inerente a singole operazioni poste in essere". Le operazioni su derivati vengono poste in essere sulla base di un contratto di conto corrente (e sulla base di un precedente rapporto debitorio) sul quale vengono regolati i flussi determinati dal contratto derivato. Ritiene dunque questo Collegio che l'intermediario debba fornire anche i documenti relativi alle operazioni su derivati. In altri precedenti dell'Arbitro Bancario Finanziario è stato affermato il diritto del cliente a ottenere dalla banca copia di contratti diversi da quelli strettamente bancari (si veda ad esempio Arbitro Bancario Finanziario, Collegio di Milano, decisione n. 428 del 2013, per un caso concernente il contratto di assicurazione).

Ritenuto dunque sussistere un obbligo di consegna anche dei contratti e dei documenti non aventi carattere strettamente bancario, purché collegati ai contratti bancari, la questione centrale per la decisione è quella relativa al costo dei documenti. Il costo di € 10,00 per foglio richiesto dalla banca potrebbe apparire eccessivo rispetto al mero costo di riproduzione dei documenti cartacei e troverebbe la propria giustificazione – secondo la tesi dell'intermediario – nel fatto che i fogli informativi stabiliscono un costo copia singolo documento archiviato in formato cartaceo di € 10,00. In realtà il foglio informativo si

riferisce a costi per “documento” e non a costi per “pagina”. Siccome i documenti possono avere lunghezze variabili, il costo richiesto dovrebbe essere calibrato in relazione alle caratteristiche (essenzialmente alla lunghezza) del documento.

Più in generale l’art. 119 comma 4 TUB fa riferimento a “costi di produzione” e nella applicazione giurisprudenziale dell’Arbitro Bancario Finanziario con tale espressione ci si riferisce ai costi vivi affrontati dall’intermediario per lo svolgimento essenzialmente delle seguenti tre operazioni: 1) recupero del materiale, 2) riproduzione del materiale e 3) invio dei documenti. Questo Arbitro ha già avuto modo di sanzionare il comportamento di banche le quali impongano un costo fisso per la dazione di documenti, dal momento che un sistema siffatto prescinde dal reale “costo di produzione” (si veda ad esempio Arbitro Bancario Finanziario, Collegio di Roma, decisione n. 7464 del 2015). La banca può applicare solo i costi per il reperimento, la riproduzione e la spedizione dei documenti, costi che devono essere valutati nel caso concreto.

D’altro canto, per ragioni organizzative, le banche possono preferire un meccanismo forfettario di calcolo dei costi di produzione. Nel caso di specie, in effetti, la banca chiede € 10,00 per ogni foglio. Questo Collegio ritiene che detto meccanismo di calcolo dei costi possa essere ragionevole, ma vada riferito a “documenti” e non a “pagine” (come del resto correttamente indica il foglio informativo). Dunque, nel caso di specie, non potranno essere chiesti € 10,00 per pagina, ma € 10,00 per ogni documento richiesto. Spetta alla banca accertare quanti siano i documenti richiesti nel caso di specie dal proprio cliente e formulare una richiesta di pagamento conforme. A titolo esemplificativo per documento si intende: 1) il contratto di conto corrente; 2) il contratto-quadro per la prestazione di servizi di investimento; 3) l’estratto conto completo. Se ad esempio il contratto-quadro si compone di 15 pagine, non potranno essere addebitati costi per € 150,00 (ossia € 10,00 per pagina), bensì di soli € 10,00, rappresentando detto contratto un unico documento.

Per quanto concerne infine i costi di spedizione, costi del genere non potranno essere applicati laddove i documenti vengano ritirati direttamente in filiale; altrimenti, se si ha vera e propria spedizione e non mera consegna, può essere applicato solamente il costo della spedizione (l’Arbitro non può pronunciarsi in dettaglio al riguardo, non sapendo quale sia il mezzo di spedizione e il peso del plico).

Infine ritiene questo Arbitro che la banca 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. Dunque i documenti dovranno prima essere forniti al cliente, e la banca potrà successivamente addebitare il conto nella misura indicata sopra (laddove sia ancora aperto un conto presso l’intermediario) oppure chiedere al cliente il versamento della somma.

In via riassuntiva, la banca può chiedere solo € 10,00 per singolo documento (non per foglio), cui vanno aggiunte le spese vive di spedizione. L’intermediario deve inoltre provvedere immediatamente alla consegna dei documenti senza poter subordinare la dazione degli stessi al pagamento di alcuna somma, somma che dovrà poi essere pagata dal cliente in tempi ragionevoli.

## **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie ai sensi di cui in motivazione.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2609 del 10 marzo 2017

**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