

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) TENELLA SILLANI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERICU	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA PERICU

Nella seduta del 22/09/2016 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con il proprio ricorso il ricorrente ha rappresentato di aver già richiesto, in tre occasioni (il 19/11/2014, il 19/12/2014 e il 04/07/2015), al convenuto intermediario, copia del contratto relativo alla propria carta di credito (emessa dall'intermediario) oltre ad alcuni estratti conto relativi alla medesima carta. Ha lamentato, il ricorrente, di avere ricevuto solamente gli estratti conto ma non la domandata copia del contratto. Pertanto, ha domandato a Questo Arbitro di condannare il convenuto intermediario alla consegna del contratto richiesto, *ex art. 119 TUB*.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario ha fatto presente di aver trasmesso tutta la documentazione in seguito alla richiesta del 19/11/2014, ma di non poter offrire la prova di tale affermazione; di aver provveduto – pertanto – a nuovo invio, in risposta alla richiesta del 04/07/2015, e di aver appreso solo in sede di ricorso della mancata ricezione di parte della documentazione; di avere comunque provveduto a un terzo invio delle condizioni generali di contratto relative alla carta di credito del ricorrente (oltre che a rimborsare in favore del ricorrente € 20,00 quali contributo per il ricorso). Sul piano della procedibilità del ricorso, il convenuto intermediario ha rilevato che le richieste di documentazione *ex art. 119 TUB* non potrebbero essere intese come reclamo e, pertanto, il ricorso difetterebbe di



una condizione di procedibilità. Ha concluso, pertanto, per l'improcedibilità del ricorso, o, in subordine, per la cessazione della materia del contendere.

Con le proprie repliche, il ricorrente ha fatto presente di aver ricevuto, in effetti, solamente le condizioni generali di contratto, lamentando che lo stesso contratto non sia conforme al dettato dell'art. 117 TUB. Ha domandato, in sede di replica, l'annullamento del contratto.

Con le proprie controrepliche, il convenuto intermediario ha eccepito che le considerazioni del ricorrente circa la conformità del contratto all'art. 117 TUB costituiscono una domanda del tutto nuova e quindi inammissibile.

## DIRITTO

Il ricorso è in parte fondato.

Con riguardo all'eccezione di improcedibilità formulata dall'intermediario convenuto in sede di controdeduzioni, essa deve essere disattesa. La Sez. I, par. 3, delle Disposizioni per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, offre quale definizione normativa della nozione di " 'reclamo', *ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo*". Detta nozione, a parere di Questo Arbitro, ben si attaglia alle reiterate richieste formulate dal ricorrente ai sensi dell'art. 119 TUB. (si veda in proposito Collegio di Napoli, n. 5610/2015).

Per contro, deve essere dichiarata improcedibile per difetto di preventivo reclamo la nuova domanda formulata dal ricorrente in sede di repliche, tesa a ottenere l'annullamento del contratto concluso con l'intermediario, per difetto di forma. Le richieste formulate *ex art.* 119 TUB, infatti, non possono essere interpretate nel senso di sottendere tale domanda in via necessaria pur se implicita, così legittimandone la proposizione in sede di ricorso.

Nel merito, non avendo l'intermediario provato di aver trasmesso al ricorrente copia intera del contratto richiesto (ivi incluse le pagine contenenti i dati delle parti e le sottoscrizioni), ai sensi dell'art. 119, c. 4, TUB, la richiesta del ricorrente va accolta in questo senso.

## PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario consegni al ricorrente, ai sensi dell'art. 119, comma 4°, T.U.B., copia del contratto contestato; dichiara, nel resto, la domanda improcedibile.**

**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, avendo già riconosciuto al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA