

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 14/04/2026

FATTO E DIRITTO

Il ricorrente afferma che, in qualità di erede del *de cuius*, presentava alla banca una richiesta di documentazione ai sensi dell'art. 119 del T.U.B., al fine di ottenere copia dei contratti e degli estratti-conto.

In data 09/06/2025 chiedeva a mezzo PEC che la documentazione fosse fornita in formato digitale, trattandosi di dati già disponibili all'interno dei sistemi informatici della banca.

Quest'ultima rispondeva tramite note del 21/07/2025 e del 12/09/2025, dichiarando di avere predisposto la documentazione presso la filiale di riferimento in formato cartaceo e senza fornire alcuna motivazione tecnica o giuridica per giustificare il rifiuto del formato digitale.

Tale condotta appare in contrasto con la seguente normativa: - art. 119, co. 4, D.lgs. n. 385/1993, che riconosce il diritto del cliente (e dei suoi eredi) di ottenere copia della documentazione bancaria; - art. 10 D.lgs. n. 82/2005, che impone ai soggetti che gestiscono dati informatici di fornirli anche in formato digitale; - art. 20 Regolamento UE 2016/679, che tutela il diritto alla portabilità dei dati in formato elettronico leggibile.

L'istante, insoddisfatto dell'interlocuzione avuta con controparte in sede di reclamo, si è rivolto all'Arbitro, al fine di ottenere copia della documentazione richiesta in formato digitale, nonché il rimborso del contributo di € 20,00.

Il resistente, regolarmente costituito nel presente procedimento, rilevava che il diritto alla consegna della documentazione è limitato ai dieci anni anteriori alla data della richiesta, così come l'art. 2220 c.c. prevede che le scritture contabili devono essere conservate per dieci anni dalla data dell'ultima

registrazione.

Ne deriva, pertanto, che il diritto del ricorrente attiene al periodo compreso tra il 10/06/2015 ed il 09/06/2025.

Ad ogni buon conto evidenziava che la filiale aveva messo a disposizione dell'istante sin dal 21/07/2025 gli estratti-conto relativi al periodo 01/07/2008 - 30/09/2015, operando nel pieno rispetto dei principi di correttezza e buona fede.

Inoltre il ricorrente non specificava, nella citata richiesta del 09/06/2025, che la banca avrebbe dovuto fornire la documentazione "*in formato digitale*". Il convenuto optava per il formato cartaceo e ribadiva in data 12/09/2025 che la documentazione era disponibile presso la filiale di riferimento.

La direzione della predetta filiale riferiva che non era stato possibile consegnare la documentazione alla persona incaricata dall'istante, in quanto la stessa era risultata sprovvista di idoneo documento di riconoscimento.

Il resistente evidenziava che, al fine di comporre bonariamente la controversia, aveva provveduto a trasmettere la documentazione richiesta a mezzo PEC, mettendo a disposizione di controparte in filiale l'importo di € 20,00 versato per la proposizione del ricorso. Invece i contratti di conto corrente e di deposito titoli - estinti, rispettivamente, in data 29/09/2015 e 24/09/2015 - non venivano rinvenuti, come si evince dalla relativa denuncia di smarrimento depositata in atti.

Nelle conclusioni la banca chiedeva che il ricorso venisse dichiarato *in primis* infondato o, in ogni caso, che venisse dichiarata la cessazione della materia del contendere.

In sede di repliche il ricorrente, preso atto della parziale cessazione della materia del contendere, reiterava la richiesta di copia dei contratti di conto corrente e di *dossier* titoli, chiedendo che l'importo di € 20,00 venisse restituito a mezzo bonifico nonché avanzava la pretesa di ricevere un'attestazione dettagliata su una serie di circostanze.

La banca reiterava le richieste formulate in sede di controdeduzioni, rilevando l'irricevibilità delle ulteriori richieste presentate da parte avversa in sede di replica.

La questione oggetto del contendere attiene alla richiesta dell'istante, che agisce in qualità di erede, di ottenere copia della documentazione bancaria relativa al *de cuius*.

La banca riscontrava la predetta richiesta in data 21/07/2025, comunicando di avere messo a disposizione in formato cartaceo parte della documentazione (ovvero gli estratti-conto dal 01/07/2008 al 30/09/2015).

Tale disponibilità veniva ribadita il 12/09/2015.

Da ultimo, a seguito della presentazione del ricorso, la banca inviava gli estratti-conto in formato digitale in data 11/12/2025, dichiarandosi disponibile alla restituzione dell'importo di € 20,00 e precisando che non sussistevano altri rapporti intrattenuti dal *de cuius* oltre quelli già noti al ricorrente.

Quest'ultimo prendeva atto dell'avvenuta consegna e chiedeva la restituzione del predetto importo tramite bonifico, senza però fornire le relative coordinate.

Ne consegue che per le predette domande deve essere dichiarata la cessazione della materia del contendere.

L'istante chiedeva, inoltre, copia dei contratti di conto corrente e di deposito titoli intestati al defunto. Secondo il consolidato orientamento ermeneutico dell'Arbitro e della Giurisprudenza di legittimità, la richiesta di copia dei documenti contrattuali: "*non rientra nell'alveo dell'art. 119 T.U.B. ma, semmai, trattandosi di documentazione volta a regolamentare il rapporto bancario nel suo complesso, nell'ambito disciplinato dall'art. 117 TUB, con conseguente applicabilità del termine ordinario di prescrizione decennale dalla chiusura del rapporto ed irrilevanza, a questi fini, del diverso termine di cui all'art. 119 T.U.B.*" (Collegio di Coordinamento ABF, n. 15404/2021; Corte Cass., Sez. I, ord. n. 251/2026).

Nel caso di specie l'intermediario si è limitato a dichiarare lo smarrimento della documentazione in sede di denuncia effettuata all'Autorità competente, senza indicare alcunché in merito alle ragioni della relativa perdita.

I Collegi territoriali ritengono che lo smarrimento dei documenti richiesti da parte ricorrente: *“è comunque imputabile alla banca resistente, anche ove la mancata consegna degli stessi avvenga per impossibilità sopravvenuta della prestazione. Ciò in quanto si è in presenza sostanzialmente di una impossibilità per fatto imputabile al debitore, atteso che il disservizio lamentato dalla cliente inerisce alla sfera organizzativa e di controllo della banca medesima, non sussistendo neppure alcuna prova (nemmeno indiziaria) di caso fortuito o forza maggiore”* (in senso conforme, Collegio ABF Bari, n. 4933/2024; Collegio ABF Milano n. 13405/2023).

In ogni caso appare dirimente la circostanza che, pur non avendo l'intermediario fornito puntuale riscontro alla specifica richiesta formulata dall'istante, quest'ultimo non ha spiegato alcuna domanda risarcitoria all'interno del ricorso, con conseguente rigetto della relativa domanda. Anche le altre domande non appaiono suscettibili di accoglimento, in quanto formulate per la prima volta in sede di replica.

P.Q.M.

Respinta ogni altra domanda, il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE