



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) BERTI ARNOALDI VELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore BARBARA PETRAZZINI

Seduta del 19/04/2018

FATTO

Con ricorso presentato in data 10 luglio 2017, la ricorrente riferiva di essere titolare di un rapporto di conto corrente, acceso presso l'odierna resistente, sul quale era regolato un rapporto di deposito titoli in amministrazione, gestito personalmente da un dipendente della convenuta, dalla stessa incaricato. Sul predetto c/c, nel corso del rapporto, transitavano circa 500.000,00 euro utilizzati dal predetto dipendente per il compimento di operazioni di natura finanziaria eseguite in nome e per conto della stessa; più specificatamente, tra il 2009 e il 2016, il dipendente dell'intermediario incaricato dalla ricorrente effettuava circa 700 operazioni di investimento.

Al fine di verificare la regolarità delle operazioni e l'autenticità delle sottoscrizioni apposte sugli ordini di borsa, nel marzo 2017 chiedeva all'intermediario la consegna di tutta la documentazione inerente la propria posizione, ivi compresi gli ordini di borsa relativi agli anni 2009 e 2010. L'intermediario provvedeva ad inviare, gratuitamente e tramite e-mail, la documentazione di carattere generale inerente al rapporto, richiedendo, invece, per il rilascio delle copie degli ordini di borsa la corresponsione dell'importo di 6.560,00 euro, ottenuto moltiplicando l'importo di euro 20,00 (indicato nel Foglio informativo quale costo per la produzione dei documenti non archiviati in Filiale) per ciascun dei n. 328 documenti richiesti.

Ritenendo la richiesta esorbitante e sproporzionata, la ricorrente presentava in data 21



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

marzo 2017 reclamo all'intermediario reiterando la richiesta di ottenere copia degli ordini di borsa relativi agli anni 2009 e 2010 ed offrendo il pagamento della minor somma di 500,00 euro che veniva, tuttavia, rifiutata dall'intermediario.

Presentava quindi ricorso avanzando la richiesta di ottenere copia degli ordini di borsa relativi ad otto anni di vita del rapporto (dal 2009 al 2016) ad un "*costo sostenibile e ragionevole*".

Costituendosi ritualmente nel procedimento, l'intermediario si difendeva eccependo in via pregiudiziale, la mancata corrispondenza tra reclamo e ricorso. Sottolineava infatti come nel ricorso fosse stata chiesta copia degli ordini di borsa effettuati dal 2009 al 2016, mentre nel reclamo era stata domandata esclusivamente la documentazione relativa gli ordini di borsa effettuati nel biennio 2009/2010, e chiedeva, conseguentemente, che il ricorso fosse dichiarato inammissibile quanto alla richiesta di produzione della documentazione relativa alle operazioni compiute nel periodo 2011/2016.

Nel merito eccepiva l'infondatezza della domanda, affermando di avere applicato l'importo di 20,00 euro in relazione a ciascun ordine di borsa richiesto, conformemente a quanto indicato dal Foglio informativo e aggiungendo, in ogni caso, che, considerato il fatto che il costo di 20,00 euro era stato conteggiato in relazione al singolo ordine di borsa e non in relazione ai singoli documenti che lo compongono, era stata, di fatto, già operata una riduzione del costo complessivamente dovuto dalla cliente. Concludeva pertanto chiedendo il rigetto del ricorso.

Tanto premesso, questo Collegio, nella riunione decisoria dell'8 marzo 2018 riteneva necessario richiedere all'intermediario di fornire elementi identificativi dei costi effettivi sulla base dei quali era stata avanzata la richiesta complessiva di 6.560,00 euro per la produzione della documentazione bancaria, a prescindere dalla previsione forfettaria, e sospendeva il procedimento per le necessarie integrazioni istruttorie.

In ottemperanza alla richiesta del Collegio l'intermediario con nota del 28 marzo 2018 chiariva che per l'espletamento dell'attività di ricerca e di riproduzione dei documenti richiesti dall'odierna ricorrente erano stati impiegati, per dieci giorni/uomo, due risorse, che avevano cercato - negli scatoloni adibiti alla archiviazione - gli ordini di cui trattasi (complessivamente n. 328) e, dopo averli materialmente estratti e fotocopiati, li avevano trasmessi in forma cartacea al competente ufficio della banca, preposto alla evasione delle richieste documentali della clientela; presso tale ufficio i documenti erano poi stati scannerizzati ed inviati, via e-mail, alla Agenzia presso la quale la ricorrente ha accesso il proprio conto, che aveva provveduto a stamparli e a renderli disponibili alla cliente per il ritiro.

Con nota del 6 aprile 2018 parte ricorrente contestava, in quanto manifestamente eccessivo, il tempo che l'intermediario dichiarava di aver impiegato per il reperimento della documentazione richiesta e ribadiva la irragionevolezza del costo preteso dall'intermediario per l'invio della documentazione, anche alla luce del fatto che l'invio dei documenti era stato chiesto in formato elettronico e non cartaceo.

DIRITTO

1. La questione attiene alla valutazione della congruità dell'importo richiesto



dall'intermediario a rifusione delle spese sostenute per il reperimento della documentazione richiesta dalla ricorrente (pari a 6.560,00 euro, per 328 ordini di borsa effettuati nel biennio 2009-2010), ai sensi di quanto disposto dall'art. 119, comma 4, t.u.b., il quale prescrive che *“il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione”*.

2. Preliminarmente occorre tuttavia esaminare l'eccezione sollevata dall'intermediario resistente secondo il quale la richiesta di ottenere copia degli ordini di borsa effettuati nel periodo 2011-2016, assente nel reclamo proposto dalla ricorrente, sarebbe stata avanzata per la prima volta solo in sede di ricorso, dando vita ad un'ipotesi di “difformità tra reclamo e ricorso”, rendendo sul punto il ricorso inammissibile.

L'eccezione è fondata.

Ora, le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”* non solo prevedono che *«il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario»*, ma stabiliscono altresì che *«il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo»* (cfr. la Sezione VI, § 1).

Il concetto di “stessa questione” è stato in più occasioni oggetto di esame da parte della giurisprudenza di questo Arbitro e viene concordemente inteso non solo come tendenziale identità tra le richieste formulate con il reclamo e richieste formulate con il ricorso (*petitum*), ma anche come tendenziale identità tra elementi di fatto e di diritto posti alla base delle richieste medesime (*causa petendi*): d'altra parte, come è stato sottolineato, *«se la condizione dell'esperimento del preventivo reclamo mira a prevenire l'insorgere della controversia, tale finalità verrebbe frustrata se il comportamento contestato all'intermediario in sede di reclamo differisse, anche solo in parte, da quello stigmatizzato nel ricorso»* (così, *ex multis*, le decisioni ABF, Collegio di Bologna, n. 2955/2018 e Collegio di Roma, nn. 990/2016, 9514/2016 e 3446/2017).

Per altro verso è stato chiarito come l'esperimento della fase del reclamo costituisca *«una vera e propria condizione di procedibilità per il valido esperimento della procedura ABF»*, con la conseguenza che *«il mancato esperimento della condizione di procedibilità, in quanto tale, integrando l'inesistenza di un presupposto dell'azione, può bene essere rilevata d'ufficio, con la conseguenza che l'Arbitro possa definire in rito la procedura, senza entrare nel merito della stessa»* (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 5304/2013).

Alla luce di tali consolidati orientamenti, la domanda formulata solo nel ricorso e contenente una richiesta di ottenere anche la documentazione relativa agli ordini di borsa impartiti nel periodo 2011-2016, non essendo stata proposta nemmeno implicitamente in sede di reclamo, deve essere dichiarata inammissibile (cfr., in senso analogo le decisioni ABF, Collegio di Bologna, nn. 5826/2018, 4265/2017 e 7506/2017).

3. Venendo al merito della questione, e ritenuto pacifico il diritto della ricorrente a ottenere copia della documentazione richiesta limitatamente al biennio 2009-2010, va quindi esaminata la congruità dell'importo richiesto dall'intermediario a rifusione delle spese



sostenute per il reperimento della documentazione.

La materia è disciplinata, oltre che dal citato art. 119, comma 4, t.u.b. anche dal Provvedimento della Banca d'Italia del 29 settembre 2009, e successive modifiche, recante «*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*», il quale, dopo aver richiamato la disposizione del Testo Unico Bancario, ha cura di precisare che «*gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese*» (cfr. par. 4, Sez. IV).

Nel caso di specie, l'intermediario ha richiesto un importo (6.560,00 euro) calcolato sulla base dei costi previsti nel Foglio Informativo (il quale indica un importo di 20,00 euro per ogni documento cartaceo non archiviato in Filiale); non di meno, secondo la costante giurisprudenza dei Collegi territoriali, tra cui questo stesso Collegio (Collegio di Bologna, n. 900/2018), si è ritenuto, in casi analoghi, di verificare la congruità dei costi richiesti dall'intermediario per il rilascio della documentazione, anche se conformi a quanto stabilito nei fogli informativi, così da evitare che su tale importo possa essere aggiunto in via surrettizia un corrispettivo per il servizio di esibizione (cfr., *ex multis*, le decisioni ABF, Collegio di Napoli, nn. 1144/2018 e 1183/2017; Collegio di Bari, n. 13553/2017; Collegio di Roma, n. 10032/2017).

La *ratio* sottesa all'art. 119, comma 4, TUB è infatti di tipo indennitario e non remunerativo, per cui, se da un lato «*la previsione di tariffe standardizzate da parte degli istituti di credito può giovare alla chiarezza ed alla trasparenza nell'esecuzione dei rapporti, dall'altro rimane la necessità che venga mantenuta una stretta correlazione tra i costi (lato sensu intesi) effettivamente necessari al reperimento ed alla produzione dei documenti richiesti e le spese legittimamente applicabili ai richiedenti*» (così Collegio di Roma, n. 7464/2015), con la conseguenza che la norma consente all'intermediario di conseguire non già un compenso forfettario a ristoro del generico dispiego di tempo e di energie occorsi per estrarre i documenti richiesti, quanto piuttosto di recuperare i costi effettivamente sostenuti per recuperare tali documenti (cfr. Collegio di Napoli, n. 7600/2015).

La resistente ha sì dimostrato, attraverso i documenti allegati, di aver calcolato tale somma in modo coerente con i criteri definiti nei fogli informativi messi a disposizione della clientela, senza tuttavia dimostrare in alcun modo di aver rispettato l'obbligo di stretta correlazione tra i costi effettivamente sostenuti e le spese addebitate alla ricorrente. Pur avendo sottolineato nelle proprie controdeduzioni la particolare onerosità della richiesta, che ha richiesto il reperimento di un numero rilevante di documenti archiviati in luogo diverso dalla filiale, l'intermediario non ha infatti fornito adeguata e piena giustificazione né in merito ai costi effettivamente sostenuti, né in merito ai parametri utilizzati per determinare gli importi richiesti al cliente per fornire la copia della documentazione, a copertura dei meri «*costi di produzione*».

Deve quindi concludersi per l'illegittimità della pretesa economica avanzata dall'intermediario, in quanto giustificata esclusivamente sulla base di costi fissi individuati nel foglio informativo, e quindi in contrasto con l'art. 119, comma 4, t.u.b., e per l'accertamento del diritto della ricorrente ad ottenere copia degli ordini di borsa effettuati nel biennio 2009-2010 con addebito di spese commisurate ai soli costi di produzione e spedizione documentabili.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – accerta il diritto della parte



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ricorrente a ottenere la documentazione richiesta 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 alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI