

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia (Relatore)       |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

III CASO.it  
nella seduta dell'11 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

### FATTO

Con ricorso del 24/11/2009, la ricorrente ha chiesto la *“restituzione di una somma di denaro”*, il *“risarcimento del danno subito”* e l'*“accertamento di un diritto”*, esponendo i seguenti fatti.

La ricorrente, in qualità di erede dei genitori, ha effettuato numerose richieste di documentazione ex art. 119 TUB tra ottobre 2008 e luglio 2009 sui rapporti dei *de cuius* e relative ai movimenti bancari degli ultimi dieci anni del conto corrente in essere presso una banca di credito cooperativo; su tale conto erano autorizzati ad operare i cointestatari, con firme disgiunte, e un'altra persona in qualità di delegato.

Per tali richieste, era stata concordata una riduzione degli oneri unitari rispetto a quanto pubblicizzato nei fogli informativi (da Euro 5,50 a Euro 4,00).

Più precisamente, la ricorrente ha esposto quanto segue:

- 1) il 2/10/2008 ha chiesto *“copia estratti conto da gennaio 2003 a dicembre 2007”*;
- 2) il 13/10/2008 la banca ha soddisfatto la richiesta addebitando Euro 175,00;
- 3) il 20/10/2008 ha chiesto copia della documentazione relativa a tre assegni bancari, un assegno circolare e dodici contabili relative ai prelevamenti;
- 4) il 5/12/2008 l'intermediario ha soddisfatto la richiesta, addebitando Euro 60,00, oltre Euro 5,00 di *“spese imputate”* dall'istituto centrale di categoria ed Euro 15,00 *“per la comunicazione”*;
- 5) il 27/2/2009 la ricorrente ha chiesto copia degli estratti conto degli anni 2000, 2001 e 2002, copia di assegni circolari *“di € 58.000,00 incassati in data 17/10/2005”* e *“copia della contabile di prelevamento del 6/12/2007”*;



- 6) il 22/4/2009 la banca ha soddisfatto tale richiesta, addebitando Euro 72,00 ed Euro 15,00 *“per la comunicazione”*;
- 7) il 27/4/2009 la ricorrente ha chiesto di conoscere la decorrenza della delega; sempre in pari data ha chiesto di avere nuovamente copia di due assegni circolari *“rilasciati in data 14/10/05”* in quanto quelle ricevute sarebbero *“illeggibili”*; nell'occasione, la ricorrente ha chiesto e ottenuto *“di non sostenere l'onere aggiuntivo per spese”*;
- 8) il 12/5/2009 ha chiesto copia della documentazione relativa *“alla polizza titoli”* intestata ai genitori e ad altra persona *“a partire dal 2000 al 2008”* (per tale richiesta la cliente ha precisato che gli sono state addebitate Euro 92,00 ed Euro 15,00 *“di comunicazione”*);
- 9) il 24/6/2009 la banca ha precisato che la delega era operativa dal 20/9/2005; ha assicurato che le copie degli assegni prodotte *“sono le migliori ottenibili”* tenuto conto *“degli strumenti ... disponibili ed utilizzati normalmente nel sistema elettronico degli incassi e pagamenti”*; ha comunicato di avere effettuato *“altre fotocopie con differenti tonalità”*; ha informato che erano disponibili le copie degli estratti conto del dossier titoli, per le quali la cliente avrebbe dovuto passare nella filiale in cui erano instaurati i rapporti.

La ricorrente, prima di rivolgersi all'ABF, ha effettuato un reclamo in data 28/4/2009, lamentando l'applicazione delle spese, in particolare, *con specifico riferimento alla richiesta di documentazione del 27/2/2009*, la cliente ha contestato che il numero dei documenti *“richiesti è di n. 13, non 18”*; inoltre, ha contestato l'applicazione delle spese per singolo foglio, anziché per documento. Pertanto, la cliente ha chiesto il *“rimborso della somma indebitamente richiesta”* e *“copia della fattura di quanto precedentemente versato”*. La banca ha risposto con nota del 24/6/2009, manifestando innanzitutto *“stupore circa l'ennesima missiva su contestazioni in merito a spese sostenute per documenti... richiesti e prontamente consegnati”*.

L'intermediario ha confermato, inoltre, che il numero di documenti richiesti era di diciotto e ha precisato che in occasione del ritiro sarebbero stati addebitati alla cliente oneri per sedici documenti, pari a quelli effettivamente ritirati.

In relazione alla richiesta di fattura, la banca ha precisato di non essere *“in grado di soddisfare tale esigenza poiché, con specifico riferimento all'art. 6 del DPR 633/1972, il momento impositivo coincide con il pagamento del corrispettivo; pertanto tale richiesta formulata a posteriori risulta intempestiva in quanto sono già state effettuate le rispettive scritture contabili”* e che *“le contabili..., in qualsiasi sede, certificano il pagamento effettuato”*.

Infine, l'intermediario ha invitato la cliente a *“concentrare e definire meglio le richieste per consentire ... di produrre in un'unica soluzione quanto... necessario”*.

Il 29/6/2009 la cliente, non soddisfatta della risposta della banca, ha chiesto un incontro, che si è svolto il 6/7/2009.

Il 10/8/2009 la ricorrente ha inviato un nuovo sollecito scritto all'intermediario.

L'11/8/2009 la banca ha risposto trasmettendo copia *“recto-verso”* di un assegno dell'11/10/2005 e di una contabile di prelevamento del 2/2/2007, già richieste il 20/10/2008, confermando *“la correttezza del numero di estratti conto dei dossier titoli consegnati..., in quanto gli stessi risultano prodotti con periodicità semestrale”*.

Infine, l'intermediario ha riconosciuto *“in via del tutto eccezionale”* l'importo di Euro 20,00 quale *“storno parziale delle spese sinora sostenute per la produzione delle copie dei documenti d'archivio”*.

Il 14/9/2009 la ricorrente ha inviato un esposto alla Filiale della Banca d'Italia nella cui provincia risiede l'intermediario; nell'occasione, ha riepilogato i fatti sopra menzionati e ha reiterato le richieste sopra riportate, lamentando tra l'altro:



- a) la mancata corrispondenza tra le firme apposte su taluni documenti con quelle di chi era autorizzato ad operare sul conto;
- b) la mancata effettuazione di *"copia del retro"* di un assegno.

Il 6/11/2009 l'intermediario ha risposto alla ricorrente, ribadendo quanto già comunicato nelle precedenti occasioni e richiamando, più in dettaglio, il rimborso di Euro 20,00 *"quale storno parziale"* effettuato *"in via del tutto eccezionale ed al fine di chiudere definitivamente la questione"*.

Quanto alle operazioni contestate nell'esposto, la banca ha precisato:

- che un assegno *"è stato accreditato sul conto del de cuius"* per cui lo stesso è il beneficiario e non il traente;
- di avere spedito la fotocopia recto-verso dell'assegno di Euro 2.000,00 dell'11/10/2005 con lettera dell'11/8/2009 (sopra citata) *"senza l'addebito di alcuna spesa aggiuntiva"*;
- che l'assegno di Euro 4.183,00 *"è stato accreditato sul conto del de cuius"* per cui lo stesso è il beneficiario e non il traente;
- che l'assegno di Euro 1.047,84 *"è stato regolarmente accreditato su conto del de cuius"*;
- che la firma su una contabile di prelievo del 29/8/2008 *"risulta apposta da soggetto regolarmente delegato ad operare sul conto"*;

– quanto alla richiesta concernente la fattura, la banca ha ribadito quanto già precisato con la lettera del 24/6/2009.

In sede di ricorso, la ricorrente ha lamentato:

- a) gli eccessivi oneri di addebito per la richiesta di documentazione bancaria e segnatamente:

- Euro 175,00 per gli estratti conto dal 2003 al 2007;
- Euro 5,00 a titolo di rimborso *"spesa"* dell'istituto centrale di categoria per ricevere copia dell'assegno circolare;
- Euro 72,00 per gli estratti conto degli anni 2000, 2001 e 2002, nonché copia di una contabile di prelievo ed Euro 15,00 per la comunicazione;
- Euro 92,00 per i dossier titoli dal 2000 al 2008, nonché Euro 15,00 per la comunicazione complessiva;

- b) la mancata produzione parziale di una copia di un assegno dell'11/10/2005 di Euro 2.000,00 tratto sull'intermediario;

- c) la mancata corrispondenza tra le firme apposte su taluni documenti con quelle di chi era delegato ad operare sul conto e specificamente:

1. la firma apposta su un assegno circolare di Euro 4.183,00 del 6/9/2004 che non corrisponderebbe alla firma sulla contabile di prelievo;
2. la firma apposta su un assegno circolare dell'intermediario di Euro 1.047,84 del 2/2/2007 intestato al *de cuius* che non sarebbe dello stesso;
3. la firma sulla contabile del 29/8/2008 che non corrisponderebbe ad alcuna firma delle persone autorizzate ad operare sul conto.

Al ricorso sono acclusi:

- estratto di copia del foglio informativo che parla di *"commissione per rilascio copia/fotocopia di documento d'archivio"*; nello stralcio prodotto dalla ricorrente non viene fatto alcun cenno alle spese imputate da controparti bancarie;
- copia della documentazione intrattenuta con la banca;
- estratto del foglio informativo della banca relativo alle richieste di copia della documentazione;
- contabile del prelievo del 29/8/2008;
- copia *recto-verso* di un assegno del 6/9/2004 tratto su altra banca e negoziato in pari data presso l'intermediario nonché copia della distinta con cui è stato effettuato il



cambio di questo assegno per cassa e dell'estratto conto del periodo nel quale è ricompresa tale operazione;

- copia del *recto* dell'assegno dell'11/10/2005;
- copia *recto-verso* di un assegno del 2/2/2007 e dell'estratto conto del periodo nel quale viene effettuato il cambio dello stesso per cassa.

L'intermediario ha fornito le proprie controdeduzioni con lettera dell'11/1/2010, giunte alla casella PEC il 13/1/2010.

Nelle proprie controdeduzioni, la banca ha riepilogato i fatti già riportati dalla ricorrente e in particolare ha precisato quanto segue:

1. la ricorrente *"si è dimostrata... sin da subito attenta ai costi, nonché alle modalità di calcolo degli stessi, accettando sin dall'origine la riduzione delle tariffe da Euro 5,50 ad Euro 4,00 applicata dalla banca rispetto alle tabelle convenzionali pubblicizzate nei fogli informativi esposti al pubblico"*;
2. ha confermato di avere inviato un *"assegno circolare dell'importo di Euro 20,00 quale storno parziale delle spese sostenute in adesione all'interpretazione letterale con (la ricorrente) verbalmente concordata"* al fine *"di definire la paradossale vertenza"*;
3. le operazioni contestate sono *"oggetto di una vertenza successoria tra gli eredi"*.

I documenti acclusi dalla banca in aggiunta a quanto già trasmesso dalla ricorrente non cambiano il quadro di quanto già sopra riportato. Si segnala comunque che:

1. dalla corrispondenza intercorsa tra le parti, le stesse fanno sempre riferimento al termine di *"documenti"*;
2. in particolare, con riferimento ai criteri per il calcolo dei costi per la produzione degli estratti conto, l'intermediario ha precisato alla ricorrente che *"ciascun estratto conto... è composto da due parti e rispettivamente dall'elenco dei movimenti e dall'estratto conto scalare"*;
3. in ordine alle spese di Euro 5,00 per la produzione di un assegno circolare, la banca, sempre con lettera del 5/12/2008 ha comunicato tra l'altro che *"sono maturate"* spese *"imputate"* dall'istituto centrale di categoria, *"come previsto nei... fogli informativi"*.

In relazione alle questioni concernenti la mancata corrispondenza delle firme, l'intermediario, con lettera del 6/11/2009 ha risposto quanto segue:

1. in relazione all'assegno di Euro 4.183,00 la banca non ha fornito particolari spiegazioni in ordine all'identità di chi ha prelevato dal conto la somma;
2. la banca ha inviato copia della contabile di prelevamento dell'assegno di Euro 1.047,84 del 2/2/2007 con lettera dell'11/8/2009; da tale contabile emerge che la firma di chi ha prelevato corrisponde all'identificativo di uno dei contitolari del conto;
3. la banca non ha dato indicazioni in ordine all'identità della persona che ha firmato la contabile del 29/8/2008.

Ritenuto maturo il procedimento per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione dell'11 febbraio 2010.

## DIRITTO

La decisione della presente vertenza presuppone la soluzione di diverse questioni.

La prima problematica che questo Collegio deve affrontare riguarda gli oneri pagati dalla ricorrente per accedere a copia della documentazione e, segnatamente, le modalità di determinazione del numero dei documenti e la definizione di documento, ai fini dell'imputazione dei singoli costi.

La fattispecie si inquadra nella disciplina in materia di trasparenza, con specifico riferimento alla pubblicità delle condizioni contrattuali e alle comunicazioni periodiche alla clientela.



In particolare, per la richiesta di documentazione del 13/10/2008, la banca ha applicato gli oneri per foglio e ha considerato l'estratto dei movimenti e lo scalare per valuta come due documenti distinti.

Pertanto, questo Collegio ritiene centrale, per la soluzione della questione, stabilire se l'estratto conto e lo scalare per valuta relativi allo stesso periodo di liquidazione siano o meno da considerarsi come documenti distinti.

Ebbene, le istruzioni di vigilanza in materia di trasparenza vigenti all'epoca dei fatti prevedevano espressamente – con specifico riferimento alle comunicazioni periodiche – che “il rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) indica tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto”. Di contenuto sostanzialmente analogo sono le nuove disposizioni in materia di trasparenza bancaria oggi in vigore (“Nuova disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, pubblicata in G.U. n. 210 del 10 settembre 2009, S.O. n. 170).

Anche la dottrina e la giurisprudenza in materia, pur non avendo mai affrontato nel merito la questione, sembrerebbero comunque considerare l'estratto conto come un singolo documento.

Da ciò deriva l'illegittimità della condotta della Banca nell'aver addebitato i costi alla ricorrente, considerando l'estratto conto come composto da due distinti documenti – elenco dei movimenti ed estratto conto scalare – anziché come unico documento.

Analogo conclusione deve valere per la documentazione del dossier titoli, in quanto – anche se composto di più fogli – l'estratto conto del dossier titoli va considerato documento unitario.

Sulla base della documentazione prodotta questo Collegio ha accertato che la ricorrente ha sopportato un maggiore esborso pari a Euro 84,00 (Euro ottantaquattro).

Venendo ora alla diversa lagnanza relativa alla mancata trasmissione della copia *recto-verso* di un assegno, a questo Collegio risulta – sulla base della documentazione prodotta da entrambe le parti – che la fotocopia *recto-verso* dell'assegno di Euro 2.000,00 dell'11/10/2005 è stata trasmessa dalla banca alla ricorrente con lettera dell'11/8/2009. La relativa doglianza si presenta, dunque, totalmente infondata.

Più complessa appare la soluzione della differente questione relativa alla mancata corrispondenza tra le firme apposte su taluni assegni e su talune contabili e quelle relative ai soggetti delegati a operare sui conti.

In particolare, la ricorrente aveva chiesto di conoscere “di chi [fosse] la firma posta su una contabile e su un assegno non trasferibile” in quanto non corrispondente a quelle delle persone delegate ad operare sul conto.

In sede di ricorso la ricorrente ha lamentato che:

1. la firma apposta su un assegno circolare di Euro 4.183,00 del 6/9/2004 non corrisponderebbe alla firma sulla contabile di prelievo;
2. la firma apposta su un assegno bancario dell'intermediario di Euro 1.047,84 del 2/2/2007 intestato al *de cuius* non sarebbe autentica;
3. la firma sulla contabile del 29/8/2008 non corrisponderebbe ad alcuna firma delle persone autorizzate ad operare sul conto.

Come già precisato, a questo proposito la banca ha ribadito che:

- l'assegno di Euro 4.183,00 del 6/9/2004 “è stato accreditato sul conto del *de cuius*” per cui lo stesso è il beneficiario e non il traente;
- l'assegno di Euro 1.047,84 del 2/2/2007 “è stato regolarmente accreditato su conto del *de cuius*”;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- la firma su una contabile di prelevamento del 29/8/2008 “risulta apposta da soggetto regolarmente delegato ad operare sul conto”.

Ora, quanto alla doglianza sopra evidenziata *sub 1*), questo Collegio non si ritiene competente a decidere, trattandosi di controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori all'1/1/2007.

Relativamente a quanto sopra indicato *sub 2*), deve rilevarsi che, oltre a quanto precisato dall'intermediario, la contabile di prelevamento dell'assegno (effettuato lo stesso giorno) è stata firmata da uno degli intestatari del conto.

Per quanto, infine, attiene alla richiesta sopra illustrata *sub 3*), si deve rilevare che, per poter giungere ad una decisione in merito a tale questione, sarebbe assolutamente necessario poter disporre degli *specimen* di firma dei delegati a operare sul conto ed effettuare eventualmente delle perizie. Tale eventualità esula dalle competenze dell'ABF, in quanto, sulla base della normativa vigente, “la decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria” (cfr. Delibera CICR del 29/7/2008 e “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”). E', quindi, onere del ricorrente, se intende sottoporre la questione a questo Organo, fornire la prova della non autenticità di una

sottoscrizione, eventualmente producendo i relativi documenti e un parere di un esperto calligrafo al riguardo; onere, che, tuttavia, nel caso di specie, non può dirsi in alcun modo assolto.

L'ultima questione che questo Collegio deve affrontare riguarda la richiesta di “risarcimento del danno subito” avanzata dalla ricorrente senza ulteriori specificazioni e/o quantificazioni.

Anche questa richiesta non può essere accolta in quanto non solo non risulta accompagnata dalla benché minima prova, ma addirittura risulta sfornita di qualsiasi indicazione e/o descrizione del danno asseritamente subito dalla ricorrente.

#### P.Q.M.

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e indica all'intermediario di corrispondere alla ricorrente la somma di Euro 84,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 quale contributo alle spese della procedura e alla ricorrente la somma di Euro 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

ANTONIO GAMBARO