

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LONGOBUCCO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(BO) SPADAFORA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO LONGOBUCCO

Nella seduta del 11/05/2017 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 presentato in data 20 dicembre 2016, il ricorrente ha esposto di avere inoltrato all'intermediario richiesta di varia documentazione bancaria (attinente ad un conto corrente e ad un rapporto di mutuo fondiario), di aver ricevuto dal medesimo intermediario richiesta di pagamento della complessiva somma di euro 476,00 a fronte della riproduzione cartacea di n. 119 documenti (e, pertanto, con un costo di 4,00 euro per ciascun documento rilasciato), di aver inutilmente richiesto all'intermediario la riduzione del *quantum*, avendo necessità della documentazione, e dunque di aver effettuato in ogni caso il pagamento integrale della somma richiesta. Sull'assunto che l'importo di euro 476,00 per ricevere copia cartacea di n. 119 documenti risulti in palese contrasto con il disposto normativo dell'art. 119, comma 4, TUB e che dunque tale somma debba ritenersi incongrua, il ricorrente ha richiesto all'Arbitro di condannare l'intermediario al rimborso della somma ritenuta eccessiva rispetto a quanto legittimamente dovuto. Con riguardo alla domanda del ricorrente, l'intermediario ha dedotto che il rimborso spese applicato alla clientela è pubblicizzato in un apposito Foglio informativo, come previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e

finanziari; che la suddetta documentazione informativa prevede un costo per documento, indipendentemente dal numero di pagine prodotte, differenziato in funzione della modalità di archiviazione adottata; nello specifico: - 4,00 euro, per i documenti archiviati in Filiale o disponibili in modalità elettronica; - 6,00 euro, per i documenti non presenti in Filiale, custoditi presso archivi esterni; che i costi evidenziati sopra sono la risultante delle seguenti voci di costo: - 0,070 euro, costo vivo della carta (documento della lunghezza media di 10 pagine); - 0,050 euro, costi di fotocopia (prezzo del service esterno: 0,005 euro per fotocopia); - 0,393 euro, costo del personale interno, per un tempo medio di mezzo minuto; - 5,72 euro, costo contrattuale, richiesto in caso di archiviazione cartacea esterna. Dopo avere eccepito e controdedotto come sopra riassunto, l'intermediario ha rassegnato le proprie conclusioni chiedendo all'Arbitro di rigettare tutte le richieste di parte ricorrente.

DIRITTO

La questione concerne fondamentalmente l'accertamento della conformità della somma richiesta dall'intermediario, al fine del rilascio di copia cartacea della documentazione presente in Filiale, rispetto al parametro normativo individuato dall'art. 119, comma 4, TUB, alla cui stregua le spese addebitabili al cliente (per siffatta operazione) devono essere commisurate unicamente "ai costi di produzione effettivamente sostenuti dalla banca per soddisfare la richiesta del cliente".

Orbene la valutazione della congruità non può che essere rapportata al caso concreto e alla evidenza degli atti esibiti nel presente procedimento, al fine di verificare la possibilità di esercizio da parte dell'Arbitro di un potere equitativo di riduzione del compenso richiesto dall'intermediario, ove ritenuto eccessivo e sproporzionato (arg. ex artt. 1384 c.c.).

Deve rilevarsi a tale riguardo che l'intermediario ha in vero fornito prova analitica (sia pure limitata al costo di un documento della lunghezza media di dieci pagine, mentre non è dato conoscere la consistenza dei n. 119 documenti consegnati al ricorrente nel caso di cui all'odierno procedimento), come sintetizzabile nella seguente tabella:

Tabella di sintesi dei costi di produzione della documentazione richiesta dalla clientela

Rif.	Categorie	Dettaglio dei documenti	Processo interno previsto	Tempo medio per l'operazione (in min)	VOCI DI COSTO DETTAGLIATE NELLA TABELLA SOTTO				Costo vivo totale tale da recuperare al cliente (A + B + C + D in eur)
					A = Costo carta (eur)	B = Costo di stampa/fotocopia (eur)	C = Costo personale interno (eur)	D = Costo contrattuale Caricorse (eur)	
R1	Rimborso spese per ogni documento cartaceo non archiviato in Filiale	Assegni di terzi negoziati, assegni di C/C, lettere e ricevute di accredito o di addebito, ricevute di quietanza, effetti, note, fatture, distinte varie anche se non sottoscritte, fiscali bolliati, estratti conto, contratti	La Filiale invia la richiesta di documentazione a Caricorse (vale per tutti i documenti non disponibili in procedura Gestione Documentale o Assegni (tratti o negoziati))	0,5			0,393	5,720	6,113
R2	Rimborso spese per ogni documento cartaceo archiviato in Filiale	Documenti archiviati in filiale in modalità cartacea: ad es. operazioni di cassa la cui busta è presso la filiale, lettere e ricevute di accredito o di addebito, ricevute quietanza, effetti, note, fatture, distinte varie anche se non sottoscritte		5,0	0,070	0,050	3,929	0,000	4,049
R3	Rimborso spese per ogni documento archiviato in Filiale in modalità elettronica	Documenti archiviati in filiale in modalità elettronica: es. estratti conto, contratti e documenti non ricompresi nell'elenco precedente, assegni di C/C	La Filiale è autonoma nella ricerca di un documento archiviato in modalità elettronica tramite le procedure di archiviazione documentale (vale per tutti i documenti archiviati nel documentale C/S.E./A.O.D. di IMI) e assegni (cio Caricorse sia tratti sia negoziati)	5,0	0,070	0,050	3,929	0,000	4,049

Dettaglio delle specifiche voci di costo per la banca

Rif.	RIEPIANIMENTO COSTO	ASSUNZIONI	Costo unitario	Volume di riferimento	Costo Totale
A	A = Costo carta (eur)	Si assume un consumo medio di fogli pari a 10. Costo unitario di un foglio basato sul costo industriale di una risma di carta pari a 3,00 euro per 500 fogli	0,007	10	0,070
B	B = Costo di stampa/fotocopia (eur)	Si assume un numero medio di fotocopie e stampe pari a 10. Il costo unitario si basa sul quanto previsto dal contratto stipulato con il service TOMWARE	0,005	10	0,050
C	C = Costo personale interno (eur)	Si assume un costo medio annuo per dipendente banca per il 2015 pari a 07.421,00 eur. Tale costo è stato poi ricalcolato come costo unitario per minuto sulla base delle seguenti considerazioni già adottate dall'azienda per il calcolo del dimensionamento delle filiali: - giorni lavorativi effettivamente in un anno = 220 - ore lavorate effettivamente in un giorno = 6,5	0,786	5	3,929
D	D = Costo Caricorse (eur)	Costo contrattuale Caricorse			5,720

Ne deriva che il costo di euro 4,00, richiesto dall'intermediario al ricorrente, per il rilascio di copia di ciascuno dei n. 119 documenti richiesti archiviati in Filiale, risulta così



analiticamente composto: euro 0,070 per costo carta, euro 0,005 per costo stampa/fotocopia, euro 3,929 per costo personale interno, il tutto afferente ai costi di produzione come per legge.

In ragione di ciò la domanda del ricorrente non può essere accolta poiché l'evidenza probatoria fornita dall'intermediario rende possibile accertare – nell'odierno caso concreto – la piena conformità del costo richiesto dall'intermediario rispetto al parametro normativo imposto dall'art. 119, comma 4, TUB. Il costo richiesto risulta in definitiva intelligibile nelle sue componenti, razionale e dunque in ultima analisi legittimo. Gli elementi del costo complessivo, sotto altro aspetto, non sono stati contestati dal ricorrente e dunque anche per tale motivo non sono ulteriormente sindacabili in tale sede.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI