

IL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

composto dai Signori:

Dott. Maurizio Massera <i>Presidente del Collegio ABF di Roma</i>	Presidente
Dott. Flavio Lapertosa <i>Presidente del Collegio ABF di Milano</i>	Membro effettivo
Dott. Marcello Marinari <i>Presidente del Collegio ABF di Napoli</i>	Membro effettivo
Prof.ssa Marilena Rispoli Farina <i>Componente del Collegio ABF di Napoli (designata dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente consumatore)</i>	Membro effettivo
Prof. avv. Andrea Tina <i>Componente del Collegio ABF di Milano (designato dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti)</i>	Membro effettivo [Estensore]

nella seduta del 17/06/2015, dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

FATTO

In data 16 novembre 2012 la ricorrente, in qualità di coerede, chiedeva all'intermediario resistente informazioni sulle posizioni dei genitori defunti, titolari di vari rapporti – “*specie buoni fruttiferi, ma anche libretti*” di deposito – da ricercarsi su archivi cartacei (c.d. “*off-line*”) e, in parte, su archivi elettronici, allegando all'istanza una dichiarazione di successione. La richiesta, così come prodotta in atti, non riguardava copia di documentazione bancaria.

Dopo alcuni mesi, con lettera del 30 gennaio 2013, l'intermediario resistente riscontrava la richiesta della ricorrente, chiedendo che la stessa venisse regolarizzata con la consegna in originale dei certificati di morte dei genitori e delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, pervenute in fotocopia. La ricorrente produceva prontamente i documenti sollecitati.

In mancanza di successive riscontri, in data 13 giugno 2013 la ricorrente presentava formale reclamo, sollecitando l'inoltro, senza ulteriore dilazione, *"anche ai sensi dei dd.lgs. 385/93 e 196/03"*, di atti e informazioni *"dettagliate, analitiche e complete"*, su tutti i rapporti intrattenuti dai genitori deceduti, ove possibile negli ultimi dieci anni, ancorché eventualmente estinti.

Con comunicazione del 20 giugno 2013, l'intermediario resistente forniva riscontro in merito agli esiti delle ricerche condotte sugli archivi cartacei e sui buoni fruttiferi emessi off-line, producendo un elenco di 35 titoli sui quali risultavano i nominativi dei *de cuius* quali intestatari diretti o cointestatari e con l'omissione del nominativo di eventuali cointestatari diversi dai genitori. Nulla riferiva l'intermediario in merito all'eventuale esistenza di libretti di risparmio. Dei 35 buoni fruttiferi si indicava numero, taglio e data di emissione.

Il 25 luglio 2013, la ricorrente presentava tre nuove richieste di ricerca, delle quali due riferite ai *de cuius*, mentre l'altra riguardava eventuali rapporti che fossero intestati esclusivamente a lei o nei quali fosse cointestataria, giudicando il recente riscontro ricevuto dall'istituto di credito eccessivamente sintetico, generico e incompleto, poiché relativo soltanto ad alcune posizioni intrattenute, oltre che privo di informazioni di dettaglio, quali, ad esempio, i nomi di tutti i cointestatari, l'esito dei rapporti (estinti o vigenti) e, in caso di riscossione, *"chi vi avrebbe provveduto, quando e su quali cifre"*. Le tre richieste così presentate, a differenza delle precedenti, estendevano a qualsiasi archivio elettronico la ricerca delle informazioni sulle posizioni intrattenute e riguardavano anche la consegna di copia della documentazione inerente *"titoli emessi e/o pagati, documentazione di emissione o di pagamento titoli, documentazione di movimentazione rapporti"*.

A settembre 2013 l'intermediario resistente informava la cliente che le ricerche effettuate sui propri archivi informatici centralizzati avevano rilevato la presenza di due libretti nominativi ordinari, cointestati ai genitori ed estinti nel 2002 e nel 2004, dei quali si proponeva la lista movimenti.

L'8 gennaio e il successivo 14 marzo 2014 la ricorrente presentava altri due reclami, sollecitando una immediata risposta a tutte le sue richieste; riceveva il riscontro dalla SGR

e dalla compagnia assicurativa del medesimo gruppo dell'intermediario resistente, che, in base agli accertamenti svolti, davano atto che non risultavano, anche in passato, rapporti con loro intrattenuti dai *de cuius*.

Dopo una serie di altre comunicazioni tra le parti, l'intermediario resistente trasmetteva alla ricorrente due ulteriori riscontri, datati 19 marzo 2014. Con la prima missiva si accertava nuovamente l'esistenza dei due libretti estinti nel 2002 e nel 2004, nonché la presenza di quattro buoni fruttiferi, cointestati ai *de cuius* e ad altro nominativo i cui dati venivano omessi, precedentemente sottaciuti, rimborsati dopo la morte dei genitori. Alla seconda lettera era, invece, allegato un elenco di 17 titoli, estinti e vigenti, cointestati alla madre della ricorrente, di cui solo alcuni già ricompresi nell'elenco del 30 giugno 2013.

Di fronte a informazioni ritenute frammentarie e incomplete, la ricorrente presentava un nuovo reclamo nel giugno 2014.

Insoddisfatta del riscontro ricevuto dall'intermediario resistente, la ricorrente ha presentato ricorso all'ABF, con il quale, ribaditi i fatti e le circostanze illustrate in fase di reclamo, reitera le lamentele già espresse e chiede "*con vittoria di spese di procedura e con salvezza di ogni altro diritto della ricorrente*": i) dettagliate e complete informazioni, oltre copia della documentazione, propria e dei defunti genitori, rispetto a tutti i rapporti estinti e vigenti; ii) la liquidazione di quanto compete alla ricorrente, in proprio e *iure successionis*, oltre a rivalutazioni e interessi; iii) il risarcimento dei danni, da liquidarsi in almeno euro 25.000,00 o nella diversa somma ritenuta di giustizia, per il comportamento improprio dell'intermediario resistente, il quale non solo ha violato l'art. 119 T.U.B., ma, ritardando e in buona parte omettendo di fornire i dati richiesti, oltre ai danni *in re ipsa*, le ha impedito e continua a impedirle di riscuotere quanto di sua competenza.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente ha sostanzialmente confermato la ricostruzione in fatto effettuata dalla ricorrente. In data 16 novembre 2012, la ricorrente, in qualità di coerede, ha presentato all'intermediario un modello di ricerca titoli. Eseguite le opportune indagini, ne fu inviato l'esito alla cliente il 20 giugno 2013. La comunicazione riguardava buoni fruttiferi cartacei, ancora accesi, intestati o cointestati ai genitori della ricorrente. A seguito dei nuovi controlli, venivano forniti, in data 19 marzo 2014, due riscontri separati. La prima comunicazione era in realtà una integrazione della nota del 20 giugno 2013. Questa forniva le coordinate relative a due libretti di risparmio intestati ai deceduti, ed estinti quando entrambi erano viventi. Tale missiva offriva, inoltre, riscontro dei buoni cartacei riscossi in data anteriore o successiva al decesso di entrambi i genitori. In pari data veniva trasmessa alla cliente una seconda lettera con l'esito della ricerca per i

titoli cartacei intestati o cointestati alla madre della ricorrente, ancora vigenti e già riscossi. Le comunicazioni così inviate alla ricorrente riportano “*come da disposizioni in materia*”, gli estremi identificativi dei buoni, il taglio, la data di emissione, la data di rimborso, l'importo rimborsato e l'intestazione, omettendo i dati personali dei contestatari diversi dai *de cuius*. A quest'ultimo riguardo l'intermediario resistente precisa che, ai sensi del d.lgs. 196/2003, le notizie relative all'identità degli eventuali cointestatari e/o dei soggetti terzi delegati a operare, più volte richieste dalla ricorrente, possono essere fornite solo su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, ovvero nei casi in cui la documentazione richiesta sia strettamente necessaria per l'esercizio del diritto di difesa di interessi giuridici del richiedente per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria. Ciò premesso, l'intermediario ritiene che nessuna responsabilità o violazione possa essergli contestata, avendo fornito alla cliente ogni indicazione utile ad aprire, assieme agli altri eredi, la pratica di successione. L'intermediario chiede, pertanto, all'Arbitro il rigetto di ogni pretesa prospettata dalla ricorrente in quanto infondata, ivi compresa la richiesta di risarcimento danni. In merito a quest'ultima istanza, ritiene che la ricorrente non abbia provato i fatti che ne costituiscono il fondamento, mancando il benché minimo elemento atto a comprovare l'esistenza e l'ammontare del danno asseritamente subito, né l'individuazione dell'indispensabile nesso di causalità tra il danno lamentato e la condotta illecita.

Il Collegio di Roma, con ordinanza del 17.04.2015, ha rimesso la soluzione della controversia al Collegio di Coordinamento in considerazione della rilevanza della questione e della presenza di soluzioni dei Collegi territoriali apparentemente difformi sul punto (v. decisione n. 130 del 18 gennaio 2011; n. 4219 del 2 agosto 2013; n. 245 del 16 gennaio 2014).

In particolare, il Collegio di Milano con decisione n. 145 del 16 gennaio 2014 (conf. Decisione 3943/2013), in riferimento alla richiesta di informazioni relative alle movimentazioni di due libretti di deposito al portatore nell'originaria disponibilità del *de cuius*, ha ritenuto che l'intermediario abbia correttamente adempiuto ai propri doveri di informazione in favore della ricorrente cui ha comunicato, nella sua qualità di erede, la documentazione relativa alla movimentazione ed ai saldi relativi ai due libretti di deposito al portatore, pur senza l'indicazione nominativa dei soggetti (terzi) che hanno provveduto alla relativa estinzione. In senso contrario, rileva il medesimo Collegio, «*non è possibile richiamare quanto previsto dal precedente par. 5.2 (“Accesso ai dati personali ex art. 7 del Codice e accesso alla documentazione bancaria ai sensi dell'art. 119 Tub.”) delle stesse “Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela” sopra richiamate,*

secondo cui: “Il diritto di accedere ai dati personali previsto dall'art. 7 del Codice deve essere distinto dal diritto di accesso alla documentazione bancaria previsto dall'art. 119 del Tub. Va al riguardo considerato che quest'ultimo, a differenza di quanto previsto dagli artt. 7 ss. del Codice, riconosce al cliente, a colui che gli succede a qualunque titolo e a chi subentra nell'amministrazione dei suoi beni, il diritto di ottenere copia di atti o documenti bancari (sia che essi contengano dati personali relativi all'interessato, sia nel caso in cui ciò non accada). Tale diritto non prevede limitazioni rispetto all'ostensibilità delle informazioni contenute nella documentazione richiesta (ivi compresi dati personali relativi a terzi che dovessero esservi contenuti), neanche nelle forme di un parziale oscuramento delle informazioni stesse; il suo esercizio prevede il pagamento delle spese a carico del cliente”. È, infatti, evidente che, in ragione del regime di circolazione dei libretti di deposito al portatore in esame, i dati relativi ai soggetti che hanno provveduto nel tempo all'estinzione degli stessi libretti di deposito non avrebbero potuto essere nella disponibilità neppure dello stesso dante causa della ricorrente».

Il Collegio rimettente ha, inoltre, evidenziato che la ricorrente ha chiarito, da un lato, di essere figlia delle persone defunte titolari dei rapporti cui è riferita la richiesta dei documenti, e di essere, in quanto tale, chiamata per legge alla successione; dall'altro lato, che la domanda di rilascio delle copie è giustificata dall'interesse all'accertamento della massa ereditaria. E', quindi, indubbio che la ricorrente sia legittimata a richiedere, a proprie spese, il rilascio di copia dei documenti relativi ai rapporti intrattenuti dai *de cuius* presso l'intermediario resistente. Stigmatizzato il comportamento dell'intermediario resistente, il quale soltanto a seguito di plurime istanze (seppur talvolta generiche) ha dato seguito alle richieste di accesso ai dati personali della cliente, quanto alla comunicazione di altri dati relativi a terzi – questione su cui si concentrano in particolare le lamentele della ricorrente – il Collegio rimettente ha giudicato ragionevole riconoscere il diritto della ricorrente a ottenere quelle informazioni sui rapporti in questione eventualmente non fornite dall'intermediario resistente che siano comunque utili a ricostruire l'asse ereditario e, nel caso, tutelare i diritti successori eventualmente lesi (Prov. del Garante, 11 ottobre 2011, n. 1851820). L'obbligo del riserbo in capo agli intermediari sulle notizie apprese sui propri clienti esisterebbe, infatti, fino a che lo impone il principio di correttezza (art. 1175 c.c.), ma non oltre. In altri termini, il vincolo imposto al riserbo dovrebbe venir meno quando la rilevazione sia giustificata da interessi che nell'ordinamento ricevono protezione e che consentono perciò una compressione dell'interesse tutelato attraverso il principio di correttezza.

DIRITTO

La controversia propone il tema del bilanciamento tra il diritto previsto dall'art.119, quarto comma, TUB, e il diritto alla tutela della riservatezza dei dati personali di soggetti terzi eventualmente coinvolti nella documentazione richiesta, disciplinato dal d.lgs. 30.6.2003 n.196 (segnatamente dall'art. 24 che regola i casi in cui non è necessario il consenso dell'interessato per il trattamento dei dati personali).

L'art.119, quarto comma, TUB sancisce il diritto del cliente e, per quel che qui rileva, di *“colui che gli succede a qualunque titolo”* a ottenere a proprie spese copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Ancorché tra le informazioni oggetto della informativa rientrano certamente tutte quelle concluse dal o dai *de cuius*, l'intermediario resistente solleva il dubbio che il diritto di informazione disciplinato dall'art. 119, quarto comma, TUB possa incontrare limiti con riferimento ai dati personali di terzi eventuali cointestatari del rapporto.

Il dubbio non pare giuridicamente fondato. Se si considera che l'erede (o il coerede) subentra nella stessa posizione del *de cuius* originario titolare del rapporto, all'erede non può essere eccepito il diritto alla riservatezza del terzo cointestatario, diritto che certamente non sarebbe stato oggetto di alcuna tutela nei confronti di richieste avanzate dallo stesso *de cuius* cointestatario del rapporto. Al riguardo, il Collegio di Coordinamento ha, infatti, già chiarito che *“il contratto di conto corrente cointestato, ancorché a firma disgiunta, ha carattere unitario, dato che è stipulato tra due parti: la banca da un lato e i correntisti cointestatari dall'altro, i quali costituiscono una sola “parte” formata da una pluralità di persone (parte c.d. soggettivamente complessa). Da un punto di vista contrattuale, dunque, quando la legge bancaria adotta il termine “cliente”, intende riferirsi non al singolo correntista che abbia compiuto una operazione, ma alla “parte” titolare del conto corrente; e pertanto, quando allude alle operazioni poste in essere dal cliente negli ultimi dieci anni, non può che riferirsi a tutti i soggetti contitolari del conto, indipendentemente da chi abbia concluso materialmente l'operazione riversata sul conto stesso, dato che i correntisti, ancorché legittimati a operare separatamente, individuano giuridicamente un unico centro di interessi, a nulla rilevando per la banca (controparte unica contrattuale) che i loro interessi possano nel corso del rapporto assumere in fatto profili conflittuali. Dal che discende anche che, in mancanza di diverso accordo, le comunicazioni relative al rapporto devono essere fatte a ciascuno dei cointestatari, pur*

quando ricorre il potere di disposizione disgiuntiva, il quale attiene agli atti di esecuzione del rapporto, ma non alle comunicazioni che lo riguardano. Che anzi, come è stato esattamente osservato in dottrina, proprio in questi casi si avverte maggiormente la esigenza che tutti i contitolari siano posti a conoscenza delle vicende poste in essere da alcuni di loro". Di conseguenza, "il correntista che chiede ai sensi dell'art.119, comma 4, del TUB copia della documentazione inerente alle operazioni poste in essere dall'altro correntista a firma disgiunta si trova nella identica situazione in cui si troverebbe se chiedesse l'informativa documentale relativa a una operazione posta in essere da lui direttamente, ipotesi per la quale, ovviamente, non sarebbe neppure in astratto configurabile un diritto alla protezione dei dati personali del terzo con il quale il correntista abbia compiuto l'operazione attraverso la cooperazione della banca". Analogo discorso deve ripetersi per l'erede che esercita il medesimo diritto di informativa ai sensi dell'art. 119, quarto comma, T.U.B., senza che rilevi, tra l'altro, la qualifica di coerede della ricorrente, piuttosto che di successore a titolo universale (Decisione n. 532 del 16 marzo 2011; Cass., 13 maggio 2006, n 11004).

La soluzione così tracciata corrisponde, del resto, a quanto già affermato dal Garante della Privacy, con deliberazione n.53 del 25 ottobre 2007 (Linee Guida per trattamento dei dati relativi al rapporto banche-clientela), laddove ha precisato che *"il diritto di accedere ai dati personali previsto dall'art.7 del Codice deve essere distinto dal diritto di accesso alla documentazione bancaria previsto dall'art.119 del Tub. Va al riguardo considerato che quest'ultimo, a differenza di quanto previsto dagli artt.7 ss. del Codice, riconosce al cliente, a colui che gli succede a qualunque titolo e a chi gli subentra nell'amministrazione dei suoi beni, il diritto di ottenere copia di atti o documenti bancari (sia che essi contengano dati personali relativi all'interessato, sia nel caso che ciò non accada). Tale diritto non prevede limitazioni all'ostensibilità delle informazioni contenute nella documentazione richiesta (ivi compresi i dati personali relativi a terzi che dovessero esservi contenuti), neanche in forma di un parziale oscuramento delle informazioni stesse; il suo esercizio prevede il pagamento delle spese a carico del cliente".*

Più in particolare, per quanto qui rileva, il successivo par. 5.3 delle medesime linee guida chiarisce che *"La disciplina in materia dei dati personali prevede che il diritto di accesso ai dati riferiti a persone decedute possa essere esercitato 'da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione' (art. 9, comma 3, del Codice) legittimando i soggetti che si trovino in tali condizioni ad esercitare tale diritto in rapporto a dati personali (inclusi rapporti bancari e finanziari) riferibili al*

defunto. L'istituto di credito è quindi tenuto a comunicare ai soggetti indicati al menzionato art. 9, comma 3, in modo chiaro e comprensibile informazioni riguardanti la consistenza patrimoniale del defunto, le movimentazioni bancarie, i saldi riferiti ai depositi 'al portatore', anche se estinti da terzi successivamente al decesso, nonché la data in cui è stata disposta l'estinzione del conto o il trasferimento del saldo ad altro conto. Non possono, invece, formare oggetto di comunicazione ai sensi degli artt. 7 e 9, comma 3, del Codice informazioni che siano dati personali riferibili non all'interessato, ma a terzi. Ad esempio, non è conoscibile in base alle norme appena richiamate il nominativo del precettore del saldo di deposito, pur intestato al de cuius, in quanto tale informazione riguarda non il cliente deceduto, ma un terzo; ciò, salvo che ricorra un'ipotesi di cointestazione con il defunto. In base, poi, a tale disciplina non può essere accolta la differente richiesta di accesso a dati personali trattati da una banca e riferiti ad una persona deceduta, se volta a conoscere specificamente e direttamente l'identità della persona delegata dal defunto ad effettuare determinate operazioni bancarie". Le linee guida del Garante della Privacy chiariscono, quindi, come nel caso in esame alla ricorrente non possa essere eccepito il diritto alla riservatezza del terzo cointestatario *"percettore del saldo di deposito"*.

La domanda proposta dalla ricorrente va quindi accolta nei termini indicati in dispositivo, fermo restando che il diritto alla comunicazione della documentazione è normativamente correlato all'obbligo di pagare le spese che la banca deve sostenere per l'adempimento della richiesta.

Per quanto attiene, infine, alla richiesta della ricorrente avente ad oggetto la liquidazione, in qualità di coerede, della propria quota di tutti i rapporti intestati ai genitori defunti, conformemente all'orientamento assunto dai tre Collegi territoriali dell'Arbitro, il ricorso non può trovare accoglimento. Come chiarito dalle Sezioni Unite della Suprema Corte con pronuncia n. 24657 del 28 novembre 2007, in tema di crediti facenti parte di una comunione ereditaria, i singoli coeredi non possono pretendere il pagamento di quella che assumono essere la loro quota, il cui accertamento non può essere disposto se non in contraddittorio con tutti gli eredi" (decisione n. 78 del 13 gennaio 2012). Allo stesso modo non può essere accolta la richiesta di risarcimento avanzata dalla ricorrente, non avendo la 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.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario fornisca alla ricorrente la documentazione completa, priva di omissioni, relativa a tutti i rapporti intrattenuti dalla ricorrente e dai genitori. Respinge nel resto.

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 ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA