Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BLANDINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MINCATO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SBORDONE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MINCATO NICOLETTA

Seduta del 17/07/2018

FATTO

Con ricorso preceduto da regolare reclamo, il cliente, assistito da avvocato e rimasto insoddisfatto dell'interlocuzione con l'intermediario, ha rappresentato di avere richiesto all'intermediario, in data 9 marzo 2017, la trasmissione della documentazione afferente al conto corrente bancario – ivi inclusi gli estratti di conto corrente - dal medesimo intrattenuto presso lo stesso, anche in veste di titolare dell'omonima ditta individuale, richiesta che veniva formulata ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB e degli artt. 7 e 10 del D. Lgs. 196 del 2003. Nella richiesta l'intermediario veniva diffidato a "*attenersi* – nel rendere il servizio – *ai costi indicati nella delibera n. 14 del 23.12.2004 del Garante della Privacy*".
L'intermediario riscontrava la richiesta allegando la documentazione contrattuale e informando il cliente che le copie degli estratti conto erano a sua disposizione presso la filiale dietro pagamento della somma di € 832,00 (€ 8 x 104 documenti riprodotti).
Rilevava successivamente l'intermediario di non aver dato seguito alla richiesta formulata ai sensi degli artt. 7 e 10 del Codice della privacy, atteso che a seguito delle modifiche normative intervenute nel Codice stesso e, segnatamente, nell'art. 4, la richiesta poteva provenire solo da persone fisiche, laddove il ricorrente l'aveva formulata quale titolare dell'omonima ditta individuale.
Contesta il ricorrente questa impostazione, rilevando innanzi tutto come ai sensi del Codice della privacy le richieste di accesso a dati personali devono essere evase a titolo gratuito, essendo consentito un modico contributo solo ove il richiedente chieda altresì la

trascrizione dei dati su speciali supporti; e in secondo luogo come la richiesta fosse in realtà stata formulata in proprio oltre che come titolare di ditta individuale.
Contesta altresì che il costo indicato per dare seguito alla richiesta formulata ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB sia del tutto incongruo e tale da costituire un forte deterrente all'esercizio di un legittimo diritto.
Richiamati numerosi precedenti di questo Arbitro che stigmatizzano come al cliente possano essere addebitati, in caso di richiesta di trasmissione di documenti ai sensi dell'art. 119, coma 4, TUB i solo costi di produzione, il ricorrente conclude affinché l'Arbitro accerti il suo diritto alla consegna delle copie degli estratti conto completi al proprio indirizzo di posta elettronica certificata ed al costo massimo di € 20,00.
L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, rileva la legittimità del proprio operato (essendo la somma richiesta conforme alle previsioni del Foglio informativo in vigore al momento della richiesta formulata dal ricorrente) e fa presente di essersi reso disponibile, dopo la ricezione del ricorso, a consegnare al ricorrente la documentazione richiesta dietro pagamento della somma, ben più ridotta, di € 159,00, facendo applicazione del costo di € 1,50 per documento previsto dal Foglio informativo come aggiornato dall'intermediario a far data dall'agosto 2017. La soluzione transattiva della vicenda non aveva però esito positivo.
Alla luce di ciò, l'intermediario chiede che il ricorso sia respinto in quanto infondato, stante la ragionevolezza dei costi richiesti, ovvero che sia dichiarata la cessazione della materia del contendere stante la rideterminazione del dovuto in € 159,00.

DIRITTO

Il ricorso verte essenzialmente sulla congruità della somma richiesta dall'intermediario al ricorrente a fronte della richiesta da questi formulata di trasmissione di una serie di documenti e merita parziale accoglimento per quanto si va di seguito ad esporre.
Va da subito rilevato come la richiesta di trasmissione dei documenti afferenti ai rapporti in essere tra ricorrente e intermediario (segnatamente, come si legge nel ricorso, la copia del contratto originario di apertura di c/c di corrispondenza, la copia del contratto originario di apertura di credito, la copia delle originarie convenzioni sulla determinazione del tasso ultralegale, commissioni, commissioni di massimo scoperto e giorni di valuta, la copia di eventuali contratti e convenzioni successive alle originarie regolarmente sottoscritte dall'amministratore, gli estratti conto completi di scalare dalla data di apertura a oggi, le lettere di credito) sia stata formulata dal ricorrente, in proprio e quale titolare della omonima ditta individuale, ai sensi di due distinte normative.
Quanto alla richiesta formulata ai sensi del Codice della Privacy, artt. 7 e 10, tale normativa prevede che "*il contributo possa essere chiesto quando i dati personali figurano su uno speciale supporto del quale è richiesta specificamente la riproduzione, oppure quando, presso uno o più titolari, si determina un notevole impiego di mezzi in relazione alla complessità o all'entità delle richieste ed è confermata l'esistenza di dati che riguardano l'interessato*".
Quanto invece alla richiesta formulata ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB, tale norma prevede 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*".

Tuttavia, per consolidato orientamento di questo Arbitro, a venire in rilievo nei rapporti tra intermediari e i loro clienti e, segnatamente, allorché si tratta del diritto del correntista di ottenere copia della documentazione bancaria afferente al contratto di conto corrente intrattenuto con l'intermediario, è solo la previsione dell'art. 119 TUB, laddove l'art. 7 del Codice della Privacy si riferisce esclusivamente "*al diritto* (della persona fisica in quanto tale) *di conoscere gratuitamente se e quali informazioni siano oggetto di trattamento*" (così questo Collegio nella decisione n. 1010 del 2012).
Ebbene, la citata norma, nel prevedere il diritto del cliente ad ottenere "*copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni*" prevede, quale unico onere addebitabile, i "*costi di produzione*" della documentazione, senza tuttavia esplicitarne i parametri per il relativo calcolo. L'orientamento consolidato dell'Arbitro sul punto è nel senso di ritenere che l'importo richiesto dagli intermediari per l'esibizione documentale vada sottoposto ad un vaglio di congruità, alla luce della comune esperienza, anche se conforme a quanto previsto nei Fogli Informativi (che peraltro nel caso di specie non risultano nemmeno sottoscritti dal cliente), in modo da escludere che la norma possa essere facilmente elusa.
In tal senso - e con riferimento ad un caso analogo - si è pronunciato anche questo Collegio nella decisione n. 7577 del 2016, in cui si è ritenuto incongrua la somma di euro 8,00, prevista nei Fogli Informativi, per la produzione di ciascun documento. Conformemente a tale decisione, anche nel caso di specie si deve ritenere che il ricorrente abbia diritto ad ottenere la documentazione contrattuale richiesta corrispondendo all'intermediario i soli costi di riproduzione della medesima, salve eventuali spese di trasmissione postale.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla consegna della documentazione richiesta ai soli costi di riproduzione della stessa, oltre a eventuali spese di spedizione.
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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO