



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 novembre 2023;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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 comunicazione del 2 novembre 2023 di avvio del procedimento PS12660, volto a verificare l’esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo da parte delle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A.;

VISTA la memoria presentata dalle società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. in data 16 novembre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. L’AVVIO DEL PROCEDIMENTO

1. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha definito un progetto di riorganizzazione che

riguarda la cessione di un numero consistente di clienti¹ da Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito, “ISP”) a Isybank S.p.A. (di seguito, “Isybank”). In particolare, il piano prevede il trasferimento a favore della banca digitale Isybank di clienti che ISP definisce come *“prevalentemente digitali”*, ossia *“i clienti consumatori che, avuto riguardo innanzitutto alle caratteristiche della loro operatività, hanno familiarità con i servizi e i canali digitali, nonché i clienti consumatori che, in ogni caso, fanno un utilizzo nullo o limitato della filiale”*².

2. In virtù di tale progetto, nel corso del mese di luglio 2023³, ISP ha comunicato ai clienti ritenuti *“prevalentemente digitali”* l’intenzione di trasferire i loro rapporti di conto corrente e servizi connessi a Isybank, unitamente ad una proposta di modifica unilaterale dei contratti ai sensi degli articoli 118 e 126 *sexies* del D.lgs. n. 385/1999, recante Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (di seguito, “TUB”). In tali comunicazioni veniva indicato che l’operazione sarebbe stata realizzata attraverso il conferimento da parte di ISP a Isybank di due rami d’azienda (il primo comprendente circa trecentomila clienti, con efficacia il 16 ottobre 2023, il secondo comprendente oltre due milioni di clienti, con effetto dal 18 marzo 2024). Inoltre, i Professionisti comunicavano che all’operazione si sarebbe data pubblicità secondo le formalità prescritte dalla legge e, dunque, mediante iscrizione nel Registro delle Imprese da parte di ISP e di Isybank ai sensi dell’articolo 2556 c.c. e dell’articolo 58 TUB, nonché mediante la pubblicazione di un avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

¹ Secondo le informazioni diffuse dagli stessi professionisti i correntisti coinvolti sarebbero circa 2,4 milioni.

² Più precisamente, nelle comunicazioni inviate ai clienti Intesa Sanpaolo sottolinea che *“sono stati considerati “clienti prevalentemente digitali” i clienti, titolari del servizio My Key, che:*

- *nell'ultimo anno (o dall'apertura dei rapporti se avvenuta nel corso dell'ultimo anno):*
 - *non hanno effettuato operazioni in filiale;*
 - *oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, ne hanno effettuato almeno altrettante mediante il servizio My Key;*
- *hanno età anagrafica inferiore a 65 anni, allo scopo di escludere clienti tendenzialmente meno avvezzi all'utilizzo dei canali digitali.*

In ogni caso non sono stati considerati “clienti prevalentemente digitali” i clienti che rientrano in una delle seguenti categorie:

- *hanno effettuato più di 10 operazioni in filiale nell'ultimo anno (o dall'apertura dei rapporti se avvenuta nel corso dell'ultimo anno);*
- *possiedono presso Intesa Sanpaolo strumenti finanziari o prodotti assicurativi (a eccezione di polizze CPI e incendio), cui afferiscono servizi non prestati da Isybank;*
- *possiedono giacenze finanziarie superiori a € 100.000, in quanto tendenzialmente indice di particolari esigenze di investimento che non potrebbero essere servite in Isybank;*
- *presentano particolari situazioni quali ad esempio minore età o interdizione, oppure rapporti oggetto di sequestro o pignoramento, che ingenerano una complessità operativa meglio gestita presso Intesa Sanpaolo.”* (cfr. la comunicazione di proposte di modifiche unilaterali delle condizioni di conto corrente trasmessa unitamente alla segnalazione del 7 agosto 2023).

³ Più in particolare, tra il 28 giugno e il 19 luglio 2023.

3. In tali comunicazioni era indicato sia il termine entro il quale il cliente poteva dichiarare di non riconoscersi nelle caratteristiche di *“clienti prevalentemente digitali”* (termine stabilito, in base alle segnalazioni pervenute, al 12 settembre 2023, per la prima *tranche* di correntisti⁴ e ,al 30 settembre 2023, per tutti gli altri⁵), sia il termine entro il quale i clienti potevano esercitare il diritto di recesso (rispettivamente, 15 ottobre 2023 per la prima *tranche* e 17 marzo 2024 per gli altri).

4. In data 16 ottobre 2023, ha assunto efficacia il conferimento del primo ramo d’azienda da ISP a favore di Isybank, composto dalla prima *tranche* di *“clienti prevalentemente digitali”*.

5. Con la comunicazione ricevuta dai clienti coinvolti recante *“Trasferimento dei rapporti a Isybank e proposte di modifiche unilaterali dei contratti”*, ISP comunica di aver *“deciso di offrire ai “clienti prevalentemente digitali” il modello di servizio dedicato, in termini di prodotti, modalità operative e condizioni economiche offerto da Isybank, la nuova banca totalmente digitale e senza filiali di Intesa Sanpaolo”*. ISP aggiunge: *“dal momento che, secondo le analisi effettuate, lei ha le caratteristiche per essere ricompreso fra i “clienti prevalentemente digitali”, in questa comunicazione le forniamo alcune informazioni importanti al riguardo e le proponiamo di apportare alcune modifiche alle condizioni economiche e alle norme contrattuali”*. Più avanti nella comunicazione ISP specifica: *“In aggiunta alle tutele previste dalla legge in relazione al trasferimento del ramo d’azienda e alle proposte di modifica unilaterale, qualora lei non si riconosca nelle caratteristiche dei “clienti prevalentemente digitali” oppure desideri avere dei chiarimenti sugli effetti del trasferimento dei suoi rapporti in Isybank, siamo disponibili a raccogliere le sue indicazioni e la invitiamo pertanto a contattarci al numero [...], entro il 30 settembre 2023. Trascorso tale termine senza che ci abbia comunicato di non riconoscersi nelle caratteristiche dei “clienti prevalentemente digitali”, lei sarà considerato tale anche ai fini del conferimento dei suoi rapporti in Isybank, ma potrà ovviamente comunque esercitare il diritto di recesso attribuitole dalla legge in relazione alle proposte di modifica unilaterale, entro il 17 marzo 2024”*⁶ (enfasi aggiunte).

6. Più avanti nella comunicazione ISP aggiunge: *“Intesa Sanpaolo ha pertanto avvertito l’esigenza di ristrutturare la sua operatività, creando una nuova*

⁴ Cfr. segnalazione del 29 settembre 2023.

⁵ Cfr. segnalazione del 4 ottobre 2023.

⁶ Cfr. comunicazione di proposte di modifiche unilaterali trasmessa unitamente alla segnalazione del 7 agosto 2023, cit., nelle comunicazioni inviate ai clienti il cui trasferimento era previsto a partire dal 16 ottobre 2023, sono indicate rispettivamente le date del 12 settembre 2023 e 15 ottobre 2023.

banca, Isybank, destinata per l'appunto a erogare servizi tramite App, con l'obiettivo di offrire alla clientela digitale funzionalità e servizi dedicati. [...] Tali operazioni costituiscono, quindi, la giustificazione delle modifiche unilaterali proposte ai sensi degli artt. 118 e 126-sexies Testo Unico Bancario con riguardo ai contratti di conto e carte di debito e di credito indicate nell'Allegato 1, ove può trovare altresì l'elenco dei servizi e funzionalità che saranno momentaneamente non disponibili in Isybank" (enfasi aggiunte).

7. Numerosissimi consumatori⁷ hanno lamentato che tale importante comunicazione è stata recapitata nella sezione archivio dell'area utente dell'*internet banking* o della App di ISP senza alcuna particolare evidenza, segnalando altresì la singolarità della scelta di non evidenziarla né con notifica *push* né con avviso di messaggio⁸. Inoltre, hanno lamentato che la comunicazione è stata inviata in un periodo dell'anno (a partire dal 28 giugno 2023) in gran parte coincidente con le ferie estive⁹, nel quale l'attenzione degli utenti potrebbe risultare minore. I segnalanti, pertanto, non hanno avuto piena contezza delle importanti modifiche contrattuali e del trasferimento del proprio conto corrente e dei rapporti bancari presso un altro operatore, spesso venendone a conoscenza soltanto dopo il 30 settembre 2023, data ultima fissata da ISP per poter esprimere il proprio diniego al passaggio¹⁰. Peraltro, i consumatori hanno sottolineato che Intesa Sanpaolo, per delle ordinarie operazioni bancarie (ad esempio, acquisti con bancomat o prelievo presso gli sportelli), invia molteplici notifiche attraverso diversi strumenti, quali *e-mail*

⁷ Alla data del 20 novembre 2023, si contano circa cinquemila segnalazioni pervenute.

⁸ Cfr., tra le tante, la segnalazione protocollo n. 79747 del 5 ottobre 2023, nonché la segnalazione protocollo n. 78958 del 3 ottobre 2023.

⁹ Cfr., ad esempio, la segnalazione protocollo n. 80694 del 10 ottobre 2023 dell'Unione Nazionale Consumatori la quale raccogliendo le lamentele di numerosi segnalanti sottolinea: "A molti, quindi, la comunicazione è arrivata durante l'estate, mentre magari si era in vacanza, per chi aveva richiesto comunicazione attraverso l'app di Intesa San Paolo, proprio attraverso questo mezzo, come una delle tante notifiche che capita a tutti di ricevere all'interno del dispositivo. Inutile dire che in tanti non hanno notato (o non hanno comunque letto in tempo utile) una comunicazione così importante e per questo non hanno potuto rifiutare il passaggio a IsyBank nei tempi previsti".

¹⁰ Cfr., tra le altre, la segnalazione protocollo n. 78958 del 3 ottobre 2023 cit. e la segnalazione protocollo n. 80479 del 10 ottobre 2023.

tradizionali o notifiche App¹¹⁻¹².

8. I segnalanti hanno lamentato, altresì, che il passaggio al nuovo operatore bancario comporta importanti modifiche delle condizioni contrattuali in essere con ISP, nonché di concreta fruizione del servizio bancario. In primo luogo, molti segnalanti hanno lamentato la circostanza che il nuovo operatore bancario non solo non avrà sportelli fisici al quale rivolgersi in caso di necessità, essendo un operatore completamente digitale, ma si potrà interagire con esso soltanto attraverso *smartphone* (con tutte le limitazioni di visualizzazioni e funzionalità ad esso connesse) e non tramite *browser* del proprio *personal computer* come, invece, avveniva con ISP. In secondo luogo, è stato evidenziato un aumento dei costi di tenuta del conto che risulterebbero maggiori di quelli del conto ISP, nonché i disagi connessi al cambiamento dell'IBAN e alla necessità di dover comunicare a terzi tale cambiamento¹³. Inoltre, molti correntisti hanno lamentato la mancanza di alcune funzionalità e servizi presenti in ISP e non presenti in Isybank (come ad esempio quelle relative alle carte virtuali per gli acquisti in *internet* e al libretto degli assegni). A questo si aggiunga la circostanza che, essendo ormai decorso il termine del 30 settembre 2023, per il consumatore non sarebbe possibile restare in Intesa Sanpaolo se non aprendo un nuovo conto corrente con un nuovo IBAN.

9. Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato in relazione alle condotte descritte in precedenza il procedimento istruttorio PS12660, al fine di verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta

¹¹ Cfr., tra le altre, la segnalazione protocollo n. 79448 del 4 ottobre 2023 nella quale il segnalante sottolinea: *“Intesa Sanpaolo è in possesso del mio numero di telefono, del mio indirizzo di residenza, della mia mail ufficiale, nonché di svariate altre informazioni personali, e avrebbe avuto più di una possibilità di comunicarmi la cosa in tempi utili, ma non l’ha fatto. Ho notifiche via mail attive per ogni pagamento in entrata o uscita sulla carta, ma non vi è nell’applicazione una sezione in cui richiedere di essere avvisati via mail in caso di modifiche al conto corrente, non avrei quindi, anche volendo, potuto attivarle. Mi sono anche recata fisicamente in filiale in data 09/08/23, ho parlato con il mio operatore di riferimento, ma nessuno ha pensato di farmi presente la cosa”*.

¹² Numerosi consumatori hanno anche segnalato l'omessa o inadeguata assistenza sulla vicenda da parte dei Professionisti. La rete delle filiali di ISP non avrebbe saputo fornire adeguate informazioni ai clienti interessati, così come sarebbe risultato difficile contattare il numero verde messo a disposizione (cfr., ad esempio, la segnalazione protocollo n. 80641 del 10 ottobre 2023 nella quale il segnalante ha lamentato: *“Ho saputo di tutto questo quando per caso ho letto il giornale e ho cercato sull’app se anche io facessi parte dei “fortunati”. Mi è caduto il mondo addosso mi sono sentita come imbrogliata e derubata della mia volontà [...]. Mi sono recata così in banca ma mi hanno oltre che trattata con sufficienza ed arroganza invitata a chiamare il numero verde [...] a cui non risponde nessuno o cade la linea”*.

¹³ Cfr., tra le altre, la segnalazione protocollo n. 80186 del 9 ottobre 2023 nella quale il segnalante sottolinea: *“come tanti altri clienti ho saputo solo casualmente che il mio conto corrente è stato spostato presso Isybank. La relativa comunicazione datata 19 luglio non è stata adeguatamente recapitata in quanto non appare come notifica push e neanche come avviso di messaggio importante per e-mail. Non sono neanche così sicura che sia stata effettivamente inviata nella data indicata. Mi ritrovo a non poter bloccare questa migrazione e a dover d’ora in poi pagare 69 euro/anno di canone anziché zero, a non sapere dove prelevare contante e a dover effettuare una serie di modifiche date da cambio IBAN e in futuro delle carte associate al vecchio conto e a dover utilizzare solamente un App (senza neanche un sito web)”*.

in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo. Con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha anche prospettato l'adozione di una misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

10. Parti del procedimento sono le società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. in qualità di professionisti e le associazioni di consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti - Verbraucherzentrale Südtirol, UNC - Unione Nazionale Consumatori, Codici e Altroconsumo.

11. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le società ISP e Isybank sono state invitate, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti, al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, della condotta oggetto di contestazione.

II. ULTERIORI ELEMENTI ACQUISITI

12. Nella Gazzetta Ufficiale del 31 ottobre 2023, Isybank S.p.A. ha pubblicato un "Avviso di conferimento di un ramo d'azienda ai sensi dell'articolo 58 del TUB e informativa sui rapporti ceduti e sul trattamento dei dati personali [...]". In tale avviso Isybank descrive tale ramo d'azienda come le "attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali". Vengono poi elencate numerosissime categorie di correntisti ed eccezioni talvolta a esse connesse, che dovrebbero delimitare i rapporti oggetto di conferimento. Esse complessivamente non appaiono coincidenti con quelle elencate nella comunicazione alla clientela del luglio 2023¹⁴.

¹⁴ Di seguito si riporta l'estratto dell'Avviso di conferimento del ramo d'azienda nella parte riguardante i contratti con la clientela ceduti: "Il Ramo è dettagliatamente descritto nella relazione di stima ("Relazione") allegata all'atto di conferimento e redatta da Deloitte Financial Advisory S.r.l. S.B, quale esperto indipendente nominato ai sensi dell'art. 2343-ter c.c. Sinteticamente detto Ramo **comprende attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali.**

In particolare, sono oggetto del Conferimento, **inter alia**, i seguenti contratti:

(a) Contratti con la clientela.

Si tratta dei (i) contratti di conto corrente in euro intestati a una sola persona fisica (incluso il cosiddetto Conto di Base), con tasso creditore <0,01%, cui sia collegata una o più carte di debito XMECard Plus intestate all'intestatario del conto corrente, nonché dei (ii) contratti relativi a dette Carte di debito XMECard Plus (complessivamente, i "Contratti Conferibili"), e solo a condizione che i Contratti Conferibili siano riferiti a clienti che al contempo non abbiano rilasciato deleghe, non abbiano rapporti su ISP diversi da quelli derivanti dai Contratti Conferibili e infine rispondano ai seguenti requisiti ("Condizioni di Inclusione") in quanto:

- siano titolari di soli rapporti in bonis;

- abbiano un'età compresa tra i 18 anni (al 26 maggio 2023) e i 65 anni (al 31 marzo 2024);

13. In data 9 novembre 2023, è stato sentito in audizione un segnalante, dipendente di ISP, il quale ha riferito che la comunicazione a un così cospicuo numero di clienti del passaggio da Intesa Sanpaolo ad Isybank tramite messaggio nella sezione “Archivio” dell’App di Intesa Sanpaolo è avvenuta nonostante i legali interni di ISP avessero suggerito di utilizzare il sistema della notifica “Push”, ciò in quanto quest’ultima modalità sarebbe stata in grado di attrarre l’attenzione del cliente ricevente, o anche assicurarsi della sua lettura. Diversamente, nella sezione “Archivio” dell’App, i clienti di ISP si ritrovano usualmente mescolate decine e decine di comunicazioni (bonifici e F24 effettuati, promozioni, etc...) che, dunque, spesso non vengono lette. Il segnalante ha anche dato conto del fatto che, anche dopo il 16 ottobre 2023, per i clienti trasferiti ad Isybank, l’IBAN del conto ISP estinto rimane “attivo” in quanto può continuare a ricevere flussi in entrata che vengono in automatico dirottati verso l’IBAN del nuovo conto, precisando che, da un punto di vista tecnico, il vecchio IBAN potrebbe essere pienamente ripristinato.

III. MEMORIE DELLE PARTI

14. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, con particolare riferimento al *sub*-procedimento cautelare, i Professionisti hanno prodotto una memoria difensiva, pervenuta in data 16 novembre 2023. In via preliminare, essi hanno posto due questioni procedurali: una richiesta che l’Autorità acquisisca il parere alla Banca d’Italia in vista del provvedimento conclusivo del procedimento *sub*-cautelare e una richiesta di audizione innanzi al Collegio. Secondo i Professionisti, la richiesta di parere alla Banca d’Italia si imporrebbe anche con riferimento all’adozione di un provvedimento di

-
- non siano deceduti, interdetti/inabilitati, soggetti sottoposti ad amministrazione di sostegno, liberi professionisti e dipendenti ed ex-dipendenti del gruppo Intesa Sanpaolo, siano classificabili come consumatori ai sensi della normativa vigente, con anagrafiche complete e questionario di adeguata verifica aggiornato, con documenti di identità rilasciati in Italia, non presenti in Black list e Sanction list Embarghi;
 - non abbiano reclami o contenziosi in corso, pignoramenti o sequestri in essere, rapporti non movimentati da almeno 9 anni; (enfasi aggiunte)
 - siano possessori di un contratto multicanale con ISP o una società del gruppo Intesa Sanpaolo e siano clienti prevalentemente digitali (vale a dire clienti che nell’ultimo anno non hanno effettuato operazioni in filiale oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, (i) ne hanno effettuate non più di dieci e (ii) in tal caso, ne hanno effettuate almeno altrettante mediante il servizio multicanale);
 - non abbiano rapporti presso Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A.;
 - non siano titolari di specifici prodotti/servizi accessori quali Viacard, Telepass, ovvero di rapporti "scudati", libretti di assegni, contratti relativi al servizio di rimessa di denaro Western Union;
 - non siano titolari di un conto corrente ISP sottoscritto post 31 dicembre 2021;
 - non siano titolari di contratti di conto corrente con uno sconfino continuativo da oltre 6 mesi;
 - con AFI medie negli ultimi 4 mesi inferiori a Euro 100.000;
 - non si siano fatti rilasciare preventivi di polizze assicurative nel settore Motor”.

carattere cautelare. In particolare, ogni volta che per l'esercizio delle competenze attribuite all'Autorità sia rilevante stabilire la portata delle norme settoriali (nel caso di specie, quelle bancarie), il principio di leale collaborazione istituzionale tra differenti Autorità comporterebbe l'acquisizione del parere richiesto all'Autorità settoriale competente. Quanto alla richiesta di audizione innanzi al Collegio, i Professionisti sottolineano che essa sarebbe strumentale all'attuazione, piena ed effettiva, del principio dell'equo processo e del principio della parità delle armi tra accusa e difesa, la cui attuazione implicherebbe che le prerogative di difesa siano esercitabili dinanzi al Collegio in contraddittorio con gli Uffici, in quanto tale organo è garanzia di terzietà rispetto all'ufficio che conduce l'istruttoria e, inoltre, è dotato di poteri decisorii, come tali suscettibili di incidere, in termini pregiudizievoli, sul soggetto accusato.

15. Nel merito della condotta, i Professionisti evidenziano che l'operazione di cessione di rami d'azienda da ISP a Isybank sarebbe un'operazione resa "necessaria" dalle evoluzioni tecnologiche e disciplinata dalla normativa di settore, e segnatamente dall'art. 58 TUB, la quale prevede che tale cessione si perfezioni e produca effetti indipendentemente dal consenso dei contraenti ceduti. I Professionisti precisano inoltre che il progetto della banca Isybank è stato tempestivamente sottoposto alle Autorità di vigilanza nell'esercizio delle loro rispettive competenze, le quali non avrebbero sollevato obiezioni o rilievi.

16. Rispetto ai presupposti per l'adozione della misura cautelare, per quanto concerne la sussistenza del *fumus boni iuris*, i Professionisti sottolineano che il trasferimento di clienti consumatori non sarebbe qualificabile come una "pratica commerciale", in quanto difetterebbe l'elemento della "promozione, vendita" di un prodotto o servizio. Si tratterebbe, infatti, di un intervento disciplinato specificamente dall'ordinamento, riconducibile alle operazioni strutturali di trasferimento di rami aziendali. Sul punto, le Parti rimarcano che l'ipotesi di acquisizione di un consenso esplicito sarebbe in contraddizione con contenuto e *ratio* del regime di circolazione degli *asset* e dei beni bancari e pregiudicherebbe ingiustificatamente l'autonomia imprenditoriale, dando così luogo ad un'ipotesi di una "inconciliabilità" tra la norma settoriale prevista dal TUB, che non richiede il consenso, e quella generale del Codice del consumo. In questo caso la norma di settore prevarrebbe su quella consumeristica, sulla base dei principi stabiliti dalla Corte di Giustizia.

17. Con specifico riferimento ai profili di ingannevolezza e/o omissione informativa della comunicazione inviata da ISP, i Professionisti affermano che tale comunicazione sarebbe chiara ed esauriente, sia per quanto riguarda

l'enunciazione dei criteri di definizione *ex ante* dei “*clienti prevalentemente digitali*”, sia per quanto riguarda la facoltà dei contraenti interessati di confrontarsi *ex post* con ISP qualora non ritenessero di appartenere a tale categoria. A ciò, i Professionisti aggiungono che le modalità di diffusione della Comunicazione ISP risulterebbero del tutto appropriate, in quanto esse sono state individuate in coerenza con le prassi generalmente seguite nel settore per comunicazioni di questo tipo.

18. In relazione all'asserita violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, i Professionisti rilevano che non sarebbe possibile ravvisare nella specie alcun “*indebito condizionamento*”, in quanto le modifiche contrattuali che hanno interessato i contraenti trasferiti: (a) sono state adottate ai sensi degli articoli 118 e 126 *sexies* del TUB; (b) sono state portate trasparentemente a conoscenza dei contraenti interessati; (c) sono state tempestivamente e trasparentemente rappresentate a Banca d'Italia; (d) sono essenzialmente migliorative/ininfluenti per i clienti trasferiti; (e) riguardano clienti che fanno un utilizzo nullo o del tutto marginale della filiale fisica; (f) il servizio di *online banking* previsto tramite App è sostanzialmente equipollente a quello offerto tramite il sito *internet*; (g) dai riscontri empirici ottenuti dalle Parti emergerebbe una generale condivisione e apprezzamento da parte della clientela interessata in merito all'iniziativa Isybank e alle condizioni economico-operative dalla stessa assicurate.

19. Quanto alla presunta carenza di diligenza professionale, le Parti ribadiscono di essersi conformate alla conferente normativa di settore e di aver svolto una trasparente ed esauriente interlocuzione con l'Autorità di vigilanza di settore.

20. Relativamente al *periculum in mora*, i Professionisti sostengono che tale presupposto non sussisterebbe nella specie e che, pertanto, l'adozione di una misura cautelare sarebbe del tutto ingiustificata. Più precisamente, per quanto concerne i clienti trasferiti con la cessione del I Ramo, le Parti sottolineano che il trasferimento si è già realizzato e che, poiché la grande maggioranza dei clienti interessati non ha formulato rilievi nei confronti dell'operazione, i clienti che a oggi potrebbero essere stati trasferiti senza riconoscersi nel profilo di cliente digitale sono una limitata minoranza. Riguardo alla posizione dei clienti del II Ramo, le Parti invece precisano che l'effetto traslativo della cessione si realizzerà soltanto a marzo 2024 e che, pertanto, si può escludere per loro il configurarsi di un pregiudizio imminente, grave e irreparabile. Le Parti aggiungono che, in ogni caso, a favore dei clienti del I Ramo che non hanno comunicato nei termini di non riconoscersi nel profilo di “*clienti*

prevalentemente digitali”, ma che ritengano di non riconoscersi in tale profilo, è stata avviata una iniziativa di contatto individuale volta a confermare tale riconoscimento o a garantire la permanenza il rientro in ISP a condizioni “agevolate” in caso di negazione del riconoscimento. A tutela dei clienti del II Ramo, invece, è stata data la possibilità di fruire di una “rimessione in termini”, sino al 29 febbraio 2024, al fine di consentire loro di manifestare il proprio punto di vista in ordine al riconoscimento o meno nel “profilo digitale”, con la possibilità di rimanere in ISP in caso di mancato riconoscimento, avviando a tal fine uno specifico “piano di comunicazione sui canali digitali”.

21. Infine, circa l’eventualità di un ripristino dell’IBAN dei clienti già trasferiti, i Professionisti evidenziano che allo stato non dispongono, né sono a conoscenza, di un processo informatico che consenta, in modo automatico e massivo, di ripristinare i conti estinti dei clienti oggetto di conferimento (o di un loro sottoinsieme) conservando il “vecchio” IBAN, sottolineando che, in ogni caso, una tale operazione andrebbe svolta contestualmente ad un attento approfondimento con Banca d’Italia anche al fine di valutare l’eventuale impatto sul sistema dei pagamenti domestici.

IV. VALUTAZIONI

IV.a Sulle questioni procedurali

22. Con riferimento ai rilievi procedurali posti dai Professionisti, si osserva che l’acquisizione del parere della Banca d’Italia è prevista entro la fine del procedimento, dopo la chiusura della fase istruttoria e prima dell’adozione del provvedimento finale. Peraltro, anche il Protocollo d’intesa tra l’Autorità e Banca d’Italia chiaramente specifica all’articolo 3 che: “*Al termine dell’istruttoria svolta ai sensi del regolamento sulle procedure, l’AGCM chiede alla Banca d’Italia il parere di cui all’articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, trasmettendo altresì la documentazione rilevante. La Banca d’Italia si pronuncia entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta di parere e della relativa documentazione*”. Diversamente, del resto, la necessità di richiedere e attendere il parere dell’Autorità di settore (che avrebbe a disposizione trenta giorni per emetterlo) anche in fase cautelare, renderebbe del tutto inefficace il ricorso da parte dell’Autorità all’adozione delle misure cautelari qualora, come nel caso di

specie, si rilevi l'indifferibilità dell'intervento.

23. Quanto alla richiesta di audizione innanzi al Collegio, si rappresenta che la stessa non è prevista dal “*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, clausole vessatorie*”, che la prevede soltanto davanti agli Uffici istruttori nel corso della fase istruttoria del procedimento di merito. Inoltre, secondo costante giurisprudenza, l'audizione dinanzi al Collegio non costituisce di per sé un presidio incomprimibile di partecipazione procedimentale, nella misura in cui il citato Regolamento accorda alle Parti numerosi strumenti per partecipare compiutamente al procedimento ed interloquire con l'Autorità, di cui le Parti, nel caso di specie, si sono potute ampiamente avvalere, avendo esercitato l'accesso agli atti del procedimento (effettuato il 9 e 10 novembre 2023), prodotto documenti e memorie scritte, nonché ottenendo la concessione di una proroga del termine per la produzione di queste ultime dal 13 al 16 novembre 2023.

IV.b. Sul fumus

1. Premessa

24. In via preliminare occorre evidenziare che l'intervento dell'Autorità non ha ad oggetto l'eventuale legittimità dell'operazione in sé di trasferimento di rami d'azienda da ISP ad Isybank, ma le modalità con cui l'operazione è stata posta in essere.

25. Tali modalità assumono rilievo ai fini dell'applicazione del Codice del consumo sotto svariati profili; giova, pertanto, sgomberare da subito il campo da un argomento ricorrente negli scritti difensivi delle parti secondo cui le condotte oggetto del presente procedimento non si presterebbero a configurare una pratica commerciale in quanto difetterebbe l'elemento della “*promozione, vendita*” di un prodotto o servizio di cui all'articolo 18, comma 1, lettera *d*) del Codice del consumo, trattandosi di operazioni strutturali di trasferimento di rami aziendali. Tale argomento è smentito dalla stessa lettera delle rilevanti norme del Codice del consumo. Proprio la disposizione richiamata dalle Parti definisce, infatti, come pratica commerciale “*qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un*

prodotto ai consumatori”. Il successivo art. 19 precisa altresì che sono “*pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori*” quelle “*poste in essere prima, **durante** e dopo un’operazione commerciale relativa a un prodotto [...]*” (enfasi aggiunte).

26. È, dunque, di palese evidenza che tutti i comportamenti tenuti da professionisti che siano oggettivamente correlati alla “*promozione, vendita o fornitura*” di beni o servizi a consumatori, e siano posti in essere anteriormente, contestualmente o anche posteriormente all’instaurazione dei rapporti contrattuali, rientrano nell’ambito di applicazione del Codice del consumo. Da questo punto di vista, le condotte qui in esame riguardano la fase della “*fornitura*” del servizio bancario, durante il periodo di vigenza del relativo rapporto contrattuale.

27. Tanto premesso, in quel che segue, si evidenzieranno le ragioni in base alle quali, nell’ambito del rapporto contrattuale in essere tra ISP e i clienti definiti “*prevalentemente digitali*” interessati dal trasferimento del proprio conto corrente ad Isybank rilevano, ai fini della disciplina consumeristica, le modalità con cui: *a)* sono stati identificati i clienti qualificati come “*prevalentemente digitali*”; *b)* è stata prevista l’adesione di tali clienti al trasferimento da ISP ad Isybank; *c)* l’operazione è stata loro comunicata.

28. Giova evidenziare che tali modalità di trasferimento e di comunicazione ai clienti dei rami d’azienda ceduti da ISP ad Isybank hanno formato oggetto di reiterate richieste di chiarimenti, ancora nel mese di novembre, da parte di Banca d’Italia, da cui i Professionisti tentano di far derivare una sorta di avallo dell’Autorità di regolazione alle proprie condotte. Si noti, peraltro, che, a detta delle Parti, rispetto alle cessioni in esame Banca d’Italia non avrebbe i poteri autorizzatori di cui all’articolo 58, comma 1, TUB. Invero, diversamente da quanto sostenuto dai Professionisti, le predette richieste di chiarimenti lasciano piuttosto trasparire che, per i profili di propria competenza, l’operazione di cui trattasi ha destato preoccupazioni anche alla Banca d’Italia*⁻¹⁵.

2. L’individuazione dei clienti “prevalentemente digitali”

29. Secondo i Professionisti, il progetto Isybank si configura come una iniziativa strategica di carattere strutturale e organizzativa, disciplinata dalla

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

¹⁵ In particolare, nei propri scritti difensivi, le parti richiamano più volte [omissis].

normativa di settore e, segnatamente, dall'articolo 58 del TUB e che, come tale, comporta una cessione via conferimento di rami d'azienda comprendenti i relativi contratti, che si perfeziona e produce effetti indipendentemente dal consenso dei contraenti ceduti.

30. L'articolo 58 TUB, nel consentire *“la cessione a banche di aziende, di rami d'azienda, di beni e rapporti giuridici individuabili in blocco”*, detta una disciplina derogatoria rispetto a quella ordinariamente prevista per la cessione del credito e del contratto, subordinandone l'efficacia unicamente alla notizia dell'avvenuta cessione data dalla banca cessionaria mediante l'iscrizione nel registro delle imprese e la pubblicazione di un avviso nella Gazzetta Ufficiale e disponendo che tali adempimenti producono i medesimi effetti dell'accettazione o della notificazione previsti dall'articolo 1264 c.c..

31. In base alle istruzioni emanate in materia da parte della Banca d'Italia, per *“rapporti giuridici individuabili in blocco”* devono intendersi *“i crediti, i debiti e i contratti che presentano un comune elemento distintivo”*, il quale *“può rinvenirsi, ad esempio, nella forma tecnica, nei settori economici di destinazione, nella tipologia della controparte, nell'area territoriale e in qualunque altro elemento comune che consenta l'individuazione del complesso dei rapporti ceduti”*¹⁶ (enfasi aggiunte). La facoltà di trasferire una pluralità di rapporti giuridici per effetto di un'unica operazione è dunque subordinata alla verifica che detti rapporti si prestino ad essere individuati, appunto, “in blocco” e, pertanto, condividano un profilo comune che li caratterizza al punto da permetterne una considerazione unitaria. In altri termini, i criteri di individuazione di un “blocco” di rapporti giuridici devono essere tali da garantire, in ogni caso, il rispetto dell'ineludibile principio di determinatezza dell'oggetto e contenuto del contratto *ex* articolo 1362 c.c.¹⁷.

32. Nel caso di specie, l'insieme delle condizioni che definiscono i rami d'azienda oggetto di cessione così come definiti dai Professionisti in un primo momento nelle comunicazioni inviate ai clienti a partire dal 28 giugno scorso e successivamente (con notevoli differenze) con l'avviso pubblicato sulla

¹⁶ Cfr. circolare Banca d'Italia n. 229 del 21 aprile 1999.

¹⁷ Sul punto secondo una recente Sentenza della Corte di Cassazione (n. 17944 del 2023) in tema di prova della avvenuta notificazione al debitore ceduto di cessioni *ex* articolo 58, precisa: *“Laddove, peraltro, l'esistenza dell'operazione di cessione di crediti “in blocco” non sia in sé contestata, ma sia contestata la sola riconducibilità dello specifico credito controverso a quelli individuabili in blocco oggetto di cessione, le indicazioni sulle caratteristiche dei rapporti ceduti di cui a/l'avviso di cessione pubblicato nella Gazzetta Ufficiale potranno essere prese in considerazione onde verificare la legittimazione sostanza/e della società cessionaria e, in tal caso, tale legittimazione potrà essere affermata solo se il credito controverso sia riconducibile con certezza a quelli oggetto della cessione in blocco, in base alle suddette caratteristiche, mentre, se tali indicazioni non risultino sufficientemente specifiche, la prova della sua inclusione nell'operazione dovrà essere fornita dal cessionario in altro modo”* (enfasi aggiunte).

Gazzetta Ufficiale il 31 ottobre 2023, non appare idoneo a **individuare senza incertezze i rapporti oggetto di cessione.**

33. La definizione dei rami d’azienda utilizzata dai professionisti (“*attività, passività e rapporti, anche in itinere, organizzati funzionalmente per la gestione dei clienti persone fisiche che utilizzano prevalentemente canali digitali*”), appare generica e indeterminata. Infatti, la definizione di cliente prevalentemente digitale (*clienti che nell'ultimo anno non hanno effettuato operazioni in filiale oppure, se hanno effettuato operazioni in filiale, (i) ne hanno effettuate non più di dieci e (ii) in tal caso, ne hanno effettuate almeno altrettante mediante il servizio multicanale*) può ricomprendere una moltitudine assai variegata di clienti che mal si presta a costituire un aggregato omogeneo¹⁸.

34. Più in particolare, la descrizione dei rami d’azienda delineata dai professionisti è effettuata in base a criteri che appaiono arbitrari (cfr., ad esempio, il criterio per cui vengono esclusi dalla definizione dei Rami di azienda “*i dipendenti ed ex-dipendenti del gruppo Intesa Sanpaolo*”) e discrezionali (cfr. il criterio per cui il cliente prevalentemente digitale è colui che ha effettuato sino a dieci operazioni in filiale), e appaiono funzionali, oltre che ad una riorganizzazione interna del Gruppo, soprattutto a cedere la clientela meno redditizia (posto che, ad esempio, non è previsto il trasferimento dei clienti che hanno prodotti di investimento, ovvero una giacenza media superiore a 100.000 euro, o anche acquirenti di prodotti e servizi accessori o assicurativi).

35. Si aggiunga che la definizione di “*cliente prevalentemente digitale*” non appare in grado di mettere in condizione il consumatore di riconoscersi o meno in tale categoria, non essendo ragionevole ipotizzare che i clienti debbano tenere una sorta di contabilità tra operazioni effettuate in filiale o digitalmente, in un arco temporale, peraltro, non chiaramente identificato (l’ultimo anno). Il successivo elenco presente nell’avviso, oltre ad essere estremamente complesso e tale da non permettere ai clienti interessati di riconoscersi o meno nella categoria dei clienti ceduti, viene in ogni caso pacificamente definito come non esaustivo (“*sono oggetto del Conferimento, inter alia, i seguenti contratti*”; enfasi aggiunta).

36. Peraltro, nel caso di specie, l’operazione così come configurata determina per i consumatori coinvolti non già il trasferimento del contratto preesistente con ISP nella sua integralità come pattuito dalle parti, quanto piuttosto un radicale mutamento di tale contratto, avente a oggetto un nuovo e diverso

¹⁸ [Omissis] (cfr. allegato n. 2 alla memoria del 16 novembre 2023).

contenuto dato non solo dal cambiamento delle condizioni contrattuali, ma soprattutto dalla perdita di disponibilità dei servizi base dei conti correnti coinvolti (come ad esempio la filiale fisica, l'accesso all'*home banking* tramite *browser*, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...) che, in tal modo, appare mutare in maniera determinante il sinalagma contrattuale originario tra le parti. Tali essenziali modifiche dei contratti in precedenza stipulati sono state unilateralmente imposte e hanno comportato non solamente una modifica soggettiva del rapporto ma anche una sua significativa modifica oggettiva, per cui il previo consenso dei clienti al trasferimento avrebbe dovuto essere espressamente acquisito da ISP.

37. Dal punto di vista del Codice del consumo, pertanto, le condotte di ISP e Isybank, considerata la mancata acquisizione del previo consenso dei contraenti ceduti, configurano *prima facie* una carenza dal punto di vista della diligenza professionale, che si connota altresì di elementi di aggressività. Invero, l'aver precluso ai consumatori interessati dal trasferimento di esprimere il proprio consenso a esso ne ha indebitamente condizionato la capacità di compiere scelte commerciali consapevoli.

38. Quanto precede esclude in radice la paventata "*incompatibilità assoluta tra i due plessi normativi*" (contenuti, rispettivamente, nel Codice del consumo e nell'articolo 58 TUB) e la conseguente prospettata disapplicazione del Codice del consumo che, a detta delle Parti, ne deriverebbe sulla scorta della giurisprudenza nazionale e unionale¹⁹.

3. Le modalità di adesione al passaggio da ISP ad Isybank

39. Anche le comunicazioni inviate dai professionisti non prevedono l'acquisizione del consenso espresso dei clienti coinvolti, in quanto contengono proposte di modifiche unilaterali dei contratti, comunicate ai consumatori ai sensi degli articoli. 118 e 126 *sexies* del TUB. Tuttavia, tali comunicazioni riguardano l'introduzione di clausole *ex novo*, non già presenti nel contratto, adducendo come giustificato motivo esigenze di ristrutturazione operativa da parte della stessa Intesa Sanpaolo²⁰. Anche volendo prescindere dalla valutazione se un generico rinvio a "*proprie necessità organizzative*" possa costituire un "giustificato motivo", va osservato che le modifiche

¹⁹ Peraltro, difetta nel caso di specie uno dei presupposti imprescindibili per l'applicazione della giurisprudenza di cui trattasi, la derivazione europea della norma settoriale di cui si reclama l'inconciliabilità con i principi generali dettati dal Codice del consumo.

²⁰ Si noti che Banca d'Italia, nell'ultima richiesta di chiarimenti, ha chiesto alle Parti di fornire *[omissis]* (cfr. allegato n. 2 memoria del 16 novembre 2023).

disciplinate dall'articolo 118 TUB *“riguardando soltanto le fattispecie di variazioni previste dal contratto, non possono comportare l'introduzione di clausole ex novo”*²¹. Nel caso di specie, invece, le modifiche unilaterali proposte introducono clausole e condizioni del tutto nuove, tali da incidere in maniera sostanziale sull'equilibrio contrattuale in relazione a: *i) la modalità di fruizione del servizio bancario, in quanto la modifica contrattuale prevede unicamente l'utilizzo del canale digitale, peraltro disponibile esclusivamente tramite smartphone; ii) la rimozione di alcune tipologie di strumenti di pagamento, quali gli assegni bancari e le carte virtuali; iii) l'introduzione di una struttura di prezzo “a pacchetto” per usufruire del servizio bancario, con la conseguente adozione di un piano di prezzi che prevede un corrispettivo che precedentemente non era determinato mediante un importo fisso, o lo era solo parzialmente.*

40. Dal punto di vista del Codice del consumo, il ricorso allo strumento della modifica unilaterale e la conseguente mancata previsione dell'acquisizione del consenso dei correntisti alle modifiche proposte costituisce condotta che appare idonea ad aver indotto i consumatori ad assumere una decisione di natura commerciale che avrebbero potuto non assumere, qualora avessero potuto effettivamente scegliere se accettare significative modifiche delle condizioni di fruizione del contratto, nonché se accettare la perdita di servizi prima disponibili (come, ad esempio, la filiale fisica, l'accesso all'*home banking* tramite *browser*, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...).

4. Le modalità di comunicazione del passaggio da ISP a Isybank

41. In ogni caso, la comunicazione delle modifiche sopra indicate è avvenuta con modalità tali da non informare adeguatamente i consumatori degli effetti di tale operazione, nella misura in cui nella comunicazione inviata non era chiarito che i destinatari della stessa avrebbero potuto rifiutare il trasferimento, ma soltanto che potevano discutere la propria posizione con la banca (*“qualora lei non si riconosca nelle caratteristiche dei “clienti*

²¹ Cfr. Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico datata 21/02/2007, numero 6674. In tal senso, anche l'ABF, con decisione n. 300 del 28 aprile 2010 ha fatto presente che: *“[...] il potere di modifica unilaterale del contratto riconosciuto all'intermediario dall'art. 118 TUB, in quanto eccezione alla regola generale della immutabilità del contratto senza il consenso di entrambe le parti, deve intendersi limitato alla possibilità di modificare clausole e condizioni - sia di carattere economico che di natura normativa - già esistenti, e non può spingersi sino al punto di introdurre clausole e condizioni del tutto nuove, tali da incidere in maniera sostanziale sull'equilibrio contrattuale, modificandone addirittura parzialmente la natura.”*. Similmente, l'ABF, nella Decisione n. 26498/2018, ha ribadito che lo *jus variandi “non può essere utilizzato per introdurre nel regolamento negoziale previsioni nuove, ma solo per modificare pattuizioni già esistenti in modo da garantire la preminenza dell'equilibrio sinallagmatico del contratto”*.

prevalentemente digitali" oppure desideri avere dei chiarimenti sugli effetti del trasferimento dei suoi rapporti in Isybank, siamo disponibili a raccogliere le sue indicazioni e la invitiamo pertanto a contattarci al numero [...], entro il 30 settembre 2023"). Peraltro, la comunicazione inviata non rendeva adeguatamente edotti i consumatori delle significative modifiche che il trasferimento ad ISP avrebbe comportato anche in termini di perdita di servizi prima disponibili (come ad esempio gli assegni, le carte virtuali, i mutui). Si aggiunga che tale comunicazione è stata recapitata ad un'ampia platea di consumatori nella sezione archivio dell'area utente dell'*internet banking* o dell'App di ISP senza alcuna particolare evidenza, non essendo neppure stata evidenziata né con notifica *push*, né con avviso di messaggio.

42. Emblematico a questo proposito che il citato piano di comunicazione sui canali digitali che le Parti avrebbero avviato per la "remissione in termini" dei clienti del Ramo II, oltre a far espressamente riferimento alla possibilità di non essere trasferiti in Isybank ("*La informiamo che qualora Lei ritenesse preferibile mantenere l'attuale rapporto con Intesa San Paolo [...]*"), si avvale di tutta una serie di strumenti di contatto dei clienti (attivazione di *pop-up*, notifiche *push* tramite App e invio di *e-mail*) a conferma dell'esistenza di una pluralità di modalità alternative in grado, nel loro complesso, di risultare maggiormente idonee a raggiungere i clienti e ad accertare l'avvenuta ricezione della comunicazione rispetto alla modalità effettivamente adottata.

43. Inoltre, le Parti non hanno smentito quanto affermato dal dipendente ISP sentito in audizione, secondo cui i legali interni di ISP avrebbero sconsigliato di trasmettere le comunicazioni in esame unicamente nella sezione Archivio dell'App. Dal punto di vista del Codice del consumo, le modalità di comunicazione prescelte hanno determinato uno sviamento informativo della clientela interessata, tale da determinare un'induzione in errore nel compimento delle relative scelte commerciali.

IV.c. Sul periculum

44. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale innanzitutto osservare che la pratica commerciale oggetto di contestazione risulta ancora in atto ed è caratterizzata da un elevato grado di offensività in ragione della numerosità dei consumatori coinvolti.

45. In via preliminare, in un'ottica di doveroso bilanciamento di interessi si osserva che l'adozione del provvedimento cautelare si giustifica in quanto diretta a evitare il perdurare (per i clienti del Ramo I) e il prodursi (per i clienti

del Ramo II) di un pregiudizio significativo per i consumatori, derivante dal radicale mutamento del rapporto contrattuale di cui sono parte e che li priva della possibilità di usufruire di servizi di cui prima potevano beneficiare (come ad esempio la filiale fisica, l'accesso all'*home banking* tramite *browser*, gli assegni, le carte virtuali, i mutui, etc...).

46. D'altra parte, l'adozione delle misure cautelari non appare incidere in maniera significativa sugli interessi delle Parti. In particolare, con riferimento al progetto di banca digitale, il presente intervento non ha ad oggetto la legittimità dell'operazione in sé di trasferimento di rami d'azienda, quanto piuttosto le modalità con cui l'operazione è stata posta in essere. Del resto, i Professionisti, nelle proprie memorie, rispetto ai rimedi interinali prospettati nella comunicazione di avvio del procedimento, non hanno dato conto dell'esistenza di impedimenti tecnologici, né di costi non sostenibili, quali ostacoli all'adozione di modalità in linea con gli *standard* dettati dal Codice del Consumo. Pertanto, il fatto che i consumatori siano messi in condizione di mantenere il rapporto con ISP non rappresenta fonte di alcun pregiudizio per quest'ultima.

47. Al riguardo, le Parti argomentano, rispetto ai clienti del c.d. I Ramo, che, essendosi il trasferimento ad Isybank già realizzato il 16 ottobre 2023, gli effetti dello stesso sarebbero "*irreversibili*", né si realizzerebbero nuovi effetti e dunque, per costoro, non potrebbe ravvisarsi alcun *periculum*. In ogni caso, i clienti del I Ramo che avrebbero manifestato insoddisfazione sarebbero una "*limitata minoranza*" ([1.000–5.000] al 9 novembre). Si rileva tuttavia che la permanenza nel rapporto con Isybank, per i clienti già trasferiti, protrae nelle more della conclusione del procedimento istruttorio gli effetti sopra descritti, consistenti nel non poter disporre dei servizi in filiale, ma di minori servizi e funzionalità, a condizioni economiche che, almeno per alcuni clienti, potrebbero rivelarsi peggiorative.

48. Per tale categoria di clienti, le Parti riferiscono di aver adottato una "*misura di tutela*" definita "*sostanzialmente equivalente*" al ripristino dello *status quo ante*, in base alla quale, "*nel quadro di un'iniziativa di contatto individuale già avviata*"²², alla totalità dei contraenti interessati verrà fatta presente la possibilità di recedere dal rapporto con Isybank e di costituire "*un nuovo rapporto*" con ISP, senza costi e oneri e a condizioni definite "*agevolate*".

²² Viene in particolare evidenziato che il 1° novembre 2023 sarebbe stata avviata una campagna di contatto telefonico rivolta a tutti i circa trecentomila clienti interessati dal trasferimento a Isybank avvenuto il 16 ottobre 2023, precisando che i clienti che, per loro indisponibilità, non saranno raggiunti telefonicamente entro la fine del mese di novembre riceveranno una comunicazione scritta.

49. Tale misura non può ritenersi soddisfacente in quanto si sostanzia non già nell'interruzione della condotta censurata e dei suoi effetti, bensì nella prospettazione di un'offerta alternativa solo parzialmente ripristinatoria. Affinché le condotte in esame possano ritenersi interrotte è pertanto necessario che a tutti i clienti trasferiti ad Isybank il 16 ottobre 2023 sia consentito, mediante l'iniziativa di contatto individuale già prospettata, di esprimere il proprio consenso espresso a tale trasferimento. I Professionisti dovranno adottare le modalità ritenute più opportune ed efficaci per ottenere la scelta esplicita sulla conferma del trasferimento o meno. In caso di contrarietà al trasferimento, a tali clienti dovrà essere consentito di rimanere in ISP mantenendo il contratto di conto corrente originario.

50. L'asserita impossibilità di mantenere i conti detenuti in ISP a condizioni invariate appare infatti smentita dalle stesse argomentazioni delle Parti che, rispetto all'eventualità di consentire il mantenimento degli IBAN correlati a tali conti, non hanno dato conto di alcun ostacolo concreto, vuoi di ordine tecnico, vuoi di ordine economico. Le Parti, sