

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                         |                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA               | Presidente                                                |
| (MI) BARTOLOMUCCI       | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) DELL'ANNA MISURALE | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) PERON              | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) SCARANO            | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 20/01/2026

## FATTO

La parte ricorrente espone di essere stata titolare di un rapporto di conto corrente che presentava un saldo a debito pari a € 1.739,42 al 31.03.2025, e che in data 16.04.2025 era stato classificato a sofferenza. Riferisce di non aver più effettuato alcuna operazione dispositiva dopo tale data, sicché i movimenti successivi sarebbero dipesi esclusivamente da addebiti unilaterali dell'intermediario. In particolare, contesta l'addebito, avvenuto in data 31.05.2025, dell'importo di € 206,57, per competenze/interessi (*"interessi periodi precedenti non addebitati/accreditati"*), in assenza di

affidamento e dopo la classificazione a sofferenza, trattandosi di importo sproporzionato, privo di base contrattuale chiara e senza preavviso.

Rappresenta di aver inviato al riguardo un reclamo a mezzo PEC in data 23.06.2025, con il quale chiedeva anche la chiusura del rapporto. In data 07.08.2025 l'intermediario avrebbe confermato la classificazione a sofferenza, comunicato l'estinzione del conto e rinviato a un soggetto terzo quale cessionario del credito. A seguito di ulteriore comunicazione del 09.08.2025, la parte ricorrente ha reiterato le contestazioni e richiesto copia della documentazione. Il cessionario avrebbe fornito riscontro solo il 16.09.2025. Lamenta altresì che l'intermediario ha subordinato l'accesso a estratti conto e corrispondenza al pagamento di € 25,40, in violazione degli artt. 12 e 15 GDPR in materia di protezione dei dati personali.

Ha quindi concluso chiedendo all'Arbitro di accertare l'illegittimità dell'addebito di € 206,57 e di ordinare la *"riliquidazione del saldo al netto di tale importo"*, di dichiarare l'illegittimità della richiesta di € 25,40 per l'accesso alla documentazione e di ordinare la consegna gratuita in formato elettronico di estratti conto, scalari e comunicazioni relative al rapporto, nonché di ordinare all'intermediario di non intraprendere azioni di recupero e/o segnalazioni ulteriori per la parte di importo contestata fino a riliquidazione definitiva, oltre al rimborso del contributo di procedura di € 20,00.

Nelle controdeduzioni, in via preliminare, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per asserita genericità della domanda e per la natura costitutiva delle richieste avanzate, ritenute dirette a ottenere una pronuncia di condanna a un *facere* infungibile ovvero un parere consulenziale. Nel merito, ha ricostruito il rapporto di conto corrente, acceso in data 03.09.1999, non affidato, evidenziando che l'esposizione debitoria sarebbe derivata prevalentemente da utilizzi di carta di credito non rimborsati alla data del relativo saldo con addebito sul conto, privo di fondi. Ha precisato che il rapporto aveva registrato, da tempo, una sostanziale assenza di movimentazione in avere e di canalizzazione della retribuzione e che, conseguentemente, erano stati applicati interessi debitori per utilizzi extra fido, regolarmente rendicontati e conformi alle condizioni pattuite. L'intermediario ha inoltre dedotto che, a seguito dell'invio della comunicazione 31.12.2016 relativa alla nuova normativa sugli interessi, la parte ricorrente non avrebbe prestato il consenso all'addebito degli interessi debitori, i quali sarebbero rimasti sospesi fino alla loro scadenza, divenendo successivamente esigibili. Ha richiamato l'invio di solleciti di pagamento, nonché di comunicazioni di preavviso di segnalazione a sofferenza e di recesso dal rapporto, sino all'estinzione del conto avvenuta il 20.05.2025, data in cui sono stati addebitati gli interessi debitori arretrati per l'importo contestato.

Quanto alla richiesta documentale, l'intermediario ha sostenuto la legittimità dei costi richiesti ai sensi della normativa bancaria, precisando di aver comunque messo a disposizione, gratuitamente, in via eccezionale e senza riconoscimento di responsabilità, la documentazione richiesta.

### **DIRITTO**

In via preliminare, il Collegio rileva che le domande volte a ottenere ordini di “*riliquidazione del saldo*”, di sospensione di attività di recupero o di segnalazione, ovvero l'imposizione di specifici comportamenti futuri all'intermediario, non rientrano nella competenza dell'Arbitro, trattandosi di richieste di natura costitutiva o di condanna a un *facere* infungibile.

Come noto, le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, al Sez. I, § 4, stabiliscono 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 200.000 euro*”.

Al riguardo, è costante l'orientamento dei Collegi ABF, secondo cui in applicazione di dette Disposizioni, una pronuncia costitutiva – volta cioè a modificare il rapporto giuridico intercorrente tra le parti, o comunque a emettere una condanna a un *facere* infungibile – non rientri nella propria competenza (*ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 1371/2024; n. 2653/2024; n. 2812/2024; n. 1339/2024; n. 1245/2024; n. 13281/2023; n. 10153/2023; n. 8462/2023).

Tali domande possono essere esaminate, in funzione conservativa, esclusivamente nei limiti in cui siano interpretabili come richieste di accertamento della legittimità o meno delle condotte contestate.

Quanto alla richiesta documentale, deve operarsi una distinzione tra il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria ai sensi della normativa di settore e il diritto di accesso ai dati personali previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati.

La richiesta ex art. 119 TUB attribuisce al cliente il diritto di ottenere copia della documentazione inerente alle operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni, a proprie spese; è diritto che ha natura contrattuale e riguarda la documentazione bancaria in senso stretto (estratti conto, contratti, corrispondenza).

La richiesta di accesso ai dati personali ex artt. 12 e 15 GDPR ha natura diversa e consente all'interessato di ottenere conferma dell'esistenza di dati personali e di accedere gratuitamente alle

informazioni relative al trattamento; in questo caso, il costo può essere richiesto solo per copie ulteriori o per richieste manifestamente infondate o eccessive.

Nel ricorso, il cliente lamenta la violazione degli artt. 12 e 15 GDPR per avere l'intermediario subordinato l'accesso agli estratti conto e alla corrispondenza al pagamento di € 25,40, mentre nella comunicazione del 09.08.2025 aveva riferito: *"ho richiesto ... ai sensi degli artt. 119 TUB e 15 GDPR, copia delle raccomandate di preavviso/segnalazione e dei documenti contabili (estratti/scalari) ..."*.

In ogni caso, risulta che l'intermediario abbia comunque messo a disposizione la documentazione richiesta, sicché la pretesa ostensiva deve ritenersi soddisfatta e non residua un interesse attuale a una pronuncia sul punto.

Nel merito, la contestazione principale ha ad oggetto l'addebito di € 206,57 contabilizzato dalla banca sul conto corrente n. \*503, intestato al ricorrente, con causale *"Competenze (interessi oneri) - interessi periodi precedenti non addebitati/accreditati"* in occasione dell'estinzione del conto corrente in data 20.05.2025.

Detto importo risulta riferito a interessi debitori maturati su utilizzi del conto in assenza di affidamento nel corso di più trimestri precedenti (06 – 09 - 12/2024; 03/2025) e rimasti sospesi in mancanza del consenso all'addebito periodico, di cui l'intermediario produce la relativa comunicazione del 31.12.2016. Tali interessi sono divenuti esigibili alla scadenza e sono stati contabilizzati in occasione dell'estinzione del rapporto.

Dalla documentazione disponibile emerge che i tassi applicati sono conformi alle condizioni contrattuali e alle successive comunicazioni di modifica, e che il dettaglio degli interessi è stato riportato nei rendiconti periodici inviati alla parte ricorrente.

La circostanza che l'addebito sia avvenuto successivamente alla classificazione a sofferenza non incide, di per sé, sulla legittimità della pretesa, trattandosi di interessi maturati in epoca anteriore e divenuti esigibili secondo le pattuizioni contrattuali. Né può ritenersi che la segnalazione a sofferenza comporti la cristallizzazione del debito in termini tali da escludere la contabilizzazione di competenze già maturate.

Sotto il profilo dell'asserita sproporzione dell'importo, va osservato che l'Arbitro non può sindacare l'adequatezza economica delle condizioni pattuite tra le parti, salvo che esse risultino applicate in violazione di norme imperative o di obblighi di trasparenza. Nel caso in esame, non emergono elementi idonei a dimostrare una violazione di tali obblighi, risultando l'addebito conforme alle condizioni contrattuali e alla documentazione di sintesi.

Ne consegue che la contestazione relativa all'addebito degli interessi non può trovare accoglimento. Non sussistono, infine, i presupposti per il riconoscimento del rimborso delle spese di procedura.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.**

IL PRESIDENTE