

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) COEN	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MARCO MARINARO

Seduta del 30/03/2023

### FATTO

Il ricorrente, in qualità di erede, espone quanto segue:

- su sua richiesta, l'INPS documentava e comunicava che la de cuius aveva percepito (dal gennaio 2011 fino ad aprile 2018) l'indennità di accompagnamento/pensione di invalidità erogata in contanti presso l'ufficio postale anziché sul c/c a lei intestato;
- con richiesta del 09.06.2020 domandava all'intermediario "(...), previo pagamento dei soli costi di riproduzione, di: visionare ed estrarre copia della documentazione inerente alle singole operazioni di pagamento dell'indennità di accompagnamento – da parte dell'Ufficio pagatore – avvenute tra l'agosto del 2011 e l'aprile 2018";
- la richiesta era finalizzata ad accertare che le somme fossero state effettivamente ritirate dalla de cuius atteso che la stessa era ormai affetta da "grave deficit cognitivo";
- in data 16.03.2020, l'intermediario confermava di essere in possesso della documentazione, aggiungendo che per soddisfare la richiesta era necessario dimostrare la qualità di avente diritto e corrispondere le commissioni previste nel foglio informativo allegato;
- tra aprile e agosto 2021, il ricorrente presentava n. 57 singole richieste di acquisizione della documentazione relativa al pagamento del rateo pensione invalidità n. \*\*\*\*87;
- le richieste riguardavano:
  - anno 2011, n. 5 mesi: i mesi compresi da agosto a dicembre;



- anno 2012, n. 12 mesi;
- anno 2013, n. 12 mesi;
- anno 2014, n. 12 mesi;
- anno 2015, n. 12 mesi;
- anno 2016, n. 4 mesi: i mesi compresi da gennaio ad aprile;
- contestualmente provvedeva al pagamento di euro 15,00 per ogni singola richiesta, per un totale complessivo di euro 855,00;
- in data 26.06.2021 presentava un'ulteriore richiesta di documentazione (inerente le mensilità da settembre a dicembre 2011) provvedendo, anche in questo caso, al pagamento di euro 15,00.

Tanto premesso, richiama il testo dall'art. 119 comma 4 del t.u.b. il quale, tra le altre cose, prevede che "Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione".

Contesta, quindi, all'intermediario di aver agito in violazione della citata disposizione, pretendendo costi eccessivi. Riporta quanto statuito dai Collegi di Napoli (decisione n. 14799/2019) e Bologna (decisione n. 7011/2022) in merito alla possibilità, per l'ABF, di sindacare la congruità dei costi applicati dall'intermediario.

Conclude chiedendo la rideterminazione dei costi versati con conseguente restituzione delle somme pagate in eccedenza.

Costitutosi l'intermediario eccepisce preliminarmente quanto segue:

- il ricorrente presentava n.58 singole richieste di acquisizione della documentazione relativa al pagamento del Rateo Pensione Invalidità n.\*\*\*87 intestato alla de cuius;
- le citate richieste, tutte adeguatamente riscontrate, riguardavano i 5 mesi dell'anno 2011 e la totalità dei mesi degli anni 2012 e 2013.

Tanto premesso, osserva che:

- la ricerca patrimoniale è un servizio a pagamento per il quale è prevista la corresponsione di una commissione, il cui importo varia in relazione all'oggetto della ricerca richiesta;
- il costo del citato servizio veniva regolarmente pubblicizzato, come riportato nel Foglio Informativo pro tempore vigente (consultabile presso tutti gli uffici postali e online sul sito della convenuta);
- nello specifico, la commissione da pagare prevista nel FIA del 2021 era pari a euro 15,00 per singola operazione;
- il ricorrente, pur conoscendo i costi che avrebbe dovuto sostenere, ha accettato di istruire la richiesta, procedendo al pagamento della relativa commissione pari ad euro 15,00;
- quest'ultima è il risultato della quantificazione dei costi di produzione, essendo la documentazione oggetto di ricorso esclusivamente cartacea contenuta in archivi fisici "la cui interrogazione comporta necessariamente un lavoro tempisticamente oneroso, anche in virtù della numerosità delle copie richieste";
- allega, a titolo esemplificativo, alcune copie degli esiti della ricerca.

L'intermediario conclude domandando il rigetto del ricorso.

Il ricorrente replica alle controdeduzioni sostenendo che:

- la documentazione fornita era incompleta, poiché priva di 11 mensilità come da attestazione dello stesso intermediario;
- nonostante queste ultime copie non venissero consegnate, il ricorrente procedeva al pagamento per il rilascio;
- tale costo non veniva rimborsato dall'intermediario;
- la documentazione rilasciata, inoltre, veniva fornita solo in seguito al decreto ingiuntivo emesso dal Tribunale di Roma;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il costo di euro 15,00 per l'attività necessaria alla ricerca e alla copia di un singolo documento è di tutta evidenza ingiustificato e pregiudica l'esercizio del diritto di accesso alla documentazione bancaria;
- invero l'interessato si troverebbe a scegliere tra, rinunciare ad accedere alla documentazione o, diversamente, a provvedere al pagamento dei costi richiesti non potendo successivamente lamentarne l'eccessiva onerosità;
- l'intermediario, peraltro, non chiarisce in concreto quali siano le ragioni che giustificano l'applicazione di un tale costo per ogni singola operazione;
- anzi, sembrerebbe quasi sottendere che il costo applicato sia stato di euro 15,00 proprio in ragione della "numerosità delle copie richieste";
- l'intermediario, peraltro, non forniva nessun riscontro alla richiesta del 26.06.2021.

Rinnova, dunque, la pretesa fatta valere in sede di ricorso; chiede, in subordine, la rideterminazione dei costi con restituzione degli importi corrisposti in relazione alla documentazione non fornita (per la cifra complessiva di euro 180,00).

Nelle controrepliche l'intermediario richiama quanto già affermato nelle precedenti difese, rinnovando la richiesta di rigetto del ricorso.

## DIRITTO

**1.-** La controversia concerne la congruità dei costi di riproduzione documentale corrisposti in favore dell'intermediario resistente dal ricorrente, a fronte di una serie di istanze da quest'ultimo avanzate a norma dell'art. 119, comma 4, TUB.

In particolare, il ricorrente, in qualità di erede, chiedeva "di: visionare ed estrarre copia della documentazione inerente le singole operazioni di pagamento dell'indennità di accompagnamento – da parte dell'Ufficio pagatore – avvenute tra l'agosto del 2011 e l'aprile 2018" al fine di accertare che le somme fossero state effettivamente ritirate dalla de cuius.

**2.-** È incontestato che il ricorrente abbia presentato n. 58 richieste di acquisizione documentale provvedendo al contestuale pagamento di euro 15,00 (per ogni singola richiesta), per un totale complessivo di euro 870,00. È altresì pacifico che la documentazione fornita dall'intermediario è incompleta, poiché priva di n. 11 mensilità rispetto alle richieste formulate dal ricorrente.

**3.-** D'altro canto, la resistente eccepisce di aver quantificato i costi necessari a evadere la richiesta ostensiva in esame sulla base di quanto previsto dal Foglio Informativo vigente *ratione temporis*.

Detto documento quantifica in euro 15,00 la commissione applicata "per rilascio e invio copia tratta dall'originale della documentazione conservata presso l'archivio centrale" dell'intermediario.

Non chiarisce, tuttavia, le componenti che determinano il costo ivi riportato, o se, e in che termini, al cliente siano applicati i soli costi di produzione della documentazione richiesta (conformemente a quanto disposto dall'art. 119, comma 4, TUB).

Soltanto in sede di controdeduzioni l'intermediario precisa che l'importo della commissione è il risultato della quantificazione dei costi di produzione, considerato che la documentazione richiesta è esclusivamente cartacea e che risulta conservata in archivi fisici "la cui interrogazione comporta [...] un lavoro temporaneamente oneroso, anche in virtù della numerosità delle copie richieste".

In proposito allega alcune copie degli esiti della ricerca dei documenti all'interno degli archivi, nelle quali non si rinviene alcun riferimento al costo delle risorse impiegate e dell'impegno dalle stesse profuso.



Come affermato e documentato in sede di repliche, la commissione per il rilascio della documentazione veniva corrisposta dal ricorrente e non restituita, anche in caso di esito negativo della ricerca.

**4.-** Al riguardo, occorre preliminarmente rilevare che l'art. 119 TUB è stato modificato dall'art. 4, comma 2, D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, prevedendo che "al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione della documentazione".

I Collegi ABF alla luce della indicata disposizione hanno sottolineato come la banca non possa pretendere il pagamento di una somma esorbitante a titolo di corrispettivo e/o diritto di copia, anche se conformi a quanto stabilito nei Fogli Informativi, così evitando che su tale importo possa essere aggiunto in via surrettizia un corrispettivo per il servizio di esibizione (Coll. Roma, dec. n. 1432/2013, ha affermato che la banca può ripetere dal ricorrente "i soli costi vivi sostenuti per la ricerca e la produzione della documentazione"; nonché Coll. Roma n. 15/2015; Coll. Napoli, dec. n. 6465/2016).

