

PS7575 - BANCA MEDIOLANUM-OSTACOLI CHIUSURA C/C

Provvedimento n. 24010

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 ottobre 2012;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento) adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO l'articolo 23, comma 12-*quiquiesdecies* del Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale della sanzione a 5.000.000 euro;

VISTO il proprio provvedimento del 3 maggio 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Banca Mediolanum S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 2 agosto 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Banca Mediolanum S.p.A., (di seguito, "Banca Mediolanum" o "Banca"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell'esercizio 2011, Banca Mediolanum ha realizzato un fatturato, calcolato applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 1,4 miliardi di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento ostruzionistico e dilatorio posto in essere dal professionista nella fase di estinzione dei rapporti di conto corrente.

3. In particolare, come segnalato in alcune denunce pervenute nel periodo intercorrente tra giugno e novembre 2011 da parte di alcuni consumatori e riscontrato in un'indagine condotta sul *web* con riferimento ad alcuni *forum* nei quali nei mesi di gennaio 2008 e febbraio-marzo 2010 sono risultate presenti altre doglianze di consumatori - acquisite agli atti del procedimento -, Banca Mediolanum non avrebbe dato pronto seguito alle formali richieste di estinzione dei rapporti di conto corrente inoltrate dai consumatori, omettendo di comunicare tempestivamente eventuali circostanze ostative all'esecuzione delle stesse e, al contempo, avrebbe continuato ad addebitare le spese connesse alla tenuta del conto (es. canone, imposta di bollo).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 9 maggio 2012 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/7575 per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo.

5. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'aggressività della condotta in quanto idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio e ad imporre ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati, ai consumatori che intendano esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di rivolgersi ad un altro professionista.

6. Nella medesima data, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale del professionista, a seguito del quale sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione inerenti le procedure interne in materia nonché l'elenco dei reclami pervenuti da parte dei consumatori.

7. La Banca ha depositato comunicazioni di risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento nelle date del 25 maggio e 2 luglio 2012.

8. Con comunicazione pervenuta in data 6 settembre 2012, la Banca ha fornito le informazioni e la documentazione richieste in data 10 agosto 2012.

9. In data 27 settembre 2012 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

10. In data 11 ottobre 2012 Banca Mediolanum ha presentato memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

a) Le condizioni contrattuali e le procedure relative al processo di estinzione

11. La richiesta di estinzione, secondo quanto risulta dalla documentazione contrattuale e dai manuali operativi¹, deve avere forma scritta e essere inviata con lettera raccomandata A/R² alla Banca o presentata per il tramite del *Family Banker* utilizzando il c.d. *modulo di Richiesta estinzione B-89*³.

12. Tale richiesta di estinzione è efficace decorsi dieci giorni lavorativi dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta⁴ ed infatti viene lavorata a partire dal decimo giorno lavorativo successivo alla sua ricezione (a sistema) da parte dell'ufficio denominato "Prit" a prescindere dalla completezza della medesima (es. mancata consegna delle materialità)⁵.

13. Al termine di questo periodo ("Fase Avvio"), segue la fase di verifica della concreta procedibilità della chiusura del conto corrente ("Fase Esecuzione"). In particolare, se la Banca riscontra un saldo positivo e l'assenza di ulteriori partite viaggianti, procede alla chiusura del conto ("Fase Chiusura"). Nell'ipotesi in cui, invece, la Banca riscontra un saldo negativo o non sono state consegnate tutte le materialità, procede a contattare il cliente secondo i canali previsti direttamente o per il tramite del *Family Banker* per rappresentare tali condizioni ostative.

14. Nelle condizioni contrattuali⁶ è previsto che il recesso esercitato provoca la chiusura del conto corrente che avviene, qualora il saldo risulti positivo, entro un termine massimo di sessanta giorni. Tale termine massimo è anche riportato nei Fogli Informativi di ciascuna tipologia di conto corrente Mediolanum⁷.

Nella pratica, gli effetti per il cliente che ha richiesto l'estinzione si producono al momento della chiusura contabile del conto corrente, in quanto *"fino a quando il conto non è estinto, esso rimane pienamente operativo maturando spese /costi /interessi relativi"*⁸.

b) I tempi di estinzione dei conti correnti

15. Le operazioni di estinzione di conti correnti effettuate dal mese di settembre 2007 ad aprile 2012, che presentavano un saldo positivo, ammontano a [omissis]⁹.

16. Dall'analisi dei dati forniti dalla Banca su tale insieme (che, come indicato, esclude le situazioni in cui il saldo negativo è stata una condizione oggettivamente ostativa alla chiusura del c/c) emerge che l'intervallo temporale tra la *"Data richiesta cliente"* (data di presentazione, da parte del Cliente, della richiesta di estinzione¹⁰) e la *"Data inserimento a sistema"* (data di ricezione della richiesta di estinzione da parte dell'ufficio della sede della Banca incaricato dell'estinzione) è in alcuni casi notevole ed in media, dal 2007, pari a 11 giorni. Tale dato risulta essere significativo in quanto registrato su una base di circa il 99% delle richieste di estinzione.

17. Anche prendendo a riferimento la *"Data inserimento a sistema"* come data di inizio della procedura estintiva rispetto a quella di richiesta originale (ipotesi più favorevole alla Parte) e confrontandola con la data di chiusura contabile del conto corrente (*"Data Estinzione"*), si perviene ad analoghe conclusioni.

18. L'estinzione del conto corrente è intervenuta in media 24 giorni solari dopo l'inserimento della richiesta a sistema (differenza media tra la *"Data inserimento a sistema"* e la *"Data Estinzione"*). Inoltre, solo nel 92,5% dei casi il conto è

¹ [Doc. n. 7/a in atti (documentazione acquisita durante l'accertamento ispettivo effettuato in data 9 maggio 2012 nella sede legale (Direzione Generale) di Banca Mediolanum) e Doc. n. 17 in atti (Memoria conclusiva di Banca Mediolanum).]

² [L'art. 7 delle "Condizioni Generali di Contratto relative al rapporto Banca – Cliente" (Sezione A delle "Norme di Banca Mediolanum – Fascicolo contrattuale", c.d. "Libretto blu"), edizioni di Giugno 2010 – Giugno 2011 - Ottobre 2011 e Marzo 2012. Per le precedenti edizioni a partire da quella di Maggio 2007 sino a quella di Luglio 2009 era richiesta la sola forma scritta senza alcuna indicazione circa l'invio della lettera raccomandata A/R.]

³ [Cfr. Il Business Process Reengineering – Estinzione rapporti bancari - Analisi Organizzativa v. 2.0 e v. 3.0. Doc. n. 7/a in atti.]

⁴ [Cfr. L'art. 7, comma 4, delle "Condizioni Generali di Contratto relative al rapporto Banca – Cliente" (Sezione A delle "Norme di Banca Mediolanum – Fascicolo contrattuale", c.d. "Libretto blu"), edizioni di Giugno 2010 – Giugno 2011 - Ottobre 2011 e Marzo 2012. Per le precedenti edizioni a partire da quella di Maggio 2007 sino a quella di Luglio 2009 si deve far riferimento all'art. 13 delle "Norme che regolano il servizio di conto corrente ed i servizi connessi" (Sezione III delle "Norme di Banca Mediolanum"). Tale articolo prevedeva il medesimo termine per l'efficacia del recesso senza tuttavia indicare se i 10 giorni fossero lavorativi o meno.]

⁵ [Tale arco temporale è ritenuto necessario dalla Banca per la definizione di eventuali partite viaggianti così come dichiarato dalla medesima nel verbale di accertamento ispettivo tenutosi in data 9 maggio 2012 nella propria sede legale.]

⁶ [L'art. 14 delle "Condizioni Generali di Contratto che regolano la prestazione dei servizi di banca diretta, conto corrente, custodia e amministrazione titoli, servizi di pagamento e altri servizi bancari" (Sezione C delle "Norme di Banca Mediolanum – Fascicolo contrattuale", c.d. "Libretto blu"), edizioni di Giugno 2010 – Giugno 2011 - Ottobre 2011 e Marzo 2012. Per le precedenti edizioni a partire da quella di Maggio 2007 sino a quella di Luglio 2009 si deve far riferimento all'art. 13 delle "Norme che regolano il servizio di conto corrente ed i servizi connessi" (Sezione III delle "Norme di Banca Mediolanum").]

⁷ [In particolare, a partire dalle edizioni di Giugno 2010, il termine massimo è stato riportato nei Fogli Informativi con la seguente dicitura nella sezione VI – Recesso e reclami: "Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale: n. 60 giorni".]

⁸ [Cfr. Dichiarazione effettuata dalla Parte nel verbale di accertamento ispettivo tenutosi in data 9 maggio 2012 nella sede legale della società. Doc. n. 7/a in atti.]

⁹ [Nella presente versione alcune informazioni sono state omesse, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

¹⁰ [Cfr. Nella memoria conclusiva Banca Mediolanum dichiara che la *"Data richiesta cliente"*: "corrisponde in linea generale alla data che il cliente medesimo normalmente indica sul modulo di richiesta di estinzione del conto". Doc. n. 17 in atti.]

stato estinto entro i 60 giorni solari e addirittura dopo 90 giorni solari ancora il 3% dei conti correnti risultava non estinto. *Performance* particolarmente negative si sono registrate nel 2009 (quasi il 9% delle richieste sono state evase dopo 60 gg dalla "Data inserimento a sistema" a sistema) e nel 2010 (quasi il 14% in più di 60 gg, oltre il 4% in più di 90 gg). Più in dettaglio, i dati relativi alle singole annualità oggetto di accertamento risultano essere i seguenti:

Anno	C/C estinti	Tempi medi di Estinzione (da "Data inserimento a sistema")	C/C estinti oltre i 60 giorni	C/C estinti oltre i 90 giorni
2007 (3° Q)	[omissis]	24	[omissis] (11,7%)	[omissis] (6,7%)
2008	[omissis]	25	[omissis] (4,9%)	[omissis] (2,1%)
2009	[omissis]	31	[omissis] (8,8%)	[omissis] (3,3%)
2010	[omissis]	29	[omissis] (13,7%)	[omissis] (4,3%)
2011	[omissis]	16	[omissis] (3,0%)	[omissis] (1,5%)
2012 (1° Q)	[omissis]	14	[omissis] (0,8%)	[omissis] (0,1%)
Totale	[omissis]	24	[omissis] (7,1%)	[omissis] (2,8%)

Fonte: Elaborazione su dati forniti dal professionista (Doc. n. 11 in atti)

c) Le circostanze ostative all'estinzione dei conti correnti

19. Le ipotesi in cui non è possibile estinguere speditamente il conto sono da ricondurre, secondo quanto emerge dai manuali operativi relativi al processo di estinzione del conto corrente, a circostanze specifiche quali elementi oggettivi ostativi alla chiusura (quali ad esempio l'instaurarsi di procedure esecutive sul rapporto o l'apertura di pratiche successorie) ovvero l'esistenza di altri rapporti con la Banca relativi a prodotti/servizi collegati al conto che necessitano di una gestione autonoma e separata (quali Carte di credito, RID, *Telepass*, *Dossier* Titoli, Utenze domiciliate ecc., nonché Finanziamenti/Mutui e Polizze assicurative), anche sotto il profilo del trasferimento/estinzione, necessaria e prodromica alla chiusura del conto stesso.

20. Dalle risultanze istruttorie emerge che in presenza di una circostanza ostativa alla chiusura del rapporto, il conto, indipendentemente dalla sua utilizzazione, continua ad essere operativo e soggetto ai costi connessi alla tenuta del conto corrente. Inoltre, nel caso in cui si verifichi una di tali circostanze, il cliente viene informato per le vie brevi - *de visu* dal *Family Banker* e via telefono sempre dal *Family Banker* o dal Servizio Clienti/*Banking Center* della Banca (in qualche caso dopo che il cliente si è attivato contattandolo direttamente per avere chiarimenti) - in quanto non è proceduralmente prevista alcuna comunicazione scritta, salvo i casi di situazioni debitorie.

21. Infatti, tra le cause ostative solo per quella relativa alla presenza di un saldo debitore la Banca ha codificato specifiche norme operative (comunicazione n. 68/01 vigente sino al settembre 2008 e nella comunicazione n. 121/08 attualmente in vigore)¹¹, nelle quali per saldi debitori di maggiore entità ([omissis]) è previsto l'invio di una lettera raccomandata A/R al cliente con la richiesta di copertura del debito.

d) I reclami

22. I reclami presentati dai consumatori aventi ad oggetto la tempistica di estinzione del rapporto di conto corrente, nel periodo oggetto di accertamento istruttorio (settembre 2007 - aprile 2012) dalla documentazione prodotta risultano pari a [omissis] su di un totale [omissis] afferenti tutte le possibili causali (circa il 6%).

23. Dai reclami agli atti e dalle relative risposte, emerge la prassi della Banca di addebitare i costi connessi alla tenuta del conto corrente (es. canoni, imposta di bollo, ecc.) fino alla data di effettiva chiusura contabile del conto. Per un numero consistente di reclami - in particolare ove il reclamante, lamentando i ritardi nell'estinzione del conto corrente, abbia altresì richiesto il rimborso degli addebiti asseritamente non dovuti - la Banca ha provveduto allo storno di tali spese solo per la quota parte relativa al periodo successivo alla data di estinzione contrattualmente prevista (sessantunesimo giorno dalla data di ricezione della richiesta).

3) Le argomentazioni difensive della Parte

24. Il professionista ha svolto le seguenti argomentazioni difensive¹²:

- Banca Mediolanum nel periodo considerato, dal 2007 al 2012, avrebbe dedicato costante attenzione sia agli aspetti organizzativi che procedurali riguardanti le attività di estinzione dei conti correnti e dei rapporti connessi, in ottica di continuo miglioramento della qualità del servizio offerto ai propri clienti consumatori. Tale attenzione sarebbe comprovata dalla rilevante attività di *reengineering* riguardante il processo di estinzione dei conti, avviata nel 2008,

¹¹ [Queste comunicazioni descrivono le modalità di gestione delle estinzioni di conti correnti che presentano un saldo debitore e distinguono l'iter procedurale da seguire secondo le due seguenti ipotesi: i) conti per i quali il cliente ha autorizzato l'addebito di conto, presso altra banca, indicandone le coordinate; ii) conti per i quali il cliente non ha autorizzato l'addebito di un altro conto né ha disposto altre modalità per la copertura e secondo la circostanza che il saldo debitore in questione sia inferiore o superiore ai [omissis].]

¹² [Cfr. Memoria conclusiva di Banca Mediolanum. Doc. n. 17 in atti.]

nonché dall'istituzione di un'apposita ed adeguata struttura organizzativa di *Customer Administration*, collocata nell'ambito della Direzione *Business Operations Management*, preposta alla gestione di tale processo;

- con specifico riferimento ai reclami e solleciti sulla tempistica di estinzione dei conti correnti per gli anni completi dal 2008 al 2011 (il periodo non coincide esattamente con quello indicato nella sezione precedente, ndr)¹³, la Banca ha precisato che, delle [omissis] pratiche di reclamo censite nel periodo, ben [omissis], corrispondenti a circa l'80%, sarebbero risultate infondate e rimaste prive di seguito. Infatti, solo in 2 casi i clienti avrebbero fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario pervenendo ad una composizione consensuale della vertenza. Inoltre, la rilevanza non significativa dei citati reclami sarebbe anche da cogliere nel risultato del loro rapporto con il numero complessivo dei conti correnti estinti nello stesso periodo, circa [omissis], pari allo 0,8%.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

25. La condotta contestata a Banca Mediolanum consiste nell'adozione di un comportamento ostruzionistico e contrario alla diligenza professionale nelle operazioni di estinzione dei conti correnti.

26. Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento risulta che, nell'arco temporale che va dal settembre 2007 ad aprile 2012, le operazioni di estinzione dei conti correnti sono state mediamente espletate con tempistiche lunghe e non prevedibili dai consumatori. In particolare, l'attività istruttoria ha evidenziato tempi medi di estinzione (calcolati sui dati forniti dalla Banca che non includono i casi di situazioni debitorie) ampi, con particolare riguardo agli anni 2009 e 2010 (rispettivamente 31 e 29 giorni). Anche considerando i 10 giorni che la Banca reputa necessari ad acquisire tutte le "materialità" e a registrare le cc.dd. "partite viaggianti", questi risultano ampiamente scontati dal ritardo con il quale la Banca inserisce nei propri sistemi le richieste dei clienti (11 giorni in media nel periodo considerato).

27. La Banca, quindi, anche laddove il saldo risultava positivo, ha nei fatti considerato quale parametro "limite" in base al quale l'estinzione poteva essere ritenuta tardiva il superamento dei sessanta giorni dalla data di ricezione della richiesta di estinzione previsto contrattualmente. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che tali soglie sono state diffusamente superate in un numero consistente di casi, nel 2010 pari addirittura a quasi il 14% delle operazioni di estinzione. Tale risultato, peraltro, non tiene conto della data di effettiva richiesta del cliente, mediamente antecedente di circa 11 giorni il relativo inserimento da parte della Banca.

28. A tal riguardo appare priva di pregio la considerazione della Banca circa l'episodicità di tali comportamenti attestata dall'esiguità dei reclami e solleciti ricevuti: la dimensione del fenomeno, attestata dalle risultanze istruttorie, è indice inequivocabile della circostanza che i comportamenti in questione non si riferiscono a condotte tenute in modo sporadico dal professionista, ma si inseriscono in una complessiva e diffusa pratica commerciale suscettibile di ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali.

29. A tale riguardo occorre rilevare che l'articolo 18, lettera d), del Codice del Consumo fornisce una definizione estremamente ampia di "pratiche commerciali tra professionisti e consumatori" che prescinde da un criterio statistico o quantitativo e che si connota per caratteristiche tali da poter essere astrattamente replicata a prescindere dal numero di soggetti che in concreto ne siano stati destinatari.

30. Dall'istruttoria emerge altresì che il consumatore recedente patisce non solo i tempi lunghi e incerti di estinzione del rapporto, ma anche l'addebito dei costi connessi alla tenuta del conto corrente fino alla data di estinzione contabile del rapporto, nonostante le condizioni contrattuali prevedano che il recesso sia efficace decorsi dieci giorni lavorativi dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta. Il protrarsi di tali addebiti risulta ingiustificato, in quanto essi costituiscono il corrispettivo di un servizio di cui il cliente ha espressamente richiesto la cessazione e di cui non può in ogni caso fruire pienamente, essendo tenuto a restituire i supporti per l'utilizzo dei servizi di pagamento (es. assegni, carte) contestualmente alla richiesta di chiusura.

31. Risulta inoltre censurabile la condotta tenuta da Banca Mediolanum consistente nel non comunicare adeguatamente ai consumatori le motivazioni per cui la Banca non può evadere le disposizioni di chiusura dei conti correnti diverse da quelle relative ai casi di situazioni debitorie. A fronte di una richiesta di estinzione la cui forma scritta è contrattualmente prevista, non appare dotata di pari forma e valore la modalità definita dalla Banca per comunicare al cliente l'impossibilità di darvi seguito. Sebbene la comunicazione per le vie brevi consenta la celere definizione di situazioni di non particolare complessità, essa non può essere considerata l'unica forma di risposta a una istanza scritta del cliente di esercizio del diritto di recesso, soprattutto ove non risolutiva della problematica emersa. Emerge infatti, in particolare dai reclami agli atti, che solo a seguito di un formale esposto del cliente che lamentava la mancata chiusura del rapporto la Banca abbia replicato per iscritto indicando le circostanze ostative che sino a quel momento avevano impedito di dare seguito alla richiesta di estinzione, ritenendo negli altri casi sufficiente il mero invio dell'estratto conto trimestrale, comunicazione che implicitamente informava il consumatore della persistenza del rapporto. Tale ulteriore prassi, non mettendo il consumatore nelle condizioni di attivarsi prontamente per porre rimedio alla problematica emersa in fase di estinzione, ha indubbiamente contribuito a rallentare ancor più le operazioni di chiusura.

32. La condotta della Banca deve inoltre ritenersi contraria all'ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile, nel caso di specie, in base ai generali principi di correttezza e buona fede. La Banca ha infatti dato corso alle richieste di recesso

¹³ [(Docc. n. 11 e n. 15 in atti).]

dei consumatori in tempi lunghi e non prevedibili, ovvero non le ha evase per motivazioni non adeguatamente comunicate agli stessi e ha continuato ad addebitare, nell'arco temporale intercorrente tra la data in cui si producono gli effetti della richiesta di recesso e l'effettiva estinzione contabile del conto, i costi relativi a un servizio di cui il consumatore ha deciso di non voler più fruire o di voler fruire tramite altro operatore.

33. Per le motivazioni suesposte, la pratica commerciale posta in essere da Banca Mediolanum e descritta al paragrafo II, deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare indebitamente, mediante l'imposizione di ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati alla estinzione di conti correnti, la libertà di scelta del consumatore medio intenzionato a risolvere un rapporto contrattuale non più desiderato con il professionista.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

34. Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

35. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

36. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista, nonché dell'entità del pregiudizio economico potenziale complessivamente derivante per i consumatori, anche in ragione del grado di diffusione della pratica, estesa, come il bacino di utenza del professionista, all'intero territorio nazionale.

37. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 21 settembre 2007 ad aprile 2012. Tuttavia, con specifico riguardo alla condotta consistente nell'addebito dei costi connessi alla tenuta del conto corrente fino alla data di estinzione contabile del rapporto, quest'ultima da dichiarazioni rese da Banca Mediolanum risulta ancora in essere.

38. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Banca Mediolanum nella misura di 280.000 € (duecentottantamila euro).

39. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di un provvedimento di scorrettezza (provvedimento del 22 dicembre 2009, n. 20624) in violazione del Titolo III del Codice del Consumo, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante condotte ostruzionistiche e dilatorie nelle operazioni di estinzione dei conti correnti, a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio rispetto a un rapporto commerciale non più desiderato;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Banca Mediolanum S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Banca Mediolanum S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

p. IL SEGRETARIO GENERALE
Ombretta Main

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella