

**COLLEGIO DI NAPOLI – DEC. N. 22283/18 – PRES. CARRIERO – REL. SICA**

**Conto corrente bancario – richiesta documentazione – costi richiesti – rideterminazione – fattispecie (d.lgs. n. 385/93, art. 119)**

**Come previsto dalla specifica normativa di settore, la banca, a fronte della richiesta di documentazione, deve limitarsi a chiedere solo i costi di produzione della documentazione. (MDC)**

**FATTO**

La questione ha ad oggetto il mancato rilascio da parte dell'intermediario della documentazione richiesta dalla ricorrente che, in data 04.11.2016, chiedeva copia dei documenti relativi a due rapporti di conto corrente (estratti conto, condizioni generali di contratto, copia dei contratti e dei prospetti informativi di sintesi).

L'intermediario si mostrava disponibile al rilascio di quanto richiesto, previo pagamento di € 500 per il contratto di conto corrente A ed € 166,25 per il contratto di conto corrente B (importi, ad avviso della Banca, determinati in base alle indicazioni contenute nel Foglio Informativo sottoposto alla cliente). Nel marzo 2017, la ricorrente, contestando la somma richiesta, offriva la disponibilità a fornire un supporto elettronico al fine di ridurre i costi. La banca, pertanto, offriva una riduzione del 50% degli importi, ma la cliente rifiutava nuovamente la proposta e proponeva la somma di 100,00. A seguito del riscontro negativo ricevuto, la cliente si rivolge all'Arbitro affinché accerti il comportamento scorretto dell'intermediario e lo condanni alla consegna della documentazione richiesta su supporto informatico ovvero indichi l'importo dovuto.

Costitutosi, l'intermediario difende la correttezza del proprio comportamento affermando che gli importi richiesti alla cliente derivano dalla mole della documentazione e che sono conformi alle indicazioni previste nel Foglio Informativo. Inoltre, sottolinea che i conti della ricorrente presentano un saldo idoneo a coprire i costi di produzione, sicché la consegna della documentazione, priva del relativo pagamento, costituirebbe un abuso del diritto.

**DIRITTO**

Il ricorso è meritevole di parziale accoglimento.

Al fine di risolvere la controversia *de qua* occorre muovere da quanto disposto dall'art. 119, comma 4, T.U.B. La norma prescrive che il cliente ha 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. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione*». Ne consegue che l'art. 119 T.U.B. consente all'intermediario di recuperare soltanto i costi sostenuti per rispondere alle richieste della clientela e non già un compenso onnicomprensivo e forfetario. Trattasi,



dunque, di un meccanismo non remunerativo, conforme ai doveri di correttezza e trasparenza posti in capo alla banca.

Orbene, l'intermediario afferma che l'importo complessivo richiesto per il rilascio della documentazione sia stato calcolato in applicazione di quanto indicato nel Foglio Informativo (€ 12,50 per i documenti archiviati in formato cartaceo ed € 3,50 per quelli in formato elettronico). Tuttavia, dalle evidenze prodotte, non risulta che il Foglio Informativo sia stato sottoscritto dalla ricorrente ed inoltre, sulla scorta del costante indirizzo dell'Arbitro, è altresì possibile affermare che *«le previsioni di detti fogli informativi non sono sottratte al sindacato di legittimità. Sindacato di legittimità che, essenzialmente, si risolve nella valutazione della congruità del costo evidenziato, alla luce della comune esperienza»* ( Coll. Roma, decisione n. 11467/2016).

La documentazione richiesta dalla cliente (131 documenti per il conto A e 42 per il conto B) risulta essere stata archiviata in supporto elettronico (ad eccezione delle copie dei contratti di apertura di conto) e, al riguardo, va segnalato che *«ove l'intermediario dovesse limitarsi a estrarre copia di documenti archiviati presso le proprie banche dati in forma elettronica e a inviarli, sempre per via elettronica, ai propri clienti, i costi di produzione, mentre nella logica del "costo effettivo" sarebbero molto contenuti, se non prossimi allo zero, nella logica del "ristoro forfetario" potrebbero assumere una imprevedibile consistenza»* (Coll. Napoli, decisione n. 7600/2015). Alla luce di tali considerazioni, è evidente che l'importo di € 666,25 risulta essere manifestamente incongruo per il solo inoltro della documentazione, come pure l'offerta di riduzione del 50% (€ 320,62) appare formulata al di fuori della summenzionata logica. Non compete certo al Collegio la definizione dell'importo da corrispondere, che l'intermediario dovrà rideterminare sulla scorta dei richiamati principi.

#### **P.Q.M.**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla consegna della richiesta documentazione nei sensi di cui in motivazione (...omissis...)**