Non può peraltro sottacersi che la previsione di somme incongrue ed eccessive per il rilascio di copie della documentazione finirebbe per costituire un deterrente all'esercizio del diritto del cliente e frustrerebbe la realizzazione dell'obiettivo di trasparenza cui complessivamente mira il TUB e che il rilascio della documentazione richiesta prescinde dalla circostanza che l'intermediario, a suo tempo, l'abbia già inviata o messa a disposizione del ricorrente mediante il servizio di home banking. (Coll. Napoli, dec. n. 7577/2016).

La norma sopra richiamata deve essere interpretata nel senso di garantire all'utenza un accesso agli atti tempestivo ed economico: nel contemperare gli interessi in gioco, la norma in questione ha inteso ancorare i costi addebitabili alla parte debole ad un criterio indennitario anziché remunerativo. In tale prospettiva, secondo l'accezione esegetica che appare preferibile, la norma consente all'intermediario di conseguire non già un compenso forfetario 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. Altrimenti detto: occorre verificare che, sull'importo richiesto dall'intermediario per la produzione della documentazione, non sia surrettiziamente caricato un corrispettivo per il servizio di ostensione (Coll. Napoli, dec. n. 7600/2015; dec. n. 14799/2019).

Ciò comporta che il costo richiesto dalle banche per l'esibizione documentale vada sempre sottoposto ad un vaglio di congruità, da effettuarsi alla luce della comune esperienza, secondo un parametro di ragionevolezza e senza che sia, a tal fine, necessario che l'intermediario fornisca la prova analitica dei costi volta per volta sostenuti (Coll. Roma, dec. nn. 19167/2018, 111/2018, 11467/2016; 3254/2016). Il che non scalfisce la legittimità della prassi di elaborare parametri generalmente applicabili, pubblicizzati tramite fogli informativi: del resto, la previsione di tariffe standardizzate da parte degli istituti di credito può giovare alla chiarezza ed alla trasparenza nell'esecuzione dei rapporti. Permane, tuttavia, la necessità di 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 (Coll. Napoli, dec. n. 14799/2019).

**5.-** Nel caso di specie i costi richiesti per la produzione della documentazione sono stati forfetariamente fissati in euro 15,00 circa per ciascun documento. In particolare, l'intermediario resistente ha quantificato la documentazione prodotta (n. 47 documenti) senza peraltro esplicitare la composizione dei singoli documenti ed effettua quindi il calcolo per singolo documento, ad esempio, indipendentemente dal numero di pagine di cui è composto, ignorando che trattasi di costi variabili in funzione del tipo e della struttura dei documenti, della loro data di formazione e, più in generale, delle attività necessarie per



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

reperirli e riprodurli. Peraltro, del tutto ingiustificatamente, ha richiesto il pagamento del medesimo costo anche per la richiesta di n. 11 documenti poi non rilasciati.

Vale quindi anche in questo caso il principio già stabilito da questo Arbitro secondo cui, a prescindere dalla data della relativa formazione e dalle attività necessarie al reperimento, produzione e trasmissione, il ricorrente ha diritto ad ottenere la documentazione contrattuale richiesta corrispondendo all'intermediario i soli costi di riproduzione della medesima (Coll. Roma, dec. n. 111/2018).

Peraltro, i casi nei quali l'Arbitro ha giudicato eccessivo il costo sono stati, in prevalenza, casi in cui il costo per documento richiesto ammontava a circa 7 o 8 euro per documento (Coll. Napoli, dec. n. 18655/2018; dec. n. 7577/2016). Alcuni Collegi (ad esempio, Coll. Milano, dec. n. 1927/2019) hanno espresso l'avviso che rispetto a documenti archiviati digitalmente il costo di produzione potrebbe stimarsi prossimo ad 1 euro e che è eccessivo il costo di 3 euro per la copia di estratto conto (Collegio di Napoli, decisione n. 1298/2019).

**6.-** Pertanto, il Collegio, acclarata la non conformità all'art. 119 TUB dei costi praticati della resistente per ottenere copia dei documenti richiesti, accerta e dichiara il diritto del ricorrente ad ottenere dall'intermediario la documentazione richiesta con l'addebito delle sole spese commisurate ai soli costi di produzione (i.e., spese effettivamente sostenute per la riproduzione della stessa), oltre ad eventuali spese di spedizione (Coll. Roma, dec. n. 1567/2013; Coll. Napoli, dec. n. 6465/2016; dec. n. 14799/2019).

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per aver applicato commissioni non proporzionate ai costi di produzione della documentazione richiesta e per l'effetto dispone che ridetermini tali costi e restituisca l'eccedenza alla parte ricorrente.**

**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

PIETRO SIRENA