



## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) FERRANTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) DALMOTTO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) CATTALANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - EUGENIO DALMOTTO

Nella seduta del 16/12/2019

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione del dispositivo della decisione n. 23719 del 28/10/2019 presentata dalla parte ricorrente;
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";

### FATTO

Con decisione n. 23719 del 28 ottobre 2019, il Collegio ha rigettato il ricorso della parte istante, sulla base della seguente motivazione: «... a prescindere dall'ammissibilità delle specifiche domande relative a singoli documenti, è da notare come l'intermediario abbia, nella sostanza, soddisfatto la richiesta di informazioni formulata dalla parte ricorrente, salvo che per il prelievo di € 1.500,00 del 16 dicembre 2008, in relazione al quale lo stesso intermediario ha ammesso di non essere stato in grado di rinvenire copia e quindi di assolvere l'obbligazione impostagli ex lege dall'art. 119, comma 4, TUB di fornire al cliente o a colui che gli succede a qualunque titolo di fornire copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

Così ridimensionato l'oggetto del contendere, si deve considerare che l'obbligazione di cui all'art. 119, comma 4, TUB discende dal più generale dovere di eseguire il contratto secondo correttezza e buona fede ricavabile dagli artt. 1175 e 1375 c.c., incombente tanto sul debitore e quanto sul creditore, ai quali è imposto di adottare la condotte idonee a preservare gli interessi dell'altra parte, quando questi siano apprezzabili e il loro soddisfacimento non comporti un altrui eccessivo sacrificio a suo carico.

Dovendosi dunque interpretare l'obbligazione dell'intermediario nel quadro di tali principi, occorre considerare per quale motivo la parte ricorrente abbia chiesto la produzione



*documentale oggetto di ricorso e se le finalità perseguite sono state nel loro complesso raggiunte. In merito, si deve ricordare che, come da questa espressamente dichiarato, i documenti in questione servivano alla parte ricorrente al fine di decidere se accettare o meno una eredità. In questo contesto, la mancata produzione dei documenti giustificativi di una operazione di modesto valore come un prelievo di € 1.500,00, avvenuta quasi dieci anni prima, appare irrilevante (al pari di altre simili, per le quali la sussistenza di un obbligo di produzione documentale ex art. 119 TUB è peraltro da escludere).*

*E così pure appare pretestuosa la correlata richiesta risarcitoria in dipendenza del mancato soddisfo da parte dell'intermediario, non essendo stato in alcun modo provata l'incidenza causale rispetto alla decisione se accettare l'eredità o meno, né essendo stata allegata l'esistenza di un concreto pregiudizio dipendente dalla decisione in concreto assunta».*

La parte ricorrente, con istanza di correzione del 12 novembre 2019, ha affermato che, contrariamente a quanto rilevato dal Collegio in fatto, l'intermediario ha illegittimamente omesso di consegnare non solo la documentazione afferente ad un prelievo di € 1.500,00, ma anche:

- copia di tutti i pagamenti degli F24 pagati attraverso *Internet Banking*;
- copia di alcune Ri.Ba.;
- copia di un contratto di mutuo.

L'istante ha inoltre illustrato che i «*predetti documenti risultano fondamentali per la scelta se accettare o meno l'eredità*». In particolare la copia degli F24 sarebbe servita «*per valutare la convenienza di accettare in virtù di una possibile rivalsa sugli altri eredi*»; la copia delle RI.BA «*per valutare se le forniture aziendali risultanti dalla contabilità dell'azienda medesima siano state pagate: decidere se accettare l'eredità richiede pure ciò*»; la «*copia del mutuo per sapere a cosa predetto mutuo sia occorso, sempre nell'ottica di valutare la convenienza di accettare l'eredità in virtù di una possibile rivalsa sugli altri eredi*».

Parte ricorrente ha chiesto quindi al Collegio di riesaminare la propria decisione alla luce delle summenzionate precisazioni.

Ciò posto, il Collegio osserva quanto segue.

## DIRITTO

Il riscontro dell'intera mole dei documenti richiesti dalla parte ricorrente porta a concludere che la parte resistente risulta non aver fornito - tra quelli per i quali è applicabile l'art. 119 TUB e non consta sia spirato il termine decennale di conservazione, ovvero detto termine non sia operante, trattandosi di documentazione contrattuale - i seguenti documenti oggetto di domanda:

- copia dei pagamenti degli F24 pagati attraverso *Internet Banking* nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2008;
- copia dei documenti afferenti ai prelievi di € 1.500,00 ed € 1.000,00 di dicembre 2008;
- copia del contratto di mutuo n cui si riferiscono gli addebiti negli esercizi 2007/2008/2009 nei mesi di aprile ed ottobre, nonché del contratto relativo al mutuo n. 00/50812335.

In relazione agli F24 la parte resistente deduce l'impossibilità tecnica di produrli, posto che il relativo servizio di pagamento non produrrebbe copia. Tuttavia, dalla *e-mail* dell'intermediario datata 1° giugno 2018, prodotta in atti, risulta che la banca abbia



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

consegnato alcuni F24 dal 2013 al 2017, sicché appare presumibile che possa fare altrettanto con quelli oggetto dell'attuale richiesta della parte ricorrente.

Manca inoltre, anche a livello di mera allegazione, ogni giustificazione in merito alla mancata produzione della documentazione afferente ai prelievi di dicembre 2008 e ai contratti di mutuo. Né, di per sé sola ed avulsa dalla considerazione della sua concreta inutilità rispetto ai fini ultimi dichiarati dalla parte ricorrente, può costituire una valida esimente la mera irreperibilità del documento, allegata dall'intermediario in relazione alla mancata consegna del documento inerente al prelievo di Euro 1.500,00 del 16 dicembre 2008.

L'insieme dei documenti non prodotti non pare irrilevante ai fini, che la parte ricorrente allega, di valutare se accettare l'eredità del titolare del conto.

Non potendosi quindi ravvisare forme di abuso del diritto ad ottenere la consegna della documentazione di cui si discute e poiché, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, quando non provi che la mancata ostensione dipenda da un fatto a sé non imputabile, l'intermediario non può essere sollevato dal rispetto degli obblighi di legge, questi dovrà consegnare per intero la copia della documentazione bancaria specificamente richiesta dalla parte ricorrente ove, per quanto concerne le singole operazioni, non sia ancora prescritto il termine decennale di conservazione al momento in cui la richiesta in questione è stata formulata.

Accolto entro i limiti suddetti il ricorso, *“non può essere accolta la richiesta di risarcimento avanzata dalla [parte] ricorrente, non avendo la [parte] ricorrente fornito adeguata prova né dei danni asseritamente subiti, né del nesso di causa tra tali danni e l'inadempimento, comunque sussistente, dell'intermediario resistente.”* (Coll. Coord., dec. n. 5872/2019).

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio, esaminati gli atti, accoglie parzialmente l'istanza ai sensi di cui in motivazione.**

**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

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA



## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) FERRANTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) DALMOTTO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - EUGENIO DALMOTTO

Seduta del 10/09/2019

### FATTO

La parte ricorrente allega che:

- il 28/12/2017, deceduto il padre, se ne apriva la successione;
- il 25/1/2018, si recava presso la filiale di Lavagna dell'intermediario per chiedere notizie, in qualità di figlio legittimo del *de cuius*, circa la sussistenza di rapporti intestati o cointestati al defunto, negli ultimi 10 anni dalla richiesta;
- il 29/1/2018, otteneva riscontro e nei giorni seguenti, pagati i relativi diritti, otteneva tutta la documentazione asseritamente rinvenuta;
- il 7/3/2018, in risposta ad una propria PEC del 16/2/2018, apprendeva dall'intermediario dell'esistenza di ulteriori documenti;
- l'11/3/2018, inoltrava una nuova *e-mail* alla banca chiedendo conto dei rapporti intercorsi col *de cuius*;
- il 26/3/2018, l'ente riscontrava parzialmente la comunicazione; nella medesima giornata parte ricorrente inviava un nuovo sollecito e richiesta documenti;
- contattato dall'intermediario, il 20/4/2018 sollecitava la richiesta di alcuni specifici documenti già richiesti;
- il 22/4/2018, formalizzava la richiesta di ulteriori documenti;
- il 4/5/2018, chiedeva ancora ulteriori documenti;
- il 12/5/2018, con una nuova *e-mail*, richiedeva alla banca altri documenti;
- il 1/6/2018, la resistente informava dell'intervenuta disponibilità di una parte della documentazione richiesta;



- il 6/6/2018, l'istante chiedeva nuovi documenti;
- l'11/7/2018, la banca rendeva disponibile ulteriore parziale documentazione, precisando che l'intestazione delle utenze, in relazione alle quali erano stati attivati i pagamenti ricorrenti, poteva essere reperita solo presso i gestori dei relativi servizi;
- il 30/7/2018, l'intermediario rendeva disponibile alcuni nuovi documenti;
- il 6/10/2018, sollecitava l'invio della documentazione mancante, chiedendone di nuova;
- il 17/10/2018, la banca rendeva disponibile altri documenti, chiarendo che per i pagamenti effettuati tramite *internet banking* la contabile confluisce nello stesso canale e, al contempo, rappresentando la necessità di informazioni aggiuntive per rintracciare una carta di pagamento;
- il 21/10/2018, sollecitava ancora l'invio di quanto chiesto in precedenza, chiedendo altresì l'accesso al canale *internet banking* del defunto attraverso cui erano state pagate le RI.BA. non ostese;
- il 4/12/2018, la banca informava di non poter fornire copia degli F24 degli ultimi 10 anni, dacché erano stati pagati tramite servizi forniti dall'Agenzia delle Entrate, che aveva rilasciato la relativa quietanza;
- il 26/4/2019, inoltrato reclamo all'intermediario, quest'ultimo comunicava l'inoltro di altra documentazione, non appena disponibile;
- il 26/5/2019, l'istante precisava di agire in qualità di «chiamato all'eredità» e non di erede.

Inoltre:

- ha chiesto il risarcimento dei danni per il mancato rispetto dei vincoli normativi, rispettati solo parzialmente dall'intermediario e con ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 119 TUB;
- ha precisato che il «pregiudizio e il danno» sono derivati dall'intermediario, a prescindere dalla «situazione soggettiva» del ricorrente;
- ha aggiunto che il fatto di trovarsi nella necessità di dover accettare o meno l'eredità del *de cuius* «non è elemento fondante del danno e pregiudizio subito, bensì aggravante di questi»;
- ha affermato che la questione circa la sua qualità di erede ovvero di delato non sarebbe influente ai fini dell'applicazione dell'art. 119 TUB, né l'intermediario potrebbe stabilire quali elementi il ricorrente debba «impiegare per formare la propria volontà, nell'accettare o meno l'eredità»; la norma non prevede neppure l'estrinsecazione di un movente;
- ha rimarcato come il ritardo nell'adempimento degli obblighi di legge vada ragguagliato ad un congruo termine (e non invece al diverso termine di 90 giorni previsto quale ultimo termine di evasione delle richieste); ha aggiunto inoltre che, ai fini del supero del termine, non avrebbe alcuna rilevanza la quantità di documentazione richiesta;
- ha specificato, con riferimento alla sua qualità (di erede o chiamato all'eredità), di aver ricevuto dall'autorità giudiziaria il termine entro il quale accettare o meno l'eredità;
- ha ribadito di aver formulato le proprie richieste con finalità «conoscitive» e «ricognitive»;
- ha sostenuto che l'intermediario non ha mai attribuito al ricorrente la qualifica di erede, se non dopo il ricorso all'ABF;
- si è interrogato sulla possibilità di far decorrere il termine prescrizione decennale ex art. 119 TUB anziché dal momento dell'operazione, da quello (successivo) di



- messa a disposizione dell'estratto conto, da cui ha tratto evidenza dell'operazione poi oggetto della richiesta di ostensione;
- ha aggiunto che alcune delle operazioni richieste risalivano a poco più di 10 anni prima della richiesta, ritenendo pertanto non lecito, neppure in questo caso, il ricorso dell'intermediario all'eccezione di intervenuta prescrizione del diritto a chiedere copia dei documenti;
  - ha precisato, per quanto concerne le RI.BA. effettuate tramite *internet banking*, che la sua richiesta di accesso a tale canale afferiva a mere finalità conoscitive e non dispositive;
  - si domanda, con riferimento agli F24 di cui la banca ha sostenuto che la relativa quietanza sarebbe rilasciata direttamente dall'Agenzia delle Entrate e che pertanto non ha fornito al ricorrente, se effettivamente l'intermediario non debba fornire *ex lege* nessuna informazione o documentazione, a fronte di una richiesta concernente «copia e/o ogni informazione utile, in particolare il C.F. sugli stessi riportato»;
  - ha insistito per l'ottenimento delle informazioni relative alle intestazioni delle utenze, per le quali richiede comunque certezze circa il fatto che le relative disposizioni siano o meno state effettuate allo sportello;
  - si è interrogato circa l'esistenza della carta n. xxx443, per la quale non ha ancora ricevuto delucidazioni;
  - con riferimento alle carte di pagamento, ha insistito per ottenere informazioni sui dati di intestazione delle stesse «in linea con quanto previsto dal TUB», a fronte di un riscontro della banca che ha inteso invece far riferimento alla normativa sulla riservatezza;
  - ha lamentato di non avere ancora ricevuto, dopo oltre un anno dalla richiesta, «copia del mutuo n. [xxx706] e del rapporto n. [xxx335]» denunciando come, secondo la banca, il medesimo non avrebbe diritto a ricevere copia di tali documenti;
  - ha insistito per avere copia della documentazione inerente ai prelievi di cui non ha avuto evidenza, con particolare riferimento al prelievo di € 1.500,00 del 16/12/2008;
  - ha quantificato il danno subito, a causa del comportamento dell'intermediario, in € 20.000,00, «salvo migliore quantificazione» affidata all'ABF.

Pertanto domanda: (i) che «venga fornita la documentazione richiesta e non prodotta»; (ii) che l'intermediario «sia sanzionato e risarcisca i danni per il ritardo» nella produzione della documentazione nonché per tutti i malfunzionamenti evidenziati in narrativa; (iii) che si impegni a fornirmi la documentazione che richiederò in futuro nel rispetto delle leggi vigenti; (iv) che «risarcisca ulteriori danni poiché nel prossimo mese mi troverò, su disposizione del Tribunale (...), a dovermi esprimere se accettare o meno l'eredità [del *de cuius*] e la condotta dell'Istituto [h]a fatto sì che io non possa avere gli elementi al fine di compiere detta scelta»; (v) che sia sanzionato e risarcisca «i danni per ogni altra violazione di legge e/o condotta scorretta» dovesse essere rilevata.

L'intermediario, invece, afferma che:

- parte ricorrente, il 10/1/2019 (*rectius*: 2018), aveva attestato, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, la propria qualità di erede, salvo poi produrre, il 5/4/2019, una nuova dichiarazione sostitutiva in cui dichiarava di essere «chiamato all'eredità» e non erede;
- stante la dichiarazione sostitutiva del 10/1/2018, l'istante dovrebbe considerarsi erede puro e semplice, di talché il successivo ritardo nella produzione dei documenti richiesti non potrebbe aver compromesso in alcun modo la sua facoltà di accettare o meno il compendio ereditario;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il ricorrente non ha prodotto alcun provvedimento del Tribunale, pur citato, da cui si evinca il tipo di riserva che egli abbia formulato circa la sua posizione di erede;
- è onere dell'odierno istante chiarire la propria posizione nei riguardi dell'eredità «fornendo ogni documentazione relativa alle eventuali rinunce o accettazioni», stante la non univocità dei documenti prodotti;
- ove il ricorrente avesse chiesto la redazione dell'inventario, non potrebbe ora lamentare alcun danno in conseguenza della condotta della stessa banca, dacché questa aveva fornito subito (il 26/1/2018) tutte le informazioni all'uopo necessarie, consistenti nella comunicazione delle attività e passività del *de cuius* esistenti (l'ulteriore documentazione richiesta sarebbe al più funzionale ad eventuali «azioni di rivalsa»);
- le successive richieste sono state evase «in massima parte, nei termini previsti dall'art. 119 TUB», dimostrando l'attenzione della banca per le istanze del ricorrente, il quale aveva anche scritto una *e-mail* di ringraziamento datata 14/4/2018;
- quanto alla documentazione che parte istante ritiene ancora dovuta, emerge da un lato una serie di operazioni che risalgono a più di 10 anni precedenti la richiesta, quindi non soggette ad ostensione, nonché alcune tipologie di dati che non sono nella disponibilità dell'intermediario (RI.BA. pagata tramite banca diretta, copie degli F24, intestazioni dei contratti delle utenze in assenza delle relative disposizioni di domiciliazione presentate allo sportello);
- il richiesto «accesso al canale di *internet banking* attraverso cui sono state pagate le RI.BA.», oltre che «oscuro», appare non procedibile tecnicamente e comunque inutile nella pratica, non potendo offrire la medesima operatività riservata al defunto;
- le richieste relative all'intestazione delle carte di pagamento sono state evase nel rispetto della normativa sulla *privacy*, avendo indicato la banca se fossero o meno intestate al padre dell'istante;
- «con l'eccezione del prelievo di € 1.500,00 del 16 dicembre 2008 di cui la Filiale non ha rinvenuto copia e che, comunque, appare insignificante per lo scopo complessivo dichiarato dal [ricorrente] ..., la Banca ha assolto ogni obbligo nel rispetto della normativa generale e di quella particolare sulla riservatezza dei dati»;
- «se qualche singolo documento è stato consegnato con un leggero ritardo, non si sarebbe realizzata alcuna violazione in considerazione della quantità di richieste e della corposa mole di documenti puntualmente consegnati».

Inoltre, ha sottolineato la propria condotta collaborativa nei confronti del ricorrente, sostenendo di non aver consegnato solo la documentazione afferente al pagamento di € 1.500,00 del 16/12/2008, in quanto non rintracciata. Ha infine ribadito come il ricorrente non abbia fornito alcuna prova dei danni lamentati.

Chiede quindi il rigetto del ricorso.

Ciò posto, il Collegio osserva quanto segue.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## DIRITTO

1. Occorre preliminarmente chiarire che, a norma delle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ove si prevede che «all'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro») all'Arbitro non risultano competere poteri sanzionatori.

Le relative domande della parte ricorrente non possono dunque essere accolte.

2. Così pure non possono essere accolte le domande con cui la parte ricorrente chiede una condanna in futuro dell'intermediario, come quella secondo cui questi dovrebbe impegnarsi a fornire «la documentazione che richiederò in futuro nel rispetto delle leggi vigenti».

L'interesse di cui il ricorrente chiede la tutela appare infatti eventuale e, comunque, non attuale. Difetta pertanto l'interesse ad agire ai sensi dell'art. 100 c.p.c., da ritenere applicabile anche nella procedura ABF, che deve essere attuale e concreto. Come esige la consolidata giurisprudenza di legittimità in argomento, l'interesse in questione deve infatti essere «attuale e concreto e non relativo ad un diritto futuro ed ipotetico» (cfr., tra le molte, Cass., 2 agosto 2010, n. 17971).

Tanto meno, poi, non essendo previsto il potere di procedere d'ufficio, può essere domandata all'arbitro un'attività esplorativa, in merito ad eventuali possibili violazioni di legge e/o condotte scorrette non rilevate dal medesimo ricorrente, sicché anche la domanda di sanzionare l'intermediario e di condannarlo al risarcimento del danno «per ogni altra violazione di legge e/o condotta scorretta dovesse essere rilevata» non può trovare accoglimento.

3. Rimane dunque da esaminare la sola domanda di ottenere la produzione della documentazione richiesta nonché quella correlata di risarcimento del danno per il ritardo o la mancata produzione.

Sul punto, a prescindere dall'ammissibilità delle specifiche domande relative a singoli documenti, è da notare come l'intermediario abbia, nella sostanza, soddisfatto la richiesta di informazioni formulata dalla parte ricorrente, salvo che per il «prelievo di € 1.500,00 del 16 dicembre 2008», in relazione al quale lo stesso intermediario ha ammesso di non essere stato in grado di rinvenire copia e quindi di assolvere l'obbligazione impostagli *ex lege* dall'art. 119, comma 4, TUB di fornire al cliente o a colui che gli succede a qualunque titolo di fornire «copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni».

Così ridimensionato l'oggetto del contendere, si deve considerare che l'obbligazione di cui all'art. 119, comma 4, TUB discende dal più generale dovere di eseguire il contratto secondo correttezza e buona fede ricavabile dagli artt. 1175 e 1375 c.c., incumbente tanto sul debitore e quanto sul creditore, ai quali è imposto di adottare le condotte idonee a preservare gli interessi dell'altra parte, quando questi siano apprezzabili e il loro soddisfacimento non comporti un altrui eccessivo sacrificio a suo carico.

Dovendosi dunque interpretare l'obbligazione dell'intermediario nel quadro di tali principi, occorre considerare per quale motivo la parte ricorrente abbia chiesto la produzione documentale oggetto di ricorso e se le finalità perseguite sono state nel loro complesso raggiunte.





Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In merito, si deve ricordare che, come da questa espressamente dichiarato, i documenti in questione servano alla parte ricorrente al fine di decidere se accettare o meno una eredità.

In questo contesto, la mancata produzione dei documenti giustificativi di una operazione di modesto valore come un prelievo di € 1.500,00, avvenuta quasi dieci anni prima, appare irrilevante (al pari di altre simili, per le quali la sussistenza di un obbligo di produzione documentale ex art. 119 TUB è peraltro da escludere). E così pure appare pretestuosa la correlata richiesta risarcitoria in dipendenza del mancato soddisfo da parte dell'intermediario, non essendo stato in alcun modo provata l'incidenza causale rispetto alla decisione se accettare l'eredità o meno, né essendo stata allegata l'esistenza di un concreto pregiudizio dipendente dalla decisione in concreto assunta.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA