

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° agosto 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera dell’8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 23 dicembre 2013, con la quale la società Poste Italiane S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 29 gennaio 2014, con la quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 23 dicembre 2013, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 27 febbraio 2014, con la quale, ai sensi dell’art. 9, comma 2, lettera c), del Regolamento, non sono stati accolti gli

impegni presentati in data 23 dicembre 2013, in quanto non risultavano complessivamente idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 14 aprile 2014, con la quale la società Poste Italiane S.p.A. ha presentato nuovi impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 7 maggio 2014, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 14 aprile 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Poste Italiane S.p.A., (di seguito, "Poste Italiane"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, presenta ricavi pari a circa 9,4 miliardi di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

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

3. In particolare, come segnalato in diverse denunce pervenute all'Autorità da parte di alcuni consumatori, Poste Italiane 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: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

Attività preistruttoria

4. In data del 15 febbraio 2013 è stata inviata a Poste Italiane una richiesta d'informazioni riguardante le vicende segnalate nelle denunce sino ad allora pervenute da parte dei consumatori e, in via generale, le modalità operative di chiusura dei conti correnti BancoPosta dal momento della richiesta di recesso da parte del cliente, nonché il *dies a quo* dal quale cessavano di essere addebitate le spese connesse alla tenuta di un conto corrente di cui era stata richiesta l'estinzione.

5. In data 11 marzo 2013 il professionista ha dato riscontro alla richiesta di informazioni, fornendo chiarimenti in merito a quanto segnalato nelle richieste d'intervento e rappresentando le specifiche ragioni che hanno determinato ritardi nelle procedure di estinzione dei conti correnti dei segnalanti.

Attività istruttoria

6. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e delle suddette denunce pervenute all'Autorità da parte di alcuni consumatori, in data 13 novembre 2013 è stato comunicato a Poste Italiane l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7704, in relazione alla condotta descritta al precedente paragrafo II, per presunta violazione degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, contestualmente alla comunicazione di avvio, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, sulle operazioni di estinzione di conto corrente nel periodo oggetto di accertamento istruttorio.

7. Nella medesima data, poi, è stato svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale della società, a seguito del quale sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione inerenti le procedure interne in materia di estinzione dei conti correnti, nonché l'elenco dei reclami

pervenuti da parte dei consumatori.

8. Poste Italiane ha depositato memorie/comunicazioni di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e nel verbale di accertamento ispettivo nelle date del 5 e 20 dicembre 2013.

9. In data 23 dicembre 2013, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento, Poste Italiane ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

10. Poste Italiane ha depositato un'ulteriore comunicazione di risposta alle richieste di informazioni in data 30 gennaio 2014.

11. In data 17 marzo 2014 sono state richieste ulteriori informazioni a Poste Italiane.

12. In data 20 marzo 2014 il professionista è stato sentito in audizione.

13. Il 14 aprile 2014 il professionista ha fornito i chiarimenti e la documentazione richiesti nella suddetta richiesta di informazioni e nel corso dell'audizione.

14. In data 14 aprile 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, del Regolamento, Poste Italiane ha presentato nuovi impegni.

15. In data 30 maggio 2014 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

16. In data 10 giugno 2014 Poste Italiane ha presentato memoria conclusiva.

2) Gli elementi acquisiti

17. Nel corso del procedimento istruttorio Poste Italiane ha rappresentato che:

a. i Fogli Informativi sono stati redatti e messi a disposizione della clientela di Poste Italiane - Patrimonio BancoPosta negli Uffici Postali e sul *www.poste.it* dal 23 dicembre 2003, a seguito dell'entrata in vigore delle disposizioni sulla Trasparenza Bancaria emanate dalla Banca d'Italia il 25 luglio 2003;

b. conformemente alla normativa sulla Trasparenza Bancaria, i tempi di chiusura dei conti correnti postali (30 giorni dal ricevimento da parte della società della domanda del cliente) sono stati riportati nei Fogli Informativi a partire dal 27 aprile 2006;

- c. con decorrenza 1° gennaio 2010 sono stati messi a disposizione della clientela, negli Uffici Postali e sul sito *www.poste.it*, i nuovi Fogli Informativi dei conti correnti, redatti secondo i modelli predisposti dalla Banca d'Italia ed allegati alle nuove istruzioni di vigilanza sulla trasparenza emanate il 29 luglio 2009;
- d. con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che ha recepito la Direttiva Europea 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (PSD), è stato adottato un nuovo contratto di conto corrente, trasmesso a tutti i clienti titolari di conto corrente BancoPosta ad aprile 2010. Con tale invio sono stati “ricontrattualizzati” tutti i clienti titolari di conto corrente. Il suddetto contratto, all’art. 16, comma 2, prevede che l’estinzione del conto avvenga entro 30 giorni dal ricevimento da parte di Poste Italiane della relativa richiesta comunicata per iscritto dal correntista;
- e. Poste Italiane non richiede alcuna spesa per la chiusura del rapporto;
- f. se al momento della presentazione della domanda di chiusura conto viene rilevato un saldo ritenuto insufficiente a coprire le spese comunque maturate o maturande sul conto (frazione del canone del conto, imposta di bollo mensile, canone annuo carta Postamat, ecc.) – in considerazione del fatto che ai sensi dell’art. 2, comma 8, del D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144, Poste Italiane non può esercitare attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico - viene chiesto ai cliente di versare una somma forfettaria di 75 euro, necessaria per coprire le predette spese. L’eventuale saldo positivo residuo scaturente dai conteggi di chiusura conto viene restituito all’intestatario del conto mediante emissione di un assegno vidimato ovvero mediante bonifico bancario;
- g. le spese gravanti sul conto sono calcolate al momento dell’estinzione del rapporto e riferite al periodo intercorrente tra il 1° gennaio e la data di chiusura, ad esclusione dell’imposta di bollo che, avendo cadenza trimestrale, in sede di chiusura del rapporto viene addebitata per un importo pari alla quota relativa alla frazione di trimestre di competenza.

3) Gli impegni del professionista

18. In data 23 dicembre 2013 Poste Italiane ha presentato una proposta di impegni che prevedeva le seguenti misure:

- individuazione di una tempistica massima di chiusura dei conti correnti pari a 25 giorni lavorativi;

- sospensione degli addebiti relativi alle spese connesse alla tenuta del conto a partire dalla data di ricezione da parte del professionista della richiesta di estinzione;
- modifiche alle procedure di chiusura del conto corrente, al fine di rendere il processo di estinzione più “agevole” e “trasparente” per i clienti, consentendo, tra l’altro, che la richiesta di chiusura del conto corrente potesse essere presentata presso qualunque ufficio BancoPosta, anche diverso da quello di apertura;
- eliminazione della richiesta al cliente di versare una somma forfettaria al momento della presentazione della domanda di chiusura del rapporto di conto corrente a copertura delle eventuali spese maturate o maturande in caso di saldo insufficiente, prevista nella misura di 75 euro;
- rimborso delle spese di tenuta del conto corrente, a seguito di specifica istanza formulata in tal senso, a favore dei consumatori che, nel periodo 1° settembre 2007 – 31 ottobre 2013, avessero patito, per cause imputabili al professionista, tempi di estinzione superiori ai tempi massimi di chiusura previsti.

19. Nell’adunanza del 27 febbraio 2014 l’Autorità ha deliberato di non accogliere gli impegni presentati in quanto, pur essendo ammissibili, non apparivano idonei. In particolare, gli stessi *“non risultavano complessivamente idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento”*; ciò anche in considerazione del fatto che *“l’individuazione di una tempistica massima di chiusura dei conti correnti pari a 25 giorni lavorativi appariva configurabile come un ostacolo rilevante alla scelta del consumatore di risolvere il proprio contratto di conto corrente”*.

20. Con nota pervenuta in data 14 aprile 2014, Poste Italiane ha presentato una nuova proposta di impegni, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento.

21. Tali impegni, che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, prevedono:

IMPEGNO N. 1 - Rispetto di tempi massimi di chiusura del conto

Poste Italiane si impegna affinché la chiusura dei conti correnti aperti dai consumatori avvenga entro un termine massimo di 15 giorni.

Il termine per il calcolo dei giorni decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato a Poste Italiane la documentazione richiesta, nonché le materialità, e adempiuto alle richieste di Poste Italiane strumentali

all'estinzione del rapporto.

Nel caso di conti correnti sui quali sia regolato un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento di SICAV estere, Poste Italiane non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale superamento del termine massimo di 15 giorni, qualora tale superamento sia dovuto a ritardi nel trasferimento del deposito titoli addebitabili alla differita o mancata esecuzione di attività o adempimenti di competenza di soggetti terzi rispetto a Poste Italiane. I tempi di chiusura scadono con il riconoscimento del saldo residuo al correntista.

IMPEGNO N. 2 - Trasparenza dei tempi massimi di chiusura

Poste Italiane si impegna a rendere maggiormente trasparenti i termini massimi di chiusura dei conti correnti aperti dai consumatori, fornendo indicazioni, oltre che nei fogli informativi e nei contratti anche:

- a) nei moduli di richiesta di chiusura del conto corrente;
- b) sul proprio sito *internet*.

IMPEGNO N. 3 - Facilitate modalità di chiusura del conto corrente, maggiore trasparenza relativa agli adempimenti necessari per la chiusura del conto, assistenza alla clientela nella compilazione del modulo di richiesta chiusura del conto

Al fine di facilitare le operazioni di chiusura dei conti correnti da parte dei consumatori, Poste Italiane si impegna a consentire:

1. la richiesta di chiusura del conto corrente presso qualunque ufficio BancoPosta, anche diverso da quello di apertura. In tal caso, l'incaricato dell'ufficio BancoPosta dovrà fornire il modulo di richiesta chiusura conto corrente BancoPosta Persone Fisiche (di seguito, "Modulo di Chiusura"), assistendo il cliente nella sua compilazione e sottoscrizione e consegnandogli copia della versione del Modulo di Chiusura firmata per ricevuta;
2. la richiesta di chiusura del conto corrente attraverso l'invio del Modulo Chiusura del conto (nonché delle materialità) tramite posta raccomandata. A tal fine, Poste Italiane si impegna a pubblicare sul proprio sito *internet* il Modulo di Chiusura da stampare, compilare (o compilare elettronicamente e stampare) e inviare in originale per posta raccomandata A.R. insieme alle materialità.

Il Modulo di Chiusura dovrà contenere:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;
- l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da

estinguere;

- l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e delle carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, ricaricabili, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente;
- l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nell'Impegno n. 1;
- le modalità di sospensione delle spese di gestione del conto (secondo quanto meglio specificato al successivo Impegno n. 4);
- la richiesta al cliente di indicare le modalità di addebito/accredito di eventuali saldi negativi/positivi.

IMPEGNO N. 4 - Sospensione delle spese di tenuta conto sin dal giorno della richiesta di chiusura del conto corrente

A partire dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura sarà sospesa l'applicazione delle spese addebitate dalla società in relazione alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta dalla stessa a tutela del correntista consumatore (quali le spese per il versamento di assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in suo favore (ad es. le spese per pagamento di bollettini postali) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto ("Spese"). Durante il periodo di sospensione, le Spese non saranno dunque addebitate sul conto da estinguere.

IMPEGNO N. 5 - Comunicazione di eventuali cause ostative

Nel caso in cui, allo scadere del 5° giorno dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, immediatamente Poste Italiane contatterà telefonicamente il correntista consumatore per comunicargli lo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere. In tal caso, il termine massimo di cui all'Impegno n. 1 decorrerà dalla comunicazione da parte del cliente dell'avvenuta rimozione della causa ostativa.

Resta inteso, peraltro, che la sospensione delle spese di cui al precedente Impegno n. 4 sarà applicata anche durante il periodo necessario per l'eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui, trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data della

comunicazione telefonica di cui al precedente paragrafo, le predette cause ostative permanessero a causa dell'inerzia del correntista stesso. In tale eventualità, la sospensione è revocata.

IMPEGNO N. 6 - Eliminazione della richiesta di versare una somma forfettaria in caso di saldo insufficiente

Poste Italiane si impegna a non richiedere il versamento di alcuna somma forfettaria al momento della presentazione della domanda di chiusura conto, neppure qualora venga rilevato un saldo ritenuto insufficiente a coprire le spese maturate o maturando sul conto sino alla data di estinzione. Qualora a seguito di tali spese si dovesse generare un saldo negativo, lo stesso verrà addebitato al cliente nelle modalità indicate dallo stesso nel Modulo di Chiusura.

IMPEGNO N. 7 - Comunicazione del completamento della procedura di chiusura del conto

Entro quindici giorni dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, Poste Italiane invierà al correntista consumatore a - mezzo lettera allegata all'estratto conto di chiusura - una comunicazione di avvenuta estinzione del rapporto, contenente l'indicazione della data di estinzione del conto corrente.

IMPEGNO N. 8 - Pubblicità degli impegni e rimborso di eventuali spese, imputabili a Poste Italiane, in caso di superamento dei tempi massimi

Poste Italiane si impegna a rendere noto alla propria clientela il contenuto di tali impegni, pubblicando un'apposita comunicazione al riguardo sul proprio sito *internet*.

Inoltre, essa si impegna a inserire in tale comunicazione una dichiarazione volta a informare la clientela del fatto che, con riferimento alle operazioni di chiusura dei conti correnti intestati a consumatori, disposte su richiesta del cliente nel periodo esaminato dall'istruttoria (1° settembre 2007 - data del provvedimento di chiusura dell'Autorità), Poste Italiane:

1. effettuerà una valutazione approfondita di ogni doglianza relativa ai tempi di chiusura del conto corrente che sia stata o sia presentata per iscritto dal titolare del rapporto estinto, a condizione che tale doglianza pervenga a Poste Italiane entro sei mesi dalla pubblicazione degli impegni sul sito *internet*;
2. effettuerà una valutazione approfondita di tutte le chiusure di conto

corrente effettuate su richiesta dei propri clienti consumatori nel periodo successivo al 1° settembre 2007, indipendentemente da una apposita richiesta di rimborso da parte del consumatore;

3. rimborserà entro 15 giorni dalla richiesta di cui al punto 1. dalla verifica effettuata autonomamente di cui al punto 2. le spese di tenuta del conto corrente sostenute dal predetto soggetto nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto, qualora risulti che, per cause imputabili a Poste Italiane, i tempi di estinzione abbiano superato i tempi massimi di chiusura di tempo in tempo previsti;

4. metterà a disposizione della clientela il *call center* di Poste Italiane per consentire alla stessa di valutare la possibilità di presentare la richiesta di rimborso di cui al precedente punto 1., fornire ogni informazione utile ai fini dell'eventuale presentazione di tale richiesta e offrire ai soggetti interessati un costante aggiornamento sullo *status* di avanzamento della valutazione delle richieste presentate.

IMPEGNO N. 9 - Modifiche alle procedure interne

Poste Italiane si impegna a rafforzare, nelle sue procedure interne, le previsioni riguardanti i rapporti con i clienti, le linee di indirizzo volte a disciplinare e sensibilizzare le strutture della rete sulla tutela dei diritti della clientela con particolare riferimento alle pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

Poste Italiane si impegna altresì a modificare il Manuale Conto Persone Fisiche al fine di integrarlo con le indicazioni necessarie al rispetto degli impegni assunti.

22. Per quanto concerne la tempistica di attuazione delle descritte misure:

a. gli Impegni nn. 1 e 5 saranno attuati entro quattro mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, in considerazione dei lunghi tempi tecnici necessari per l'attuazione delle relative procedure;

b. gli Impegni nn. 2, 3, 4, 6 e 7, invece, saranno eseguiti entro i tempi strettamente necessari per la loro implementazione nelle procedure della società, in quanto necessitano di minori tempi tecnici rispetto ai precedenti;

c. l'Impegno n. 8 sarà attuato in data immediatamente successiva alla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità. Le relative comunicazioni saranno visibili sul sito di Poste Italiane per sei mesi dalla data della loro pubblicazione;

d. l'Impegno n. 9 sarà attuato gradualmente, in occasione dell'attuazione di ciascuno dei singoli impegni precedenti.

23. Infine, gli impegni nn. 1, 5 e 8 acquisteranno efficacia dal momento in cui l'Autorità li avrà accettati ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e art. 9 del Regolamento, con provvedimento notificato a Poste Italiane.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

24. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda l'estinzione dei conti correnti, in data 12 giugno 2014 è stato richiesto il parere della Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo n. 21/14.

25. Con parere pervenuto in data 14 luglio 2014, la Banca d'Italia ha ritenuto che gli impegni presentati da Poste Italiane in data 14 aprile 2014 non presentassero profili di difformità rispetto a quanto previsto dalle vigenti *“Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*¹² e, pertanto, non ha ravvisato motivi ostativi rispetto alle valutazioni riservate all'Autorità.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. La fattispecie in questione riguarda una tematica di notevole importanza in materia di mobilità della clientela ed abbraccia profili di evidente sinergia tra la tutela dei consumatori e la tutela della concorrenza, accomunate dalla finalità di assicurare il corretto funzionamento dei mercati e l'adeguatezza

¹ Tali disposizioni sono applicabili anche a Poste Italiane in relazione alle attività di bancoposta svolte ai sensi del D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144. Esse prevedono, in particolare, che gli operatori sono tenuti a mettere a disposizione dei clienti dei “fogli informativi” contenenti informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto; deve inoltre essere assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e i contenuti del contratto. I fogli informativi devono contenere, fra l'altro, anche le clausole contrattuali che riguardano il diritto di recesso spettante al cliente e all'intermediario e i tempi massimi per la chiusura del rapporto. Con specifico riferimento, poi, ai contratti quadro relativi alla prestazione di servizi di pagamento, le disposizioni precisano inoltre che il cliente può sempre recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura; in tal caso, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

degli strumenti utilizzati dagli utenti nelle proprie scelte di consumo. Tale tematica, peraltro, è stata recentemente oggetto di attenzione da parte del legislatore nazionale e di quello comunitario (cfr. art. 1, commi 584 e 585, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, c.d. “Legge di Stabilità 2014”, in tema di trasferimento ad altro operatore dei servizi di pagamento connessi al rapporto di conto corrente, ed il progetto di direttiva della Commissione Europea *European Commission*, 2013/139 (COD), “*Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features*”).

27. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 13 novembre 2013.

28. In particolare, quanto ai tempi di estinzione dei conti correnti, l’individuazione da parte di Poste Italiane di un termine molto breve per la chiusura del conto corrente pari a 15 giorni (Impegno n. 1) consente al consumatore di esercitare i propri diritti senza ostacoli o ritardi, ponendosi in linea con quanto previsto dalla legge di stabilità 2014 e dal citato progetto di direttiva della Commissione Europea.

29. Quanto all’indicazione (nei fogli informativi, nei contratti, nei moduli di richiesta di chiusura e sul sito *internet*) del nuovo termine massimo di chiusura del conto (Impegno n. 2), la stessa contribuisce ad accelerare il processo di estinzione e favorisce la mobilità della clientela, rendendo completamente trasparenti i tempi di chiusura del conto corrente.

30. Quanto alla sospensione dell’applicazione delle spese connesse alla tenuta del conto al momento della ricezione della richiesta del cliente (Impegno n. 4), alle facilitazioni relative alle modalità di chiusura del conto corrente (Impegno n. 3), all’eliminazione di qualsiasi richiesta di somma forfettaria (Impegno n. 6), nonché all’attuazione delle misure volte ad accrescere la trasparenza del processo di estinzione nei confronti del consumatore (indicazione nel Modulo di Chiusura degli adempimenti da porre in essere per procedere alla chiusure e dei tempi in cui ci si può attendere l’estinzione del rapporto; obbligo di comunicare al consumatore la persistenza di cause ostative, decorsi cinque giorni dalla ricezione della richiesta di chiusura; invio della comunicazione di avvenuta estinzione e pubblicazione degli impegni sul sito *internet www.poste.it*, Impegni nn. 3, 5, 7 e 8), tali misure risultano idonee a far venir meno i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio, con

riguardo alle carenti modalità di informazione sulle motivazioni ostative alla chiusura del conto e all'addebito delle spese ad esso connesse, e conferiscono al consumatore gli strumenti per un controllo diretto dell'operato di Poste Italiane nella fase di estinzione del rapporto.

31. Inoltre, la misura di carattere "compensativo" proposta da Poste Italiane (Impegno n. 8) è in grado di ristorare i consumatori del pregiudizio economico subito a seguito dell'addebito delle spese connesse alla tenuta del rapporto nelle more delle operazioni di estinzione prolungatesi oltre i tempi massimi di chiusura.

32. Infine, le misure concernenti la modifica delle procedure interne e della relativa documentazione (Impegno n. 9) consentono di assicurare il più efficace rispetto degli impegni assunti.

33. Alla luce delle suesposte considerazioni si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO che gli impegni presentati dalla società Poste Italiane S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, pertanto, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Poste Italiane S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese del professionista, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

RITENUTO, infine, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Poste Italiane S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2,

lettera *a*), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 14 aprile 2014, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;

c) che la società Poste Italiane S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

DISPONE

a) che la società Poste Italiane S.p.A. pubblichi, a sua cura e sue spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento;

2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per sessanta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet* della società Poste Italiane S.p.A. www.poste.it, con adeguata evidenza grafica, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo con gli impegni dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia contenente le schermate della *home page* del sito *internet* della società Poste Italiane S.p.A. www.poste.it con la predetta pubblicazione.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e successive modificazioni, nonché dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12–*quinquiesdecies* del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014, 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.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS7704 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 13 novembre 2013 e avente ad oggetto le condotte commerciali della società Poste Italiane S.p.A. (di seguito, "Poste Italiane") in materia di estinzione dei conti correnti, Poste Italiane, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

IMPEGNO N. 1 - Rispetto di tempi massimi di chiusura del conto

Poste Italiane si impegna affinché la chiusura dei conti correnti aperti dai consumatori avvenga entro un termine massimo di 15 giorni.

Il termine per il calcolo dei giorni decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato a Poste Italiane la documentazione richiesta, nonché le materialità, e adempiuto alle richieste di Poste Italiane strumentali all'estinzione del rapporto.

Nel caso di conti correnti sui quali sia regolato un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento di SICAV estere, Poste Italiane non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale superamento del termine massimo di 15 giorni, qualora tale superamento sia dovuto a ritardi nel trasferimento del deposito titoli addebitabili alla differita o mancata esecuzione di attività o adempimenti di competenza di soggetti terzi rispetto a Poste Italiane. I tempi di chiusura scadono con il riconoscimento del saldo residuo al correntista.

IMPEGNO N. 2 - Trasparenza dei tempi massimi di chiusura

Poste Italiane si impegna a rendere maggiormente trasparenti i termini massimi di chiusura dei conti correnti aperti dai consumatori, fornendo indicazioni, oltre che nei fogli informativi e nei contratti anche:

- a) nei moduli di richiesta di chiusura del conto corrente;
- b) sul proprio sito *internet*.

IMPEGNO N. 3 - Facilitate modalità di chiusura del conto corrente, maggiore trasparenza relativa agli adempimenti necessari per la chiusura del conto, assistenza alla clientela nella compilazione del modulo di richiesta chiusura del conto

Al fine di facilitare le operazioni di chiusura dei conti correnti da parte dei consumatori, Poste Italiane si impegna a consentire:

1. la richiesta di chiusura del conto corrente presso qualunque ufficio BancoPosta, anche diverso da quello di apertura. In tal caso, l'incaricato dell'ufficio BancoPosta dovrà fornire il modulo di richiesta chiusura conto corrente BancoPosta Persone Fisiche (di seguito, "Modulo di Chiusura"), assistendo il cliente nella sua compilazione e sottoscrizione e consegnandogli copia della versione del Modulo di Chiusura firmata per ricevuta;
2. la richiesta di chiusura del conto corrente attraverso l'invio del Modulo Chiusura del conto (nonché delle materialità) tramite posta raccomandata. A tal fine, Poste Italiane si impegna a pubblicare sul proprio sito *internet* il Modulo di Chiusura da stampare, compilare (o compilare elettronicamente e stampare) e inviare in originale per posta raccomandata A.R. insieme alle materialità.

Il Modulo di Chiusura dovrà contenere:

- l'indicazione della data di ricezione della richiesta di estinzione;
- l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere;
- l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire (libretti degli assegni) e delle carte di pagamento (carte di debito, carte di credito, ricaricabili, etc.) che saranno revocate, al fine di consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente;
- l'indicazione dei tempi massimi di chiusura dei conti correnti secondo quanto riportato nell'Impegno n. 1;
- le modalità di sospensione delle spese di gestione del conto (secondo quanto meglio specificato al successivo Impegno n. 4);
- la richiesta al cliente di indicare le modalità di addebito/accredito di eventuali saldi negativi/positivi.

IMPEGNO N. 4 - Sospensione delle spese di tenuta conto sin dal giorno della richiesta di chiusura del conto corrente

A partire dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura sarà sospesa l'applicazione delle spese addebitate dalla società in relazione alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta dalla stessa a tutela del correntista consumatore (quali le spese per il versamento di

assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in suo favore (ad es. le spese per pagamento di bollettini postali) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto (“Spese”). Durante il periodo di sospensione, le Spese non saranno dunque addebitate sul conto da estinguere.

IMPEGNO N. 5 - Comunicazione di eventuali cause ostative

Nel caso in cui, allo scadere del 5° giorno dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, immediatamente Poste Italiane contatterà telefonicamente il correntista consumatore per comunicargli lo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere. In tal caso, il termine massimo di cui all’Impegno n. 1 decorrerà dalla comunicazione da parte del cliente dell'avvenuta rimozione della causa ostativa.

Resta inteso, peraltro, che la sospensione delle spese di cui al precedente Impegno n. 4 sarà applicata anche durante il periodo necessario per l’eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui, trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione telefonica di cui al precedente paragrafo, le predette cause ostative permanessero a causa dell’inerzia del correntista stesso. In tale eventualità, la sospensione è revocata.

IMPEGNO N. 6 -Eliminazione della richiesta di versare una somma forfettaria in caso di saldo insufficiente

Poste Italiane si impegna a non richiedere il versamento di alcuna somma forfettaria al momento della presentazione della domanda di chiusura conto, neppure qualora venga rilevato un saldo ritenuto insufficiente a coprire le spese maturate o maturando sul conto sino alla data di estinzione. Qualora a seguito di tali spese si dovesse generare un saldo negativo, lo stesso verrà addebitato al cliente nelle modalità indicate dallo stesso nel Modulo di Chiusura.

IMPEGNO N. 7 - Comunicazione del completamento della procedura di chiusura del conto

Entro quindici .giorni dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, Poste Italiane invierà al correntista consumatore a - mezzo lettera allegata all’estratto conto di chiusura - una comunicazione di avvenuta estinzione del rapporto, contenente l’indicazione della data di estinzione del conto corrente.

IMPEGNO N. 8 - Pubblicità degli impegni e rimborso di eventuali spese, imputabili a Poste Italiane, in caso di superamento dei tempi massimi

Poste Italiane si impegna a rendere noto alla propria clientela il contenuto di tali impegni, pubblicando un'apposita comunicazione al riguardo sul proprio sito *internet*.

Inoltre, essa si impegna a inserire in tale comunicazione una dichiarazione volta a informare la clientela del fatto che, con riferimento alle operazioni di chiusura dei conti correnti intestati a consumatori, disposte su richiesta del cliente nel periodo esaminato dall'istruttoria (1° settembre 2007 - data del provvedimento di chiusura dell'Autorità), Poste Italiane:

1. effettuerà una valutazione approfondita di ogni doglianza relativa ai tempi di chiusura del conto corrente che sia stata o sia presentata per iscritto dal titolare del rapporto estinto, a condizione che tale doglianza pervenga a Poste Italiane entro sei mesi dalla pubblicazione degli impegni sul sito *internet*;
2. effettuerà una valutazione approfondita di tutte le chiusure di conto corrente effettuate su richiesta dei propri clienti consumatori nel periodo successivo al 1° settembre 2007, indipendentemente da una apposita richiesta di rimborso da parte del consumatore;
3. rimborserà entro 15 giorni dalla richiesta di cui al punto 1. dalla verifica effettuata autonomamente di cui al punto 2. le spese di tenuta del conto corrente sostenute dal predetto soggetto nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto, qualora risulti che, per cause imputabili a Poste Italiane, i tempi di estinzione abbiano superato i tempi massimi di chiusura di tempo in tempo previsti;
4. metterà a disposizione della clientela il *call center* di Poste Italiane per consentire alla stessa di valutare la possibilità di presentare la richiesta di rimborso di cui al precedente punto 1., fornire ogni informazione utile ai fini dell'eventuale presentazione di tale richiesta e offrire ai soggetti interessati un costante aggiornamento sullo *status* di avanzamento della valutazione delle richieste presentate.

IMPEGNO N. 9 - Modifiche alle procedure interne

Poste Italiane si impegna a rafforzare, nelle sue procedure interne, le previsioni riguardanti i rapporti con i clienti, le linee di indirizzo volte a disciplinare e sensibilizzare le strutture della rete sulla tutela dei diritti della clientela con particolare riferimento alle pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

Poste Italiane si impegna altresì a modificare il Manuale Conto Persone Fisiche al fine di integrarlo con le indicazioni necessarie al rispetto degli impegni assunti.

Tempi di attuazione e limiti di validità

Gli impegni nn. 1 e 5 verranno attuati da Poste Italiane entro quattro mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, in considerazione dei lunghi tempi tecnici necessari per l'attuazione delle relative procedure.

Gli impegni nn. 2, 3, 4, 6 e 7 necessitano di minori tempi tecnici, rispetto ai precedenti e verranno eseguiti entro i tempi strettamente necessari per la loro implementazione nelle procedure della società.

L'impegno n. 8 verrà attuato in data immediatamente successiva alla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità. Le relative comunicazioni saranno visibili sul sito di Poste Italiane per sei mesi dalla data della loro pubblicazione.

L'impegno n. 9 verrà attuato gradualmente, in occasione dell'attuazione di ciascuno dei singoli impegni precedenti.

Gli impegni nn. 1, 5 e 8 acquisteranno efficacia dal momento in cui l'Autorità li avrà accettati ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e art. 9 del Regolamento, con provvedimento notificato a Poste Italiane.

ALLEGATO 2

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento adottato in data 7 agosto 2014 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti dalla società Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste Italiane") al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "PS7704 - BANCOPOSTA - OSTRUZIONISMO CHIUSURA C/C", avente ad oggetto le condotte commerciali di Poste Italiane in materia di estinzione dei conti correnti.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, Poste Italiane si è impegnata ad attuare, entro quattro mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità (ciò in particolare per gli impegni nn. 1 e 5 che richiedono tempi tecnici di attuazione più lunghi), tra le altre, le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

Nuovi tempi massimi di chiusura del conto corrente

Poste Italiane si impegna affinché la chiusura dei conti correnti aperti dai consumatori avvenga entro un termine massimo di 15 giorni.

Il termine per il calcolo dei giorni decorrerà dalla data in cui il correntista avrà consegnato a Poste Italiane la documentazione richiesta, nonché le materialità, e adempiuto alle richieste di Poste Italiane strumentali all'estinzione del rapporto.

Nel caso di conti correnti sui quali sia regolato un deposito titoli contenente fondi comuni di investimento di SICAV estere, Poste Italiane non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale superamento del termine massimo di 15 giorni, qualora tale superamento sia dovuto a ritardi nel trasferimento del deposito titoli addebitabili alla differita o mancata esecuzione di attività o adempimenti di competenza di soggetti terzi rispetto a Poste Italiane. I tempi di chiusura scadono con il riconoscimento del saldo residuo al correntista.

Facilitate modalità di chiusura del conto corrente, maggiore trasparenza relativa agli adempimenti necessari per la chiusura del conto, assistenza alla clientela nella compilazione del modulo di richiesta chiusura del conto

Al fine di facilitare le operazioni di chiusura dei conti correnti da parte dei consumatori, Poste Italiane si impegna a consentire:

1. la richiesta di chiusura del conto corrente presso qualunque ufficio BancoPosta, anche diverso da quello di apertura. In tal caso, l'incaricato dell'ufficio BancoPosta fornirà il modulo di richiesta chiusura conto corrente BancoPosta Persone Fisiche (di seguito, "Modulo di Chiusura"), assistendo il cliente nella sua compilazione e sottoscrizione e consegnandogli copia della versione del Modulo di Chiusura firmata per ricevuta;
2. la richiesta di chiusura del conto corrente attraverso l'invio del Modulo Chiusura del conto (nonché delle materialità) tramite posta raccomandata. A tal fine, Poste Italiane si impegna a pubblicare sul proprio sito *internet* il Modulo di Chiusura da stampare, compilare (o compilare elettronicamente e stampare) e inviare in originale per posta raccomandata A.R. insieme alle materialità.

Sospensione delle spese di tenuta conto sin dal giorno della richiesta di chiusura del conto corrente

A partire dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura sarà sospesa l'applicazione delle spese addebitate dalla società in relazione alla tenuta del conto non riconducibili ad attività svolta dalla stessa a tutela del correntista consumatore (quali le spese per il versamento di assegni emessi prima della richiesta di estinzione del conto) o a servizi prestati in suo favore (ad es. le spese per pagamento di bollettini postali) nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto ("Spese"). Durante il periodo di sospensione, le Spese non saranno dunque addebitate sul conto da estinguere.

Comunicazione di eventuali cause ostative

Nel caso in cui, allo scadere del 5° giorno dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, immediatamente Poste Italiane contatterà telefonicamente il correntista consumatore per comunicargli lo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere. In tal caso, il termine massimo di cui all'Impegno n. 1 decorrerà dalla comunicazione da parte del cliente dell'avvenuta rimozione della causa ostativa.

La sospensione delle spese sarà applicata anche durante il periodo necessario per l'eliminazione di eventuali cause ostative alla chiusura del conto corrente, salvo il caso in cui, trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione telefonica di cui al precedente paragrafo, le predette cause

ostative permanessero a causa dell'inerzia del correntista stesso. In tale eventualità, la sospensione è revocata.

Eliminazione della richiesta di versare una somma forfettaria in caso di saldo insufficiente

Poste Italiane si impegna a non richiedere il versamento di alcuna somma forfettaria al momento della presentazione della domanda di chiusura conto, neppure qualora venga rilevato un saldo ritenuto insufficiente a coprire le spese maturate o maturando sul conto sino alla data di estinzione. Qualora a seguito di tali spese si dovesse generare un saldo negativo, lo stesso verrà addebitato al cliente nelle modalità indicate dallo stesso nel Modulo di Chiusura.

Comunicazione del completamento della procedura di chiusura del conto corrente

Entro quindici giorni dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, Poste Italiane invierà al correntista consumatore a - mezzo lettera allegata all'estratto conto di chiusura - una comunicazione di avvenuta estinzione del rapporto, contenente l'indicazione della data di estinzione del conto corrente.

Rimborso di eventuali spese, imputabili a Poste Italiane, in caso di superamento dei tempi massimi

Con riferimento alle operazioni di chiusura dei conti correnti intestati a consumatori, disposte su richiesta del cliente nel periodo 1° settembre 2007 - data del provvedimento di chiusura dell'Autorità, Poste Italiane si impegna a:

1. effettuare una valutazione approfondita di ogni doglianza relativa ai tempi di chiusura del conto corrente che sia stata o sia presentata per iscritto dal titolare del rapporto estinto, a condizione che tale doglianza pervenga a Poste Italiane entro sei mesi dalla pubblicazione degli impegni sul sito *internet*;
2. effettuare una valutazione approfondita di tutte le chiusure di conto corrente effettuate su richiesta dei propri clienti consumatori nel periodo successivo al 1° settembre 2007, indipendentemente da una apposita richiesta di rimborso da parte del consumatore;
3. rimborsare entro 15 giorni dalla richiesta di cui al punto 1. dalla verifica effettuata autonomamente di cui al punto 2. le spese di tenuta del conto corrente sostenute dal predetto soggetto nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto, qualora risulti che, per cause imputabili a Poste Italiane, i tempi di estinzione abbiano superato i tempi massimi di chiusura di tempo in tempo previsti;

4. mettere a disposizione della clientela il *call center* di Poste Italiane per consentire alla stessa di valutare la possibilità di presentare la richiesta di rimborso di cui al precedente punto 1., fornire ogni informazione utile ai fini dell'eventuale presentazione di tale richiesta e offrire ai soggetti interessati un costante aggiornamento sullo *status* di avanzamento della valutazione delle richieste presentate.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3, lett. *a*), del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*”, adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014, il procedimento potrà essere riaperto d’ufficio, laddove il professionista non dia attuazione agli impegni.