

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Il ricorrente, coerede della parente deceduta, intestataria di buoni fruttiferi postali, riferisce di avere formulato all'intermediario una richiesta documentale volta a ottenere informazioni concernenti i rapporti e i buoni fruttiferi postali a sé intestati o cointestati, nonché riconducibili alla de cuius, emessi nel periodo antecedente e successivo al 2017.

Al riguardo, il ricorrente lamenta di avere ricevuto dall'intermediario riscontro solo parziale, attraverso la consegna di un elenco incompleto. Sottolinea che l'intermediario ha motivato tale insoddisfacente riscontro affermando che la ricerca avrebbe individuato solo buoni rimborsati o estinti da meno di dieci anni. Il ricorrente sostiene, invece, che l'intermediario avrebbe dovuto allegare tutta la documentazione esistente, comprensiva dei titoli già rimborsati. Deduce pertanto la condotta omissiva e poco trasparente della convenuta, nella misura in cui le ricerche esperite dalla controparte non avrebbero consentito all'istante di attingere informazioni qualificate su numerosi buoni fruttiferi postali noti agli eredi degli intestatari defunti; segnatamente: n. 9 buoni fruttiferi postali rinnovati del 2017, il cui valore nominale complessivo ammonta ad € 55.000,00; n. 15 buoni fruttiferi postali, noti al ricorrente, il cui valore nominale complessivo ammonta ad € 69.100,00; n.1 buono cointestato (n. *** 088) del 27/12/1995 ancora valido "e altri titoli".

Pertanto, insoddisfatto dell'esito del reclamo, il ricorrente chiede all'Arbitro di disporre: il "[r]iesame completo e approfondito della pratica, con estensione della ricerca anche a eventuali buoni sottoscritti o rinnovati precedentemente al 2017"; l'"[a]ccesso agli atti e tracciabilità documentale dei titoli

eventualmente estinti, rinnovati o trasferiti; [i]n caso di ulteriore esito negativo, motivazione dettagliata e riferimenti tecnici/normativi che giustifichino la mancata tracciabilità dei buoni sopra elencati”.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario rappresenta che la vertenza è imperniata sulla ricerca di buoni fruttiferi postali collocati in epoca antecedente al 2017, intestati al ricorrente, alla rappresentante volontaria del ricorso e alla de cuius.

Con riferimento ai buoni emessi anteriormente al 2004 intestati al ricorrente, l'intermediario riferisce di avere individuato, all'esito degli ulteriori accertamenti, i buoni elencati nell'accluso documento (allegato 1), in atti. Precisa che il predetto elenco non include i buoni risultanti dall'Isee dell'intestatario emessi dopo il 2004, valorizzati nel documento (allegato 2) redatto all'esito della “ricerca patrimoniale” formalizzata con un diverso protocollo. Quanto ai buoni intestati alla rappresentante volontaria – per la quale era stato in precedenza rilevato un buono emesso il 21.10.1995 e vigente alla data del 27.03.2025 – l'intermediario rappresenta di avere estratto ulteriori titoli, di cui fornisce il dettaglio nel relativo documento (allegato 3). Con riferimento ai buoni intestati al ricorrente in qualità di erede, rappresenta che risultano individuati ulteriori buoni, di cui fornisce apposita evidenza (allegato 4). In relazione ai n. 9 buoni emessi nel 2017, afferma che questi sono stati indicati nell'elenco procurato in sede di riscontro fornito in data 18.02.2025 (allegato 2, cit.).

Con riferimento alla richiesta di accertamenti a valere su n.15 ulteriori buoni - la cui esistenza risulterebbe nota all'istante per un valore complessivo di nominali € 69.100,00 - non rinvenuti negli archivi esaminati, l'intermediario obietta come la richiesta sia carente degli elementi minimi indispensabili per l'esecuzione di verifiche adeguate finalizzate individuazione dei titoli, ove esistenti. All'uopo la resistente fornisce le indicazioni di dettaglio necessarie per agevolare la ricerca.

Sulla scorta dei superiori chiarimenti, l'intermediario - affermando di essersi attivato per il rimborso del contributo di € 20,00 sostenuto dal ricorrente per l'instaurazione del presente ricorso - chiede all'Arbitro di dichiarare la cessazione della materia del contendere.

Con memoria di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, il ricorrente opina che la documentazione integrativa prodotta dal resistente, in quanto sommaria, non soddisfa integralmente le proprie aspettative, determinando un pregiudizio concreto e attuale in suo danno. A sostegno dell'assunto, il ricorrente rileva che, in data 3 febbraio 2024, la rappresentante volontaria avrebbe riscosso il controvalore di un buono fruttifero di nominali lire 150.000, ricevendo l'importo di € 856,31. Il menzionato titolo, tuttavia, non compare negli elenchi forniti, sebbene la procedura di ricerca includa i buoni rimborsati o estinti da meno di dieci anni. Medesime criticità sarebbero ravvisabili, nella prospettazione del ricorrente, con riferimento agli esiti della ricerca, ritenuta fallace, concernente i buoni fruttiferi intestati alla de cuius. Saggiunge che, rispetto ai buoni di cui agli elenchi procurati dal resistente in sede di controdeduzioni, l'intermediario avrebbe negato l'emissione dei duplicati richiesti all'esito della procedura di ammortamento avviata in data 28/08/2025, senza fornire alcuna motivazione scritta anche dopo il decorso del termine di novanta giorni, in palese violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza. Il diniego è stato illegittimamente subordinato alla sottoscrizione di apposita modulistica da parte degli eredi della cointestataria deceduta. Medesimo esito avrebbe sortito la procedura di ammortamento attivata, in data 06/12/2025, a valere su altro titolo.

Alla stregua dei predetti rilievi, il ricorrente chiede al Collegio di condannare d'ufficio l'intermediario a disporre ulteriori ricerche sui buoni cartacei, “esistenti, vigenti o estinti”, intestati al medesimo, alla de cuius, al rappresentante volontario e ad un terzo soggetto. Lamenta di aver subito una privazione della disponibilità di somme, con aggravamento del procedimento e rischio di prescrizione dei titoli, oltre alla perdita di tempo e a disagi organizzativi per effettuare accessi ripetuti presso gli uffici dell'intermediario. Invoca pertanto anche il risarcimento del danno procurato “da ritardo, mancato godimento delle somme, spese procedurali e oneri legali”, dal medesimo quantificato in euro 2.500,00.

Con memoria di controreplica, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità delle richieste formulate dal ricorrente solo in sede di repliche. Per il resto rinvia alle conclusioni rassegnate con il deposito delle controdeduzioni.

DIRITTO

La questione oggetto del presente ricorso concerne il diritto del ricorrente a ottenere, anche in qualità di erede, copia della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti dalla de cuius con l'intermediario, nonché evidenza dei buoni fruttiferi postali intestati.

Preliminarmente giova distinguere la legittimazione attiva dalla titolarità effettiva del diritto che attiene al merito della domanda riguardando la sua fondatezza. Tale condizione dell'azione deve essere allegata dal ricorrente, tenuto a fornire la prova della sua qualità di erede onde consentire al giudicante di svolgere una ponderata valutazione preliminare, esperibile anche d'ufficio. Detta prova – la cui eventuale mancanza induce al non accoglimento del ricorso – può considerarsi raggiunta anche in dipendenza del comportamento tenuto dall'intermediario convenuto; sicché, la verifica della qualità di erede si rivela non necessaria allorquando, come nella specie, l'intermediario costituito abbia espressamente riconosciuto il diritto vantato dal ricorrente, ovvero quando abbia svolto difese nel merito che si palesino incompatibili con la negazione della titolarità del diritto. Nel caso di specie, l'intermediario non ha sollevato eccezioni sul punto riconoscendo implicitamente la legittimazione del ricorrente a ottenere copia della documentazione richiesta.

Appurato quanto sopra, la materia è regolata dal Titolo VI del d.lgs. n. 385/1993 (TUB) e dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, dedicate in generale alla trasparenza dei prodotti e servizi bancari e finanziari, che pongono a carico di banche e intermediari, tra l'altro, una serie di regole informative a tutela del cliente affinché questo, in tutte le fasi del rapporto con la banca – precontrattuale, di stipula, di svolgimento del contratto e di chiusura dello stesso – sia reso edotto in maniera chiara e inequivoca di tutti gli aspetti connessi al prodotto o servizio e delle altre condizioni ad esso applicate e/o applicabili. Per i profili che occupano, segnatamente rileva il comma 4 dell'articolo 119, Tub, a mente del quale: "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". Sul tema, l'orientamento dell'Arbitro è costante nel ritenere che la menzionata disposizione vada "intesa in senso ampio, così da ricomprendere non solo l'erede, ma anche il chiamato all'eredità o comunque chi possa dimostrare di vantare un'aspettativa qualificata iure hereditario" (ABF, Coll. Coord., Dec. n. 15404/2021; Coll. Bari, Dec. nn. 778/2023; 7151/2023). Operata questa precisazione, la ratio di preminente tutela del cliente sottesa al disposto dell'art. 119, Tub, è stata, tra l'altro, declinata nella comunicazione al sistema della Banca d'Italia diramata a novembre 2013 con la quale l'Autorità ha evidenziato la stretta correlazione tra il rilascio delle copie della documentazione bancaria e l'esercizio di diritti dei singoli in sede giurisdizionale, richiamando gli intermediari ad adottare procedure per garantire, tra l'altro, la tempestività degli adempimenti (cfr. Banca d'Italia, Comunicazione n. 1025017 del 7.11.2013 - Trasparenza e correttezza dei rapporti con la clientela - comunicazioni periodiche e copia di documentazione inerente a singole operazioni). Va pertanto sottolineata l'importanza di garantire, da parte dell'intermediario resistente, la costante osservanza dei canoni di correttezza e buona fede nelle relazioni con la clientela nonché di riscontrare tempestivamente le richieste di esibizione documentale ricevute, rappresentando le stesse esercizio di un diritto espressamente riconosciuto dal legislatore (cfr. ABF, Coll. Napoli, Dec. n. 16201/2017). Nella fattispecie in esame, in sede di controdeduzioni, l'intermediario ha riscontrato la richiesta ex art. 119, comma 4, Tub, documentando, attraverso quattro elenchi recanti le informazioni estratte dai propri archivi cartacei, l'esistenza dei seguenti buoni fruttiferi postali intestati al ricorrente, al rappresentante volontario e alla de cuius:

- i) buoni emessi "Ante 2004" intestati al ricorrente (all. 1);

- ii) buoni emessi “Post 2004” (risultanti dall’Isee del ricorrente, inclusi nella precedente ricerca patrimoniale, prot. n. ***124 del 18/02/2025, comprensiva di n. 9 buoni emessi nel 2017 (all. 2);
- iii) buoni emessi “Ante 2004” intestati al rappresentante volontario, fra cui il titolo emesso il 21/10/1995 (all.3);
- iv) buoni emessi “Ante 2004” intestati alla de cuius, ulteriori rispetto al titolo emesso il 27/12/1995 e compreso nell’elenco (all. 4).

Quanto alla richiesta, sollecitata dai ricorrenti, volta al recupero di informazioni concernenti “n. 15 ulteriori buoni noti all’istante per un valore complessivo di € 69,100,00”, se non è dubitabile che il diritto del cliente – sancito dall’art. 119, Tub – di ottenere “copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni” non possa essere formalmente condizionato dalla presentazione di apposite modulistiche predisposte per la “Ricerca titoli/rapporti/copia documentazione” (cfr. ex multis ABF Coll. Bari, Dec. n. 7937/2024), nondimeno è ragionevole attendersi che il richiedente fornisca quegli elementi minimi, quali l’indicazione del soggetto titolare del rapporto, del tipo di rapporto a cui si riferisce la documentazione richiesta e del periodo di tempo entro il quale le operazioni da documentare si sono svolte (v. Cass. civ., sez. I, 12.05.2006, n. 11004), che consentano all’intermediario la loro individuazione.

Ebbene, nel caso sottoposto all’attenzione del Collegio, non risulta che il ricorrente abbia palesato all’intermediario tali informazioni basilari, limitandosi ad affermare di essere a conoscenza dell’esistenza di n. 15 buoni, senza nemmeno circoscrivere temporalmente il campo dell’indagine sottoposta all’intermediario.

Di conseguenza, in relazione agli aspetti trattati, la condotta dell’intermediario che, sulla scorta delle informazioni ricevute, ha posto in essere ogni sforzo ragionevole finalizzato al reperimento delle informazioni rinvenute nei propri archivi, concernenti i buoni fruttiferi postali, sì come sollecitato dai clienti non appare censurabile.

A tale conclusione non osta la circostanza dedotta dal ricorrente, secondo cui negli elenchi forniti dalla controparte mancherebbero altri buoni in essere, vigenti o rimborsati, trattandosi di contestazione non sorretta da elementi probatori (arg. ex art. 2697 cod. civ.). Lo stesso dicasi con riferimento alla domanda risarcitoria, peraltro avanzata solo nelle repliche, giacché non supportata da evidenze documentali (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 5408/2024) comprovanti, oltre al nesso causale, l’an e il quantum della domanda (cfr. ABF Coll. Napoli, Dec. n. 1430/2025; Coll. Bari, Dec. n. 12088/2024).

Le ulteriori questioni, parimenti introdotte in sede di repliche, non possono essere conosciute dal Collegio, venendo in rilievo domande nuove formulate a preclusioni già maturate (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 1129/2024).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE