

## **PS11287 - POSTE-BUONI FRUTTIFERI**

Provvedimento n. 30346

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 ottobre 2022;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 19 luglio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse con la valutazione degli impegni proposti dal Professionista in data 10 maggio 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18 lett. b) del Codice del Consumo. La Società è attiva, sia sul territorio nazionale che all'estero, nei servizi di posta e di Bancoposta, in particolare, nella raccolta del risparmio, nella prestazione dei servizi di pagamento, nei servizi di investimento e accessori previsti, nonché nei servizi di comunicazione postale, elettronica e telecomunicazione. Nell'esercizio 2021 la società ha realizzato ricavi da raccolta del risparmio postale pari a 1.753 milioni di euro.
2. Adiconsum - Sardegna, Codacons - Trani, Codacons - Lombardia, Osservatorio Europeo Consumo e Risparmio (di seguito OECR), in qualità di Associazioni di consumatori segnalanti e/o intervenienti.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista in relazione alle informative sui termini di scadenza e di prescrizione che caratterizzano i buoni fruttiferi postali rappresentati da documento cartaceo (di seguito, anche Buoni/Buono o BFP) e consistenti nel non aver fornito ai consumatori, in fase di collocamento dei Buoni, tali informazioni e/o nell'aver formulato le stesse in modo ambiguo e decettivo, nonché nel non aver implementato azioni finalizzate ad avvertire i titolari di Buoni prossimi alla prescrizione della perdita del capitale investito e degli interessi maturati in caso di mancata richiesta di rimborso del Buono entro il termine di prescrizione.
4. In particolare, le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono le seguenti:
  - A) in fase di collocamento dei Buoni, Poste ha omesso di indicare la data di scadenza e/o la data di prescrizione di tali titoli, nonché di fornire le informazioni relative alle conseguenze giuridiche derivanti dallo spirare dei predetti termini, e/o ha fornito tali informazioni con una formulazione confusoria e decettiva;
  - B) con riferimento ai Buoni caduti in prescrizione nell'ultimo quinquennio, Poste ha omesso di informare i consumatori, titolari di Buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e delle conseguenze giuridiche derivanti in caso di mancata richiesta di rimborso del titolo entro tale termine, sebbene - avendo ricevuto un numero elevato di reclami da parte della propria clientela - Poste fosse a conoscenza della numerosità di consumatori che, ignari delle condizioni di disciplina dei titoli in parola, incorrono nella predetta prescrizione e nel conseguente mancato rimborso dei propri Buoni.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

5. In relazione alle condotte sopra descritte, anche a seguito delle informazioni acquisite<sup>1</sup>, in data 24 marzo 2022 è stato comunicato a Poste l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11287 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo<sup>2</sup>. In tale sede, venivano, in particolare, ipotizzate due presunte pratiche commerciali scorrette consistenti, rispettivamente, nell'aver reso in sede di collocamento dei Buoni un'informativa carente e/o decettiva, in relazione alle date di scadenza e di prescrizione dei BFP e alle relative conseguenze giuridiche, nonché nell'aver omesso di informare i titolari di Buoni prossimi alla prescrizione della scadenza di tale

<sup>1</sup> [Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni pervenuta da parte di Poste in data 21 dicembre 2021 - Doc. 83 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>2</sup> [Cfr. Comunicazione di avvio del procedimento per Poste - Doc. 88 dell'Indice del Fascicolo.]

termine e del fatto che dopo il compimento dello stesso non sarebbe stato più possibile il rimborso né del capitale investito, né degli interessi maturati.

6. In data 25 marzo 2022 è stato comunicato l'avvio del procedimento a Adiconsum – Sardegna<sup>3</sup> e a Codacons – Trani<sup>4</sup>, in qualità di parti del procedimento.
7. In data 14 aprile 2022, è pervenuta la memoria difensiva di Poste, comprensiva anche della risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento<sup>5</sup>.
8. In data 27 aprile 2022, è stata ammessa al procedimento l'Associazione OECR<sup>6</sup>, che in data 22 aprile 2022 aveva presentato istanza di intervento nel procedimento<sup>7</sup>. In data 27 aprile 2022 ne è stata data comunicazione a Poste<sup>8</sup>.
9. In data 10 maggio 2022, Poste ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, volti a rimuovere i profili di criticità oggetto di contestazione<sup>9</sup>.
10. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 14 giugno 2022, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi", per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo non può trovare applicazione e rispetto alle quali è stato riscontrato l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione. Tale decisione è stata comunicata al professionista in data 15 giugno 2022<sup>10</sup>.
11. In data 4 luglio 2022, è stata trasmessa a Poste una richiesta di informazioni<sup>11</sup>, riscontrata dal professionista in data 13 luglio 2022<sup>12</sup>.
12. In data 5 luglio 2022, è pervenuta da parte di Poste una nota di riscontro alla comunicazione di rigetto degli impegni<sup>13</sup>.
13. In data 20 luglio 2022, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>14</sup>.
14. In data 29 luglio 2022, è stata ammessa al procedimento l'Associazione Codacons - Lombardia<sup>15</sup>, che in data 31 maggio 2022 aveva presentato istanza di intervento nel procedimento<sup>16</sup>. In data 1° agosto 2022 ne è stata data comunicazione a Poste<sup>17</sup>.
15. In data 31 agosto 2022, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>18</sup>.
16. In data 20 settembre 2022, è pervenuta la memoria conclusiva di Poste<sup>19</sup>.

## **2) Il quadro normativo di riferimento**

17. I BFP sono prodotti finanziari nominativi che rappresentano, insieme ai libretti di risparmio, i più tradizionali prodotti del risparmio postale e sono disciplinati dall'articolo 5 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito dalla Legge 24 novembre 2003, n. 326, e dal decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 6 ottobre 2004 e s.m.i., dalle condizioni generali di contratto e regolamento del prestito elaborate da Poste e Cassa Depositi e Prestiti, nonché dalle condizioni economiche relative alla specifica tipologia e/o serie di buoni sottoscritti.
18. In particolare, l'articolo 5, comma 11, lettere a), b) e c) del citato d.l. n. 269/2003 prevede che il Ministro dell'economia e delle finanze determini con propri decreti di natura non regolamentare:

---

<sup>3</sup> [Cfr. Comunicazione di avvio del procedimento per Adiconsum - Sardegna – Doc. 89 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>4</sup> [Cfr. Comunicazione di avvio del procedimento a Codacons - Trani – Doc. 90 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>5</sup> [Cfr. Memoria con Risposta alla richiesta di informazioni pervenuta da parte di Poste in data 14 aprile 2022 – Doc. 106 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>6</sup> [Cfr. Comunicazione Esito Istanza di partecipazione di OECR – Doc. 118 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>7</sup> [Cfr. Istanza di partecipazione nel procedimento di OECR pervenuta in data 22 aprile 2022 – Doc. 111 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>8</sup> [Cfr. Comunicazione Esito Istanza di partecipazione di OECR per Poste – Doc. 119 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>9</sup> [Cfr. Presentazione Impegni – Doc. 124 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>10</sup> [Cfr. Comunicazione di rigetto degli impegni – Doc. 129 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>11</sup> [Cfr. Richiesta di informazioni del 4 luglio 2022 – Doc. 133 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>12</sup> [Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni pervenuta in data 13 luglio 2022 – Doc. 137 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>13</sup> [Cfr. Nota di riscontro alla comunicazione di rigetto degli impegni pervenuta il 5 luglio 2022 – Doc. 134 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>14</sup> [Cfr. Comunicazioni di proroga del termine di conclusione del procedimento per Poste, OECR, Codacons -Trani e Adiconsum-Sardegna – Doc.ti 138, 139, 140 e 141 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>15</sup> [Cfr. Comunicazione Esito Istanza di partecipazione al procedimento di Codacons – Lombardia – Doc. 142 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>16</sup> [Cfr. Istanza di partecipazione al procedimento di Codacons – Lombardia – Doc. 128 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>17</sup> [Cfr. Comunicazione Esito Istanza di partecipazione di Codacons -Lombardia per Poste – Doc. 144 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>18</sup> [Cfr. Comunicazione del Termine di Chiusura della Fase Istruttoria per Poste, OECR, Adiconsum - Sardegna, Codacons - Lombardia e Codacons - Trani – Doc.ti 151, 152, 153, 154 e 155 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>19</sup> [Cfr. Memoria conclusiva di Poste - Doc. 162 dell'Indice del Fascicolo.]

- i criteri per la definizione delle condizioni generali ed economiche dei libretti di risparmio postale, dei buoni fruttiferi postali, dei titoli, dei finanziamenti e delle altre operazioni finanziarie assistite dalla garanzia dello Stato;
- i criteri per la definizione delle condizioni generali ed economiche degli impieghi, nel rispetto dei principi di accessibilità, uniformità di trattamento, predeterminazione e non discriminazione;
- le norme in materia di trasparenza, pubblicità, contratti e comunicazioni periodiche.

**19.** Il citato D.M. del 6 ottobre 2004 dedica la Parte Prima ai "*Criteri per la definizione delle condizioni generali ed economiche dei libretti di risparmio postale, dei buoni fruttiferi postali, dei titoli, dei finanziamenti e delle altre operazioni finanziarie assistite dalla garanzia dello Stato*". In particolare, si evidenzia che l'articolo 6 del citato decreto, rubricato "*Formalità in materia di contratti, pubblicità e comunicazioni relative ai buoni fruttiferi postali*", prevede che:

- per il collocamento dei buoni fruttiferi postali, Poste mette a disposizione del cliente, nei locali aperti al pubblico, fogli informativi contenenti informazioni analitiche sull'emittente, sui rischi tipici dell'operazione, sulle caratteristiche economiche dell'investimento e sulle principali clausole contrattuali;
- per il collocamento dei buoni rappresentati da documento cartaceo viene consegnato al sottoscrittore il documento medesimo unitamente al regolamento del prestito;
- per il collocamento dei buoni dematerializzati, i contratti relativi al servizio di collocamento sono redatti per iscritto e un esemplare, comprensivo delle condizioni generali di contratto, è consegnato al sottoscrittore, unitamente al regolamento del prestito;
- al fine di garantirne l'effettiva conoscenza, le comunicazioni di Cassa Depositi e Prestiti relative ai buoni fruttiferi postali vengono effettuate mediante l'inserzione di appositi avvisi nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica. Tali comunicazioni possono essere rese note anche mediante la pubblicazione nel sito *web* di Cassa Depositi e Prestiti e mediante appositi avvisi disponibili nei locali aperti al pubblico di Poste ovvero nel sito *web* di quest'ultima, con l'indicazione degli estremi della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica ovvero con l'avvertenza che l'avviso è in corso di pubblicazione;
- gli schemi della documentazione individuata dall'articolo 6 in esame sono preventivamente approvati da Cassa Depositi e Prestiti;
- la forma e gli altri segni caratteristici del documento cartaceo rappresentativo dei buoni fruttiferi postali sono rimessi alla determinazione di Cassa Depositi e Prestiti, tenuto conto dei requisiti tecnico operativi rappresentati da Poste, e tale determinazione è successivamente comunicata al Ministero dell'economia e delle finanze.

**20.** L'articolo 6-ter del medesimo decreto, rubricato "*Prescrizione*", prevede che i diritti dei titolari dei buoni fruttiferi postali si prescrivono trascorsi dieci anni dalla data di scadenza del buono per quanto riguarda il capitale e gli interessi. Detti diritti si prescrivono in favore dello Stato per i buoni fruttiferi postali emessi fino alla data del 13 aprile 2001 e, quanto ai buoni fruttiferi postali emessi a far data dal 14 aprile 2001, in favore del Fondo per indennizzare i risparmiatori rimasti vittime di frodi finanziarie.

**21.** A tale riguardo, assume rilevanza la distinzione tra buoni emessi in forma cartacea e buoni dematerializzati, dal momento che i buoni dematerializzati non possono cadere in prescrizione in quanto vengono rimborsati alla scadenza e il relativo importo accreditato automaticamente sul conto di regolamento dell'intestatario.

### **3) Le evidenze acquisite**

#### **i) Pratica sub A)**

**22.** Con riferimento alla pratica *sub A*), dalla documentazione agli atti risulta che in sede di sottoscrizione di un BFP, Poste attualmente consegna al consumatore, unitamente al documento cartaceo rappresentativo del titolo, i seguenti documenti:

- a) la "scheda di sintesi"<sup>20</sup>, la cui elaborazione coinvolge direttamente Poste, relativa ad ogni specifica tipologia e/o serie di Buoni, la quale non riporta la data di scadenza del singolo Buono sottoscritto, né la relativa data di prescrizione. Né tantomeno è riportata l'informativa sul fatto che i diritti relativi sia al capitale investito che agli interessi maturati si prescrivono in favore del Fondo per indennizzare i risparmiatori rimasti vittime di frodi finanziarie (di seguito anche il Fondo) quanto ai buoni fruttiferi postali emessi a far data dal 14 aprile 2001. Tale documento presenta, invece, un riquadro dedicato alle "*Caratteristiche generali*" del Buono in cui sono evidenziati sei punti; tra questi, per quel che qui rileva, è ricompreso il seguente: "*Capitale investito sempre rimborsabile*". Il consumatore potrebbe intendere, dunque, che il diritto al rimborso del Buono, quanto meno per la parte capitale, non abbia scadenza. Peraltro, il riquadro successivo della Scheda di sintesi, dedicato alle "*Condizioni economiche*", riporta, accanto ad un grafico che indica il tasso nominale annuo lordo, la frase "*Durata massima 20 anni* [in caso di titolo di durata ventennale]";
- b) le "condizioni generali di contratto e regolamento del prestito per la sottoscrizione di buoni fruttiferi postali rappresentati da documento cartaceo" (di seguito anche il Regolamento del prestito), che non riportano la scadenza del titolo ma in relazione alla "durata" dello stesso rinviano alla Scheda di Sintesi allegata al contratto sopra descritta<sup>21</sup>; con riferimento al termine di prescrizione dei titoli, nel documento in questione è riportato che "*I diritti*

<sup>20</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., Allegato 1.]

<sup>21</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., Allegato 3, art. 4.]

degli intestatari di buoni si prescrivono trascorsi dieci anni dalla scadenza del buono. Gli importi dovuti ai beneficiari dei buoni che non sono reclamati entro il termine di prescrizione del relativo diritto sono annualmente comunicati al Ministero dell'economia e delle finanze e successivamente versati al fondo di cui all'articolo 1, comma 343, della legge 23 dicembre 2005, n. 266"<sup>22</sup>. Nel documento in questione, dunque, non è indicata né la durata (generale) del Buono (20 anni, 10 anni, 18 mesi, etc.), né la specifica data di scadenza del Buono sottoscritto dal consumatore (correlata alla data di sottoscrizione) che, costituendo il termine iniziale di decorrenza del termine decennale di prescrizione, è necessaria per il calcolo della data di prescrizione del singolo Buono sottoscritto; inoltre, sebbene sia indicato che in caso di prescrizione del titolo gli importi sono "comunicati" al Ministero dell'economia e delle finanze e "versati" al Fondo anzidetto, non è riportato in modo esplicito che tali importi non saranno più recuperabili da parte del consumatore.

**23.** Solo se richiesto dal consumatore, Poste consegna anche il "foglio informativo"<sup>23</sup>, la cui elaborazione coinvolge direttamente Poste. Tale documento, nel riportare le "Principali condizioni contrattuali", alla voce "Tipologia" prevede che il titolo "(...) ha durata massima di venti anni [nel caso di titolo ventennale] e riconosce un rendimento fisso e crescente nel tempo, corrisposto al momento del rimborso", e alla voce "Durata" prevede che "I buoni ordinari hanno una durata massima di venti anni [nel caso di titolo ventennale] dalla sottoscrizione". Alla successiva voce "Interessi" è riportato, tra l'altro, che "I buoni ordinari diventano infruttiferi dal giorno successivo alla scadenza del ventesimo anno dalla data di sottoscrizione". È presente altresì la voce "Termini di prescrizione", nella quale è riportato che "i diritti dei titolari di buoni rappresentati da documenti cartacei nominativi si prescrivono trascorsi dieci anni dalla scadenza del titolo. Gli importi dovuti ai beneficiari dei buoni fruttiferi postali emessi a partire dal 14 aprile 2001, che non sono reclamati entro il termine di prescrizione del relativo diritto, sono comunicati al Ministero dell'Economia e delle Finanze entro il 31 marzo di ogni anno e versati al fondo di cui all'articolo 1, comma 343, della legge 266/2005, entro il 31 maggio dell'anno successivo a quello in cui scade il termine di prescrizione". Anche in questo caso (come nella suddetta Scheda di sintesi), è riportata solo la "durata" generale del titolo. Non è invece riportata la specifica data di scadenza del singolo Buono sottoscritto dal consumatore che, costituendo il termine iniziale di decorrenza del termine decennale di prescrizione, è necessaria per il calcolo della specifica data di prescrizione dello stesso; inoltre, sebbene sia indicato che in caso di prescrizione del titolo gli importi sono "comunicati" al Ministero dell'economia e delle finanze e "versati" al fondo anzidetto, non è riportato in modo esplicito che tali importi non saranno più recuperabili da parte del consumatore.

**24.** I documenti informativi sopra descritti sono messi a disposizione dei consumatori presso gli Uffici Postali e sul sito web di Poste anche prima della sottoscrizione del singolo BFP<sup>24</sup>.

**25.** Sul punto, Poste ha dichiarato che la data di scadenza del singolo Buono è stata riportata sul documento cartaceo rappresentativo del titolo a partire dal 1° gennaio 2009<sup>25</sup>.

**26.** Come previsto dalla normativa di settore, dunque, Poste consegnerebbe al consumatore, in sede di collocamento del titolo, il Regolamento del prestito, insieme al documento cartaceo rappresentativo del Buono e, ove il risparmiatore lo richieda, il Foglio informativo. A tali documenti il professionista ha aggiunto la Scheda di sintesi sopra descritta. La normativa di settore non contiene però disposizioni di dettaglio sulle modalità con le quali Poste, in qualità di soggetto responsabile del collocamento e della gestione dei buoni fruttiferi postali, debba garantire una piena ed effettiva conoscenza, da parte dei consumatori, delle informazioni essenziali che riguardano tali titoli, lasciando all'operatore le scelte da compiere al riguardo.

## ii) Pratica sub B)

**27.** Con riferimento alla pratica sub B, dalla documentazione in atti è emerso che il professionista non ha posto in essere azioni informative, anche a carattere individuale, finalizzate ad avvertire i risparmiatori, titolari di Buoni prossimi alla prescrizione, che all'imminente scadenza del termine di prescrizione i titoli non sarebbero stati più rimborsabili, invitandoli dunque a provvedere al relativo riscatto, ritenendo non sussistente tale obbligo informativo in capo a Poste e, comunque, non disponendo di un archivio dei dati anagrafici dei soggetti sottoscrittori dei BFP cartacei fino al 2009<sup>26</sup>.

**28.** Poste pubblica solamente degli avvisi generalizzati ("avviso alla clientela buoni postali fruttiferi cartacei prescrizione") sia negli Uffici Postali che sul proprio sito web, con i quali ricorda che il rimborso dei Buoni è soggetto alla prescrizione ed invita la clientela a verificare la data di scadenza del Buono, precisando che "Nel caso in cui la scadenza non sia riportata sul titolo è possibile verificarla consultando il sito [poste.it](http://poste.it)."<sup>27</sup>.

**29.** Tuttavia, risulta agli atti che Poste fosse informata, dai reclami ricevuti, della esistenza di numerosi consumatori che sono stati resi consapevoli dell'avvenuta prescrizione solo al momento della (tardiva) richiesta di rimborso presso

<sup>22</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., Allegato 3, art. 9.]

<sup>23</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., Allegato 2.]

<sup>24</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., pagg. 1 e 2.]

<sup>25</sup> [Cfr. Doc. 134 cit., pag. 2.]

<sup>26</sup> [Cfr. Doc. 106 cit., pag. 18.]

<sup>27</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., All. 12.]

l'ufficio postale. Trattasi, come desumibile dalle segnalazioni agli atti, di piccoli risparmiatori (tipico al riguardo è l'impiego dei risparmi fatto da genitori per figli minori o da persone anziane) che solo recandosi presso l'ufficio postale per il rimborso del Buono hanno acquisito l'informazione della avvenuta prescrizione (ad esempio, al compimento della maggiore età, quando ritenevano di poter riscattare i Buoni)<sup>28</sup>.

**30.** Il consumatore può ricevere informazioni sul singolo BFP collegandosi al sito *web* di Poste, dove dal 2003 è disponibile un *tool* che consente di effettuare simulazioni relative al BFP (nel dettaglio della simulazione sono riportate le date puntuali di scadenza e di prescrizione del titolo)<sup>29</sup>; il consumatore - accedendo alla propria area personale sul sito *web* di Poste - può anche visualizzare il proprio portafoglio di Buoni sottoscritti, rinvenendo nel dettaglio delle informazioni la data di scadenza e la data di prescrizione dei titoli. Il consumatore può ricevere informazioni sui Buoni di cui è titolare anche recandosi presso un ufficio postale, dove gli operatori sono dotati di un *tool* analogo a quello consultabile *on-line*<sup>30</sup>.

**31.** È emerso inoltre che:

- a) dal 2018 al primo semestre del 2022, i Buoni collocati da Poste in forma dematerializzata sono pari a [5.000.000-15.000.000]\* e quelli rappresentati da documento cartaceo sono pari a [1.500.000-5.000.000]<sup>31</sup>;
- b) dal 2018 al 24 marzo 2022 il numero di Buoni caduti in prescrizione ammonta, sulla base delle stime effettuate da Poste, a [500.000-1.500.000] e l'importo devoluto al Fondo per le vittime di frodi finanziarie è pari a euro [100.000.000-300.000.000], oltre l'ulteriore importo di euro [5.000.000-15.000.000] devoluto nel mese di maggio, in relazione a buoni prescritti nel medesimo periodo<sup>32</sup>;
- c) dal 2018 al 24 marzo 2022, Poste ha ricevuto [15.000-30.000] reclami relativi al mancato rimborso di BFP per intervenuta prescrizione<sup>33</sup>, di cui [500-1.500] "con errori di apposizione o consegna doc" e [15.000-30.000] "senza errori di apposizione o consegna doc"<sup>34</sup>. A tale riguardo, laddove Poste ha riscontrato l'esistenza di errori operativi nella fase di emissione dei Buoni (errata apposizione di timbri o errato utilizzo dei valori di remunerazione appartenenti a serie differenti), ha provveduto al rimborso degli importi dovuti, altrimenti ha inviato una risposta negativa al reclamo<sup>35</sup>;
- d) nel periodo emergenziale Covid-19, per i BFP cartacei il cui termine di prescrizione è caduto tra il 1° febbraio 2020 e il 31 luglio 2021 il Governo ha disposto eccezionalmente una proroga della durata del periodo di prescrizione, prevedendo la esigibilità di tali titoli fino al 30 settembre 2021<sup>36</sup>.

#### **4) Le iniziative assunte da Poste**

**32.** Poste ha da ultimo comunicato<sup>37</sup> alcune iniziative assunte al fine di aumentare il grado di trasparenza informativa e di garantire un sistema individuale di *alerting* all'avvicinarsi del termine di prescrizione dei BFP.

**33.** In particolare, il professionista ha posto in essere, tra l'altro, le seguenti attività:

- a) pubblicazione in tutti gli Uffici Postali di un avviso cartaceo destinato alla "clientela dei buoni fruttiferi postali cartacei di prossima prescrizione e scadenza", nel quale - oltre ad indicare che i Buoni cessano di essere fruttiferi alla data di scadenza e che possono essere incassati entro la relativa data di prescrizione, evidenziando che il termine di prescrizione è di 10 anni dalla scadenza del titolo - sono rappresentate, con evidenza grafica, le conseguenze giuridiche dello spirare del termine di prescrizione, consistenti nella perdita del diritto di incassare il Buono relativamente sia al rendimento maturato, sia al capitale originariamente versato. Inoltre, nel medesimo avviso è riportato l'elenco della tipologia e delle serie dei Buoni Fruttiferi Postali oggetto di prescrizione e scadenza negli anni

---

<sup>28</sup> [A titolo esemplificativo, cfr. Doc.ti 5, 6, 14, 29, 31, 40, 44, 46 dell'Indice del Fascicolo.]

<sup>29</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., Allegato 4.]

<sup>30</sup> [Cfr. Doc. 83 cit., pag. 4 e Allegato 11.]

( Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.)

<sup>31</sup> [Cfr. Doc. 137 cit.]

<sup>32</sup> [Cfr. Doc. 106 cit., pag. 20.]

<sup>33</sup> [Cfr. Doc. 106 cit., pag. 21.]

<sup>34</sup> [Cfr. Doc. 106 cit., Allegato 5. Ad esempio, per la prima categoria di reclami, apposizione sul documento cartaceo recante la scritta "A termine" di un timbro di Buono appartenente invece alla tipologia "Ordinaria" o apposizione sul documento cartaceo di un timbro relativo ad una Serie diversa da quella di effettiva appartenenza del Buono sottoscritto.]

<sup>35</sup> [Cfr. Doc. 106 cit., pag. 21.]

<sup>36</sup> [Cfr. art. 34, comma 3, del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito con modificazioni dalla legge 17 luglio 2020, n. 77; art. 72 del decreto-legge 14 agosto 2020 n. 104, convertito con modificazioni dalla legge 13 ottobre 2020 n. 126; art. 19 del decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, convertito con modificazioni dalla legge 26 febbraio 2021, n. 21; art. 11 del decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52 convertito con modificazioni dalla legge 17 giugno 2021, n. 87.]

<sup>37</sup> [Cfr. Doc. 162 cit., pag. 26.]

2022, 2023 e 2024. L'avviso è stato inviato a tutti gli Uffici Postali con comunicazione del 25 luglio 2022<sup>38</sup> e sarà aggiornato con periodicità annuale<sup>39</sup>;

b) ulteriore evidenziazione sulle pagine del sito poste.it dedicate ai Buoni Fruttiferi Postali (<https://buonielibretti.poste.it/gamma/buoni-fruttiferi.html>), della scadenza, della prescrizione e degli effetti di quest'ultima sul diritto dei clienti all'incasso dei Buoni, mediante la pubblicazione dell'avviso di cui alla lett. a) che precede e l'inserimento di una sezione denominata "prescrizione e scadenza" in cui si riportano le informative in tema di scadenza e prescrizione dei Buoni;

c) realizzazione di un video "tutorial" dedicato alla sottoscrizione di Buoni Fruttiferi Postali cartacei, nel quale sono evidenziate le conseguenze della prescrizione e la possibilità di richiedere la dematerializzazione dei Buoni Fruttiferi Postali emessi in forma cartacea. Tale video è andato in onda in diretta *streaming* sul TGPoste (il telegiornale di Poste in diretta alle ore 12 negli Uffici Postali), sul sito Poste.it e *on demand* sul sito tgposte.poste.it, sull'app TGPoste e sull'app NoidiPoste. Il video è, inoltre, stabilmente consultabile nelle pagine del sito poste.it dedicato ai Buoni Fruttiferi Postali ed è stato rilanciato anche sulle pagine *social* di Poste;

d) modifiche di rafforzamento delle disposizioni relative a scadenza e prescrizione, contenute nella documentazione precontrattuale e contrattuale relativa ai BFP (Scheda di Sintesi, Foglio Informativo e Regolamento del prestito)<sup>40</sup> proposte da Poste e approvate da Cassa Depositi e Prestiti in data 19 settembre 2022. I nuovi testi saranno stampati/pubblicati entro il 30 ottobre 2022. In particolare, si evidenzia che nella Scheda di sintesi la frase " *Capitale sempre rimborsabile*" viene integrata in modo da informare il consumatore che tale rimborso sarà possibile fino alla scadenza del termine decennale di prescrizione, dopodiché le somme relative al capitale e agli interessi non sono più rimborsabili e saranno versate nel Fondo. Nel Regolamento del prestito viene precisato che il Buono scade al termine del relativo periodo di durata, che la data di scadenza è riportata sul fronte del Buono e che con l'intervenuta prescrizione gli importi dei Buoni non sono più rimborsabili. Nel Foglio informativo vengono introdotte integrazioni volte a precisare, in particolare, che al termine del periodo di durata i Buoni scadono e dalla data di scadenza inizia a decorrere il periodo di prescrizione, che la data di scadenza è riportata sul fronte dei Buoni e che il rimborso del titolo deve avvenire entro il termine di prescrizione;

e) invio da parte di Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta, ai sottoscrittori di Buoni Fruttiferi Postali cartacei scaduti e prossimi alla prescrizione, di una lettera cartacea finalizzata ad informarli dell'avvicinarsi del compimento del termine decennale di prescrizione e delle conseguenze giuridiche derivanti in caso di mancata richiesta di rimborso del titolo entro tale termine. Tale iniziativa riguarderà i sottoscrittori di Buoni emessi dal 1° gennaio 2009, in quanto, solo da tale data, è possibile fare riferimento all'anagrafica dei sottoscrittori dei Buoni<sup>41</sup>. Tale attività sarà completata entro il 15 dicembre 2022 e sarà ripetuta periodicamente con cadenza annuale entro il primo semestre di ciascun successivo anno;

f) inserimento nel modulo cartaceo del Buono di una dicitura che ricorda la possibilità di ottenere il rimborso del Buono entro il relativo periodo di prescrizione, proposto da Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta e approvato da Cassa Depositi e Prestiti in data 19 settembre 2022.

##### **5) Le argomentazioni difensive del professionista**

**34.** In via preliminare, Poste ha eccepito l'inapplicabilità del Codice del Consumo all'attività di collocamento dei Buoni dalla medesima svolta, nonché la non riconducibilità di Poste e dei soggetti sottoscrittori dei BFP alle nozioni, rispettivamente, di "professionista" e di "consumatori", di cui all'articolo 18, lett. a) e b) del Codice del Consumo.

**35.** Per il primo profilo, Poste ha richiamato la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione dell'11 febbraio 2019, n. 3963, nella quale è stata dichiarata l'incompatibilità della disciplina dei BFP con la disciplina a tutela dei consumatori, che si estrinseca nell'imposizione di obblighi informativi personalizzati cui riconnettere facoltà e diritti intesi a garantire la libera autodeterminazione, nella specie, dei risparmiatori anche nel corso del rapporto. Il professionista ha evidenziato, inoltre, che per la quasi totalità dei BFP oggetto delle segnalazioni alla base del procedimento, l'attività di collocamento di Poste sarebbe stata posta in essere prima dell'entrata in vigore del Codice del Consumo, il quale dunque sarebbe inapplicabile ai casi in esame per il principio *tempus regit actum*.

**36.** Con riferimento ai requisiti soggettivi per l'applicabilità del Codice del Consumo, Poste evidenzia che i sottoscrittori dei BFP non sarebbero qualificabili come consumatori, trattandosi invece di investitori/risparmiatori, dal momento che i titoli in questione non costituiscono un bene destinato al consumo, bensì a soddisfare esigenze diverse degli acquirenti, quali l'acquisizione di un servizio di risparmio. In riferimento alla possibilità di qualificare Poste come "professionista" ai sensi dell'articolo 18, lett. a), del Codice del Consumo, la società ha evidenziato di non svolgere, in relazione all'attività di collocamento dei BFP, attività imprenditoriale dal momento che non esige alcun corrispettivo da parte dei sottoscrittori. In particolare, per i BFP collocati fino alla fine degli anni novanta, Poste ha svolto tale attività come azienda dello Stato, poi trasformata nell'Ente Poste avente natura di ente pubblico economico; per i BFP collocati

---

<sup>38</sup> [Cfr. Doc. 162 cit., All. 2.]

<sup>39</sup> [Cfr. Doc. 162 cit., All. 1-A.]

<sup>40</sup> [Cfr. Doc. 162 cit., All. 5.]

<sup>41</sup> [Cfr. Doc. 162 cit., All. 6.]

dopo la trasformazione in società per azioni, Poste avrebbe agito come mero "collocatore" di un prodotto che non ha confezionato e della cui emissione e rimborso non ha contribuito a determinare le regole, sottolineando che non dispone delle somme raccolte. Poste ritiene, quindi, di non svolgere attività di impresa nel collocamento dei BFP, svolgendo un mero servizio di cassa per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (prima ancora, per conto di Cassa Depositi e Prestiti), e di non poter essere pertanto destinataria di azioni connesse all'applicazione del Codice del Consumo in quanto collocata sul lato passivo del rapporto sostanziale rispetto ai titolari dei BFP.

#### **i) Pratica sub A)**

**37.** Nel merito, con riferimento alla condotta A) Poste ha rilevato, *in primis*, di non essere tenuta a fornire alcuna informazione in sede di collocamento dei BFP in merito al termine di prescrizione dei titoli, dal momento che in considerazione della peculiarità del prodotto in questione tutti gli elementi attinenti alla disciplina dei BFP sono resi noti mediante pubblicazione in Gazzetta Ufficiale delle disposizioni legislative e regolamentari che introducono variazioni o modifiche del rapporto. Pertanto, non sarebbe ipotizzabile alcun obbligo informativo personalizzato in capo a Poste.

**38.** Poste ha evidenziato che, ancorché non sia tenuta, provvede comunque ad assicurare ai risparmiatori una puntuale informativa sulla disciplina dei BFP. In particolare, prima della sottoscrizione, mette a disposizione dei risparmiatori: 1) la Scheda di sintesi del singolo BFP, in cui è indicata la durata e che quindi consente di conoscere il termine di prescrizione con un semplice calcolo aritmetico; al riguardo, Poste ha sottolineato che la Scheda di sintesi è stata introdotta solo a partire dal 9 ottobre 2017 e che pertanto non sussistono Buoni emessi a partire da tale data che siano ad oggi prescritti, per cui l'asserita portata decettiva della locuzione contenuta in tale Scheda sarebbe ad oggi priva di qualsiasi effetti negativo concreto per la clientela; 2) il Foglio informativo, in cui sono indicati la durata del titolo e il termine di prescrizione; 3) le Condizioni Generali di Contratto, in cui sono indicati la durata del titolo ed il termine di prescrizione. Sul sito di Poste è presente inoltre dal 2003 un *tool*, liberamente accessibile, senza necessità di credenziali, che consente di effettuare simulazioni relative al singolo BFP e di conoscere la relativa scadenza e anche la puntuale data di prescrizione. In occasione della sottoscrizione, ai documenti predetti si aggiunge il modulo cartaceo del titolo sul quale è riportata in maniera puntuale la data di scadenza. Successivamente alla sottoscrizione del titolo, il cliente può sempre rivolgersi agli operatori addetti presso gli uffici postali ed ha a disposizione sul sito di Poste, oltre al *tool* anzidetto, il portafoglio di BFP sottoscritti, sia dematerializzati che cartacei, accessibile dall'area personale presente sul sito, dove sono rinvenibili tutte le informazioni relative ai titoli, compresa data di scadenza e data di prescrizione. A ciò si aggiungono gli avvisi generali sulla prescrizione dei BFP che Poste pubblica nei propri uffici postali e sul proprio sito *internet*, nonché gli avvisi specificamente pubblicati durante il periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19 in merito alla proroga della durata del periodo di prescrizione eccezionalmente prevista dal Governo.

**39.** Poste ha evidenziato, inoltre, che i documenti contrattuali relativi ai BFP consentirebbero di conoscere con chiarezza le principali condizioni di disciplina dei titoli in parola, ritenendo che il riferimento alla "durata" del Buono non possa essere ritenuto suscettibile di ingannare il consumatore medio, dal momento che tale espressione indica un intervallo temporale avente un inizio ed una fine, tanto più che nella stessa documentazione è riportato, unitamente alla durata del singolo Buono, anche il termine di prescrizione. L'applicazione dell'istituto della prescrizione sarebbe inoltre un'informazione nota al pubblico, di cui un consumatore mediamente informato non può non essere a conoscenza.

#### **ii) Pratica sub B)**

**40.** In relazione alla condotta B), Poste ha rilevato che non esiste alcuna disposizione normativa che impone a Poste di avvisare i sottoscrittori dell'approssimarsi della prescrizione del titolo, né sarebbe applicabile l'articolo 3 del d.P.R. 22 giugno 2007, n. 116, dal momento che nel caso dei BFP mancherebbe il deposito di una somma di denaro presso Poste (le somme versate alla sottoscrizione confluiscono nel patrimonio del Ministero dell'Economia e delle Finanze o di Cassa Depositi e Prestiti) e non ricorrerebbe nemmeno il deposito di strumenti finanziari (l'unico esemplare cartaceo è consegnato al sottoscrittore); per tali ragioni si esulerebbe dal campo di applicazione della norma citata così come individuato dall'articolo 2 del medesimo d.P.R. 116/2007. Ad ogni modo, Poste non sarebbe stata in grado di effettuare tali comunicazioni non disponendo di un archivio dei dati anagrafici dei sottoscrittori di BFP cartacei fino al 2009.

**41.** Poste avrebbe comunque informato la propria clientela attraverso la pubblicazione dal 3 marzo 2017, sul proprio sito *internet* e nel faldone disponibile al pubblico, presente negli uffici postali, di un avviso generale per i titolari di Buoni emessi dal 14 aprile 2001 in forma cartacea, in cui viene ricordato che gli importi dei Buoni non rimborsati entro il termine di prescrizione di 10 anni dalla scadenza sono versati al Fondo e non sono più rimborsabili ai beneficiari dei Buoni. A partire dal 6 novembre 2018 è stato pubblicato un ulteriore avviso in cui, tra l'altro, si evidenzia che la prescrizione dei Buoni cartacei determina la decadenza dal rimborso sia del capitale investito che degli interessi maturati.

**42.** Poste ha evidenziato, infine, che il rapporto che si instaura con i sottoscrittori dei BFP non è un rapporto continuativo, bensì un rapporto che si esaurisce con la sottoscrizione, per cui Poste avrebbe dovuto fornire un'informazione che non discende dallo specifico rapporto contrattuale, ma che riguarda l'istituto della prescrizione, la quale costituisce un'informazione nota al pubblico di cui un consumatore mediamente informato non può non essere a conoscenza.

## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### 1) Valutazioni preliminari

- 43.** In via preliminare, si ritiene opportuno svolgere alcune brevi considerazioni sulle eccezioni sollevate da Poste in merito alla inapplicabilità del Codice del Consumo al caso di specie.
- 44.** Poste ritiene che l'attività di collocamento dei BFP non soggiaccia alle regole del Codice del Consumo in base a quanto stabilito dalle Sezioni Unite della Corte Suprema di Cassazione nella sentenza 11 febbraio 2019, n. 3963, secondo cui la disciplina dei BFP sarebbe "*chiaramente incompatibile con l'applicazione della disciplina di tutela dei consumatori che si estrinseca nel meccanismo della sottoscrizione separata delle clausole vessatorie o nella imposizione di obblighi informativi personalizzati cui riconnettere facoltà e diritti intesi a garantire la libera autodeterminazione, nella specie, dei risparmiatori anche nel corso del rapporto*". Inoltre, Poste eccepisce che la quasi totalità dei Buoni per i quali l'Autorità ha avviato il presente procedimento sarebbe stata collocata in data anteriore all'entrata in vigore del Codice del Consumo e che, pertanto, in virtù del principio *tempus regit actum*, il rapporto tra Poste e i sottoscrittori dei Buoni può essere disciplinato unicamente dalla normativa vigente al momento in cui è sorto.
- 45.** In primo luogo, con riferimento a tale ultima eccezione, si osserva che le omissioni e/o carenze informative contestate al professionista in relazione alla condotta A) attengono alle attuali modalità di collocamento dei buoni postali fruttiferi, in relazione alle quali, pertanto, è pienamente vigente la disciplina del Codice del Consumo. In relazione alle contestazioni relative alla condotta B), si evidenzia che le stesse sono circoscritte all'ultimo quinquennio.
- 46.** In secondo luogo, con riferimento alla richiamata sentenza della Corte di Cassazione, si osserva che tale pronuncia riguarda uno specifico profilo della disciplina dei BFP (variazione in corso di rapporto del tasso di rendimento dei BFP tramite decreto ministeriale) e non gli obblighi informativi a cui è soggetta Poste in qualità di distributore dei Buoni. Pertanto, tale sentenza non verte sull'applicabilità, in linea generale, della disciplina del Codice del Consumo ai BFP, né - più specificamente - della normativa sulle pratiche commerciali scorrette contenuta nel predetto Codice<sup>42</sup>. Si rileva, quindi, che la fattispecie oggetto del presente provvedimento esula dalle questioni esaminate dalla Suprema Corte nella pronuncia in questione e attiene all'applicazione di un diverso plesso normativo, ossia quello relativo alle pratiche commerciali scorrette e, in particolare, agli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo. Le condotte oggetto del presente provvedimento riguardano, infatti, le modalità di collocamento dei BFP da parte del soggetto deputato alla relativa distribuzione (Poste), che - come tale - instaura il rapporto con il potenziale acquirente ed è responsabile, quindi, della correttezza e completezza informativa sulle caratteristiche essenziali del titolo (tra cui scadenza e prescrizione) per assicurare scelte consapevoli del consumatore finale. Peraltro, in relazione agli obblighi informativi di Poste su elementi essenziali dei BFP, quali termine di scadenza e termine di prescrizione, non è rinvenibile alcun contrasto tra il corpo normativo dedicato alla specifica regolamentazione dei BFP e la disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette contenuta nel Codice del Consumo. Infatti, in relazione alla fase pre-contrattuale, il decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 6 ottobre 2004 e s.m.i. individua gli elementi su cui Poste deve fornire "*informazioni analitiche*" attraverso i Fogli informativi da mettere a disposizione del pubblico, quali (tra gli altri) i rischi tipici dell'operazione e le principali clausole contrattuali. Quanto alla fase contrattuale, il citato decreto ministeriale prevede la consegna al consumatore del Regolamento del prestito, insieme al documento cartaceo rappresentativo del Buono. Nessuna delle predette disposizioni normative appare, dunque, incompatibile con la necessità che Poste informi adeguatamente i consumatori sulla data di scadenza e/o la data di prescrizione dei titoli, nonché fornisca le informazioni relative alle conseguenze giuridiche derivanti dallo spirare dei predetti termini.
- 47.** Con riferimento alla eccezione sollevata da Poste relativamente all'asserita assenza dei presupposti "soggettivi" per l'applicazione del Codice del Consumo, si rileva che, secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, la nozione di "professionista" ex articolo 18, lett. b), del predetto Codice deve essere intesa in senso ampio al fine di garantire l'effetto utile della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette. "*Ciò che la disposizione richiede ai fini dell'assunzione della qualificazione soggettiva di che trattasi è, dunque, che la pratica commerciale sia posta in essere dal soggetto quale manifestazione della sua ordinaria attività di lavoro, a tale dato oggettivo soltanto essendo correlati gli accresciuti oneri di diligenza e di informazione a protezione di chi opera, al contrario (il consumatore), al di fuori dell'esercizio della sua attività professionale - ed è per tale ragione in posizione di tendenziale debolezza*

---

<sup>42</sup> [Precisamente, la questione affrontata dalle Sezioni Unite riguarda l'art. 173 del d.P.R. n. 156/73, che riconosce la possibilità di variare in corso di rapporto i tassi di rendimento dei BFP tramite decreto ministeriale ed estende l'applicabilità delle modifiche sopravvenute anche ai Buoni già collocati. Pertanto, a fronte della tesi sostenuta dal ricorrente - secondo cui la variabilità in peius dei tassi di interesse per effetto di una posteriore determinazione del Ministero si configurava come una condizione contrattuale vessatoria che doveva essere accettata per iscritto - la Suprema Corte ha affermato che la costante qualificazione, da parte della giurisprudenza, dei BFP come titoli di legittimazione (e non come titoli di credito) giustifica la soggezione dei diritti spettanti ai sottoscrittori dei Buoni alle variazioni dei tassi di interesse derivanti dalla sopravvenienza dei decreti ministeriali e che tale ricostruzione "è incompatibile con l'applicazione della disciplina dei consumatori che si estrinseca nel meccanismo della sottoscrizione delle clausole vessatorie o nella imposizione di obblighi informativi personalizzati (...)". La sentenza in esame, quindi, fa specifico riferimento alla disciplina normativa che consente al soggetto emittente, per la sua soggettività statutale, di incidere autoritativamente sul contratto modificando, nel corso del rapporto, i tassi di interesse dei BFP, ed è tale disciplina che la Suprema Corte ritiene incompatibile con le disposizioni normative che prevedono la specifica sottoscrizione delle clausole abusive (art. 1341 c.c.) o con obblighi informativi personalizzati su modifiche intervenute in corso di rapporto (stante l'art. 6 del D.M. 6 ottobre 2004 che prevede che al fine di garantirne l'effettiva conoscenza, le comunicazioni di Cassa Depositi e Prestiti relative ai buoni fruttiferi postali vengono effettuate mediante l'inserzione di appositi avvisi nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica).]

contrattuale"<sup>43</sup>. Da questo punto di vista, si ricorda che Poste riceve commissioni annue da Cassa Depositi e Prestiti per il collocamento dei Buoni. Inoltre, giova ribadirlo, Poste è il soggetto deputato alla distribuzione dei BFP, e - come tale - viene in contatto con i consumatori, ai quali deve assicurare trasparenza, correttezza e completezza informativa sulle caratteristiche essenziali del titolo (tra cui scadenza e prescrizione) per garantire scelte consapevoli del consumatore finale, sia ai fini della sottoscrizione del Buono che della successiva fase di rimborso dello stesso. Allo stesso modo, "Relativamente al concetto di "consumatore" [...] due condizioni debbono concorrere perché un soggetto possa qualificarsi come tale, ovvero: a) che sia una persona fisica; b) che agisca al di fuori di una attività commerciale, industriale, artigianale o professionale"<sup>44</sup>. Sembrano dunque ricorrere nel caso in esame le condizioni necessarie per la qualificazione dei sottoscrittori di Buoni come "consumatori" (si tratta, infatti, di consumatori di servizi finanziari che, in quanto tali, hanno sempre ricevuto le tutele previste dalla disciplina consumeristica<sup>45</sup>) e di Poste come "professionista", ai sensi dell'articolo 18, lett. a) e b), del Codice del Consumo.

## **2) Valutazioni nel merito delle condotte contestate**

**48.** Il presente provvedimento concerne due distinte e autonome condotte poste in essere da Poste, consistenti:

A) in fase di collocamento dei Buoni, nell'omettere di indicare la data di scadenza e/o la data di prescrizione di tali titoli, nonché di fornire le informazioni relative alle conseguenze giuridiche derivanti dallo spirare dei predetti termini, e/o nel fornire tali informazioni con una formulazione confusoria e decettiva;

B) con riferimento ai Buoni caduti in prescrizione nell'ultimo quinquennio, nell'omettere di informare i consumatori, titolari di Buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e delle conseguenze giuridiche derivanti in caso di mancata richiesta di rimborso del titolo entro tale termine, sebbene - avendo ricevuto un numero elevato di reclami da parte della propria clientela - Poste fosse a conoscenza della numerosità di consumatori che, ignari delle condizioni di disciplina dei titoli in parola, incorrono nella predetta prescrizione.

**49.** Le evidenze in atti consentono di ritenere le suddette condotte in violazione del Codice del Consumo per i motivi che seguono.

### **i) Pratica sub A)**

**50.** Per quanto riguarda la pratica *sub A*), le evidenze in atti attestano l'inidoneità della complessiva condotta tenuta da Poste in sede di collocamento dei BFP ad assicurare un'informazione corretta ed esauriente sui termini di scadenza e di prescrizione del Buono sottoscritto e sulle conseguenze giuridiche del loro decorso.

**51.** Il contenuto dei documenti pre-contrattuali e contrattuali relativi ai BFP risulta, infatti, caratterizzato da ambiguità ed omissioni che possono indurre in errore il consumatore riguardo alle caratteristiche dei BFP.

**52.** Si evidenzia, infatti, che la "Scheda di sintesi" elaborata in relazione ad ogni specifica tipologia e/o serie di Buoni, da un lato, riporta la seguente frase: "*Capitale investito sempre rimborsabile*" e, dall'altro, non riporta alcuna indicazione sul termine di prescrizione del titolo che, invece, a dispetto di quanto lasci intendere la frase in esame, non rende più rimborsabile nemmeno il capitale investito. Pertanto, tale documento, nella sua complessiva formulazione, potrebbe lasciare intendere che il diritto al rimborso del Buono non abbia scadenza. Anche il richiamo alla "durata" del Buono presenta una portata decettiva, essendo inserito nel riquadro della Scheda di sintesi dedicato alle "Condizioni economiche", accanto ad un grafico che riporta il tasso nominale annuo lordo; a fronte di tale modalità di presentazione della scadenza del titolo il consumatore può essere indotto a ritenere che la "durata" sia rilevante solo ai fini della "fruttiferità" del titolo, e quindi della maturazione degli interessi rimborsabili insieme al capitale investito, senza ricollegare ad essa le ulteriori e ben più gravi conseguenze che possono derivare dallo spirare del termine di scadenza (ossia, l'inizio di decorrenza del termine di prescrizione del suo diritto di credito).

**53.** La decettività delle omissioni ed ambiguità presenti nella "Scheda di sintesi" appare ancor più rilevante se si pone mente al fatto che trattandosi di un documento riepilogativo delle principali caratteristiche del titolo, come suggerisce la stessa denominazione del documento, il consumatore potrebbe essere indotto a non leggere il Regolamento del prestito, le cui disposizioni sono formulate con un linguaggio più tecnico, nella convinzione che la Scheda di sintesi contenga le disposizioni più rilevanti (e tra queste non può non annoverarsi il termine entro il quale devono essere esercitati i diritti di credito connessi al Buono, pena la perdita irrimediabile del capitale investito e degli interessi maturati). Del resto, il documento contenente il Regolamento del prestito rinvia a sua volta alla Scheda di sintesi per le informazioni relative alle "*condizioni di emissione dei buoni, ivi incluse la durata, l'importo massimo di buoni sottoscrivibile da un unico soggetto in una giornata lavorativa, i tagli, i tassi di interesse*" (v. articolo 4 -

---

<sup>43</sup> [Cfr. Tar Lazio, 3 giugno 2019, n. 7122; Consiglio di Stato, 22 luglio 2014, n. 3897. V. anche Tar Lazio, 14 novembre 2018, n. 10966: "Il Collegio ritiene di richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale secondo il quale la nozione di "professionista" rinveniente dal "Codice del consumo" deve essere intesa in senso ampio, essendo sufficiente che la condotta venga posta in essere nel quadro di una attività di impresa finalizzata alla promozione e/o commercializzazione di un prodotto o servizio. In tal senso, integra la nozione di professionista autore (o co-autore) della pratica commerciale "chiunque abbia una oggettiva cointeresenza diretta ed immediata alla realizzazione della pratica commerciale medesima" (cfr. Tar Lazio, Roma, sez. I, 10 gennaio 2017, nn. 311 e 312, 7 aprile 2015, n. 5039; 5 gennaio 2015, n. 41; 25 marzo 2015, n. 4579).]

<sup>44</sup> [Cfr. Tar Lazio, 3 giugno 2019, n. 7122.]

<sup>45</sup> [A titolo esemplificativo, cfr. PS10677IDB-Intermarket Diamond Business-Diamanti da investimento; PS10678 DPI-Diamond Private Investment-Diamanti da investimento; PS11215 - Poste - Spot Buono a sapersi.]

Condizioni di emissione). Anche questa clausola può contribuire ad indurre il consumatore a ritenere che la Scheda di sintesi sia una fonte esaustiva delle principali caratteristiche dei Buoni.

**54.** Peraltro, anche la integrale lettura del Regolamento del prestito (che - giova ricordare - costituisce a norma della regolazione specifica sui Buoni l'unico documento che Poste è tenuta a consegnare al consumatore unitamente al Buono, al momento della sottoscrizione del titolo) non assicura la piena consapevolezza da parte del consumatore delle gravi conseguenze derivanti dalla mancata richiesta di rimborso del Buono entro il termine di prescrizione del titolo. Infatti, in relazione al termine di prescrizione dei titoli, il Regolamento del prestito prevede che *"I diritti degli intestatari di buoni si prescrivono trascorsi dieci anni dalla scadenza del buono. Gli importi dovuti ai beneficiari dei buoni che non sono reclamati entro il termine di prescrizione del relativo diritto sono annualmente comunicati al Ministero dell'economia e delle finanze e successivamente versati al fondo di cui all'articolo 1, comma 343, della legge 23 dicembre 2005, n. 266"* (v. articolo 9 – Termini di prescrizione).

**55.** Al riguardo, occorre evidenziare innanzitutto che la data di prescrizione del Buono deve essere necessariamente calcolata dal consumatore, non essendo riportata né sul titolo, né nella Scheda di sintesi, né tantomeno nel Regolamento del prestito, sebbene l'importanza di tale elemento informativo e le superiori istanze di protezione del risparmio, richiederebbero che tale dato sia direttamente fornito da Poste. Inoltre, la clausola sopra riportata non fa alcun riferimento alla irrimediabile perdita sia del capitale investito che degli interessi maturati, quali conseguenze del mancato rimborso dei Buoni entro il termine di prescrizione, prevedendo semplicemente che allo spirare di tale termine gli importi dovuti ai beneficiari dei Buoni vengono *"comunicati"* al Ministero dell'economia e delle finanze e successivamente *"versati"* in un fondo. A fronte di tale formulazione, il consumatore (soprattutto se ignora il significato tecnico-giuridico dell'istituto della prescrizione) potrebbe dunque erroneamente ritenere che il proprio credito, trasferito da un fondo ad un altro, continui comunque ad essere esigibile.

**56.** Proprio per quanto sopra esposto si ritiene, altresì, che l'attuale apposizione sul Buono della specifica data di scadenza dello stesso, non sia idonea, da sola, ad assicurare la consapevolezza del consumatore sulle conseguenze giuridiche derivanti dalla scadenza del titolo, in mancanza di una chiara indicazione del decorso del termine di prescrizione a partire da tale scadenza e della perdita delle somme investite e degli interessi maturati in mancanza di riscossione del Buono entro il termine di prescrizione.

**57.** A tale riguardo, non può trascurarsi che i BPF sono prodotti finanziari nominativi che rappresentano, insieme ai libretti di risparmio, i più tradizionali prodotti del risparmio postale. Si tratta, infatti, di strumenti di investimento a basso rischio, in quanto emessi da Cassa Depositi e Prestiti, garantiti dallo Stato italiano e distribuiti per il tramite di Poste, in grado di assicurare al consumatore-risparmiatore la restituzione del capitale investito, oltre agli interessi maturati (dopo un periodo iniziale di infruttiferità). Proprio in quanto costituiscono strumenti di investimento a basso rischio, associabili ad un'idea di semplicità di utilizzo e di sicurezza, i BFP possono risultare, anche avuto riguardo alle segnalazioni pervenute, di interesse soprattutto per consumatori con un reddito medio-basso e/o con un grado di istruzione finanziaria contenuto, essendo la propensione al rischio influenzata anche da fattori come le caratteristiche socio-demografiche (tra cui, appunto, livello di reddito e livello di istruzione).

**58.** In considerazione di ciò, nonché del fatto che la prescrizione del Buono è di fatto l'unica causa potenziale di perdita di quanto investito dal consumatore, le informazioni sui termini di scadenza e di prescrizione e sulle relative conseguenze giuridiche appaiono riportate nei documenti pre-contrattuali e contrattuali sopra esaminati in modo incompleto, con un linguaggio poco chiaro e ambiguo, e senza dare adeguato risalto al fatto che se il titolo non è rimborsato entro la scadenza del termine di prescrizione non è più rimborsabile, con conseguente perdita anche del capitale investito.

**59.** Peraltro, Poste non ha adottato modalità informative ulteriori rispetto ai documenti pre-contrattuali e contrattuali sopra descritti, al fine di assicurarsi che il consumatore avesse ben presente la specifica data di scadenza e di prescrizione del proprio titolo.

**60.** A tal riguardo occorre sottolineare che non è condivisibile quanto affermato dal professionista in ordine alla insussistenza in capo allo stesso di obblighi informativi personalizzati in sede di collocamento dei BFP in merito al termine di prescrizione dal momento che tutti gli elementi della disciplina dei BFP sarebbero noti mediante la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale delle disposizioni legislative e regolamentari che introducono variazioni o modifiche del rapporto. Una tale argomentazione, infatti, vanificherebbe del tutto il contenuto del succitato D.M. del 6 ottobre 2004, che invece prevede espressamente che Poste in sede di collocamento fornisca *"informazioni analitiche"* (tra l'altro) sui *"rischi tipici dell'operazione"* e sulle *"principali clausole contrattuali"*.

**61.** Inoltre, giova evidenziare che le norme in materia di contrasto alle pratiche commerciali scorrette richiedono ai professionisti l'adozione di modelli di comportamento desumibili non solo dalla disciplina di settore, ma anche dall'esperienza propria del settore di attività, nonché dalla finalità di tutela perseguita dal Codice del Consumo<sup>46</sup>.

**62.** A tale riguardo, si ritengono non risolutive delle criticità sopra esposte le modalità informative *online* utilizzate da Poste, o la presenza capillare sul territorio degli uffici postali, ai quali i consumatori potrebbero rivolgersi per acquisire le informazioni omesse o formulate in modo ambiguo nella documentazione, dal momento che tali rilevanti elementi informativi, connessi all'unica causa potenziale di perdita di quanto investito dal consumatore, non possono

---

<sup>46</sup> [Cfr. Tar Lazio, 30 gennaio 2018, n. 1081.]

essere forniti in un momento successivo a quello della sottoscrizione dei Buoni, soprattutto se si tratta di garantire la tempestività dell'esercizio dei diritti di credito connessi al titolo.

**63.** Alla luce di quanto sopra, la condotta *sub A*), tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, integra gli estremi di una violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, avendo Poste, in sede di collocamento dei buoni fruttiferi postali rappresentati da documenti cartacei, omesso le informazioni sul termine di scadenza e sul termine di prescrizione del singolo Buono sottoscritto dal consumatore e sulle relative conseguenze giuridiche, e anche quando le informazioni sono fornite, le locuzioni utilizzate da Poste nei documenti contrattuali consegnati al consumatore in sede di sottoscrizione del Buono risultano ingannevoli e fuorvianti, potendo lasciar intendere che la durata del Buono sia rilevante solo ai fini della maturazione degli interessi, senza far capire che alla scadenza del titolo inizia a decorrere il termine di prescrizione del Buono e senza far capire che, in caso di prescrizione del titolo, le somme relative al capitale investito e agli interessi maturati non sono più rimborsabili al consumatore. Gli elementi informativi in questione, riguardando le condizioni temporali che consentono al consumatore di esercitare i diritti di credito relativi al buono postale fruttifero sottoscritto, costituiscono elementi rilevanti che devono essere adeguatamente forniti al consumatore ma che, tuttavia, sono stati omessi o non adeguatamente forniti da Poste al momento della sottoscrizione del titolo. Poste, dunque, ha omesso o formulato in modo ingannevole informazioni rilevanti, di cui il consumatore medio necessita per assumere una decisione di natura commerciale consapevole, essendo egli in tal modo indotto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

#### **ii) Pratica sub B)**

**64.** Le risultanze istruttorie confermano che Poste ha totalmente omesso l'adozione di iniziative finalizzate ad informare i risparmiatori dell'imminente scadenza del periodo di prescrizione per il riscatto dei buoni in loro possesso. Né il professionista, nonostante i numerosi reclami di risparmiatori che hanno lamentato di non poter recuperare quanto impiegato per l'intervenuta prescrizione, ha dimostrato di essersi attivato per analizzare il fenomeno della prescrizione dei Buoni ed individuare possibili soluzioni in grado di tutelare i risparmi dei sottoscrittori di BFP.

**65.** Le cautele, i comportamenti ed il livello di cura e attenzione che è possibile ritenere come dovuti da parte di Poste avrebbero imposto al professionista l'adozione di misure che, in considerazione della prescrizione ogni anno di decine di migliaia di Buoni, di cui lo stesso era pienamente consapevole, e al di là degli obblighi previsti dalle norme di settore, fossero in grado di tutelare la sfera degli interessi patrimoniali dei consumatori-risparmiatori e primariamente l'interesse degli stessi ad assumere decisioni di natura commerciale consapevoli ed informate, come quella di attivarsi tempestivamente per chiedere il rimborso del buono fruttifero postale prima della prescrizione dello stesso.

**66.** Il grado di diligenza professionale che è ragionevole attendersi da un professionista come Poste non può non tener conto, inoltre, della tipologia di risparmiatori interessati (sulla base delle segnalazioni pervenute i BFP appaiono di interesse soprattutto per piccoli risparmiatori, per risparmiatori anziani, con un più basso livello di istruzione finanziaria, poco propensi al rischio), delle superiori istanze di tutela del risparmio, nonché della natura del settore di attività del professionista (caratterizzato da una particolare complessità dei servizi e prodotti offerti e da una rilevante asimmetria informativa tra professionista e consumatore).

**67.** Anche in questo caso, il rispetto della normativa di settore non vale ad esonerare il professionista dal porre in essere quei comportamenti ed accorgimenti ulteriori che, pur non espressamente previsti, discendono comunque dall'applicazione del più generale principio di correttezza e buona fede a cui si ispira tutta la disciplina a tutela del consumatore.

**68.** La mancata assunzione di simili iniziative ha impedito ai titolari di Buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, ignari della stessa scadenza e delle conseguenze derivanti dallo spirare di tale termine, di attivarsi tempestivamente per la riscossione dei Buoni, in modo da non perdere le somme investite e gli interessi maturati. Quantomeno per i clienti censiti dal 2009 – come confermato da Poste – il professionista aveva la possibilità di realizzare comunicazioni individuali dopo la scadenza del Buono o in prossimità della relativa prescrizione. Per i clienti non censiti, Poste si sarebbe potuta adoperare con iniziative più incisive (come quelle annunciate dopo l'avvio del presente procedimento). Occorre al riguardo evidenziare la rilevanza del numero di Buoni caduti in prescrizione (essendo pari a [500.000-1.500.000] dal 2018 al 24 marzo 2022).

**69.** Non è condivisibile quanto sostenuto dal professionista in merito al carattere "non continuativo" del rapporto derivante dalla sottoscrizione dei BFP, come riconosciuto da Banca d'Italia, da cui deriverebbe l'assenza di obblighi informativi in capo a Poste in una fase successiva alla sottoscrizione dei Buoni. La qualificazione di rapporto "non continuativo" richiamata dal professionista è contenuta, infatti, in una normativa finalizzata alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo. Si ritiene, quindi, che la richiamata qualifica di rapporto "non continuativo" possa essere riferita alla sottoscrizione di BFP solo a tali fini. Del resto, è solo Poste il soggetto a cui il titolare di BFP può rivolgersi per incassare le somme di cui è beneficiario e fino a tale momento (o alla eventuale prescrizione del Buono con trasferimento dei relativi importi al Fondo) il rapporto non può dirsi esaurito.

**70.** Alla luce di quanto sopra, la pratica *sub B*), tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, integra gli estremi di una violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, dal momento che Poste, in violazione dei doveri di diligenza professionale ragionevolmente esigibili in base ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore specifico, ha omesso - in relazione ai BFP caduti in prescrizione almeno nell'ultimo quinquennio - di

informare preventivamente in maniera adeguata i consumatori, titolari di Buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e del fatto che, in mancanza di tempestive disposizioni impartite dai titolari dei Buoni medesimi, le somme relative a tali titoli non sarebbero state più rimborsabili. Ciò, nonostante il professionista fosse consapevole della numerosità di consumatori che ogni anno perde irrimediabilmente finanche il capitale investito a causa della prescrizione dei Buoni sottoscritti.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, 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.

In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una molteplicità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza del 19 gennaio 2012, n. 209).

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.

### **Sulla pratica A)**

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame del profilo di ingannevolezza che ha contraddistinto l'attività di collocamento dei BFP svolta da Poste, caratterizzata dall'omissione e/o dalla formulazione decettiva di informazioni essenziali, quali sono quelle relative al termine di scadenza e di prescrizione dei BFP e alle relative conseguenze giuridiche. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2021 i ricavi da raccolta del risparmio postale sono stati pari a 1.753 milioni di euro) e del suo livello di notorietà in ambito nazionale, in quanto è tra gli operatori più importanti nel settore dei servizi finanziari in Italia, dell'ampiezza di diffusione della pratica (i Buoni rappresentati da documento cartaceo collocati da Poste dal 2018 al primo semestre del 2022 sono pari a [1.500.000-5.000.000]).

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a decorrere almeno dal 2018, risultando la stessa tuttora in corso<sup>47</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Poste Italiane S.p.A. nella misura di 1.200.000 (*unmilione duecentomila*) euro.

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 provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo<sup>48</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 1.400.000 (*unmilione quattrocentomila*) euro.

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in quanto è in corso l'attuazione da parte del professionista di iniziative idonee a migliorare l'informativa fornita ai consumatori, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 560.000 (*cinquecentosessantamila*) euro.

### **Sulla pratica B)**

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame del profilo di negligenza che ha contraddistinto la condotta di Poste nella fase successiva alla sottoscrizione dei BFP, avendo essa omesso di adottare azioni volte a comunicare preventivamente, ai sottoscrittori di BFP in prossimità della scadenza del termine di prescrizione, lo spirare di tale termine, nonostante fosse consapevole della numerosità di Buoni che ogni anno cadono in prescrizione. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2021 i ricavi da raccolta del risparmio postale sono stati pari a 1.753 milioni di euro) e del suo livello di notorietà in ambito nazionale, in quanto è tra gli operatori più importanti nel settore dei servizi finanziari in Italia, dell'ampiezza di diffusione della pratica (i Buoni caduti in prescrizione dal 2018 al 24 marzo 2022 sono stati [500.000-1.500.000], nonché del pregiudizio economico per i consumatori (dal 2018 al 24 marzo 2022 l'importo devoluto al Fondo per le vittime di frodi finanziarie è pari a circa [100-300] milioni di euro).

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a decorrere almeno dal 2018 e fino al 1° febbraio 2020<sup>49</sup>, essendo ripresa il 1° agosto 2021<sup>50</sup> e risultando tuttora in corso<sup>51</sup>.

---

<sup>47</sup> [Cfr. Doc. 162, Allegato 7, da cui si evince che le iniziative adottate dal Professionista, a prescindere dalla loro efficacia a porre termine alla violazione rilevata, non sono comunque ancora completamente attuate.]

<sup>48</sup> [Si veda PS11563.]

<sup>49</sup> [In base all'art. 34, comma 3, del d.l. 34/2020 i Buoni il cui termine di prescrizione cadeva nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 sono divenuti esigibili dai sottoscrittori o dagli aventi causa entro due mesi successivi al termine del predetto stato di emergenza.]

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Poste Italiane S.p.A. nella misura di 1.900.000 (*unmilionenovecentomila*) euro.

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 provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo<sup>52</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 2.100.000 (*duemilionicentomila*) euro.

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in quanto è in corso l'attuazione da parte del professionista di iniziative idonee a migliorare l'informativa fornita ai consumatori sul decorso del termine di prescrizione dei buoni posseduti, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 840.000 (*ottocentoquarantamila*) euro.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, risulta scorretta, ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, per l'omissione e/o la formulazione ingannevole di informazioni essenziali relative ai termini di scadenza e di prescrizione dei Buoni Fruttiferi Postali cartacei;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, risulta scorretta, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, a causa della mancata adozione di iniziative volte ad informare preventivamente in maniera adeguata i consumatori, titolari di Buoni prossimi alla scadenza del termine di prescrizione, dello spirare di tale termine e del conseguente mancato rimborso dei relativi importi, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'esercizio dei diritti di credito relativi ai Buoni collocati da Poste;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, posta in essere da Poste Italiane S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, posta in essere da Poste Italiane S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare a Poste Italiane S.p.A. con riferimento alla condotta descritta al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 560.000 (*cinquecentosessantamila*) euro;

d) di irrogare a Poste Italiane S.p.A. con riferimento alla condotta descritta al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 840.000 (*ottocentoquarantamila*) euro;

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 90 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a) e b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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.

---

<sup>50</sup> [L'art. 11 del d.l. 52/2021 ha da ultimo prorogato al 31 luglio 2021 il termine finale del periodo all'interno del quale i Buoni scaduti sono diventati esigibili entro i due mesi successivi alla fine del periodo stesso (quindi entro il 30 settembre 2021).]

<sup>51</sup> [Cfr. Doc. 162 cit. Allegato 7, da cui si evince che le iniziative adottate dal Professionista, a prescindere dalla loro efficacia a porre termine alla violazione rilevata, non sono comunque ancora completamente attuate.]

<sup>52</sup> [Si veda PS11563.]

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
*Serena Stella*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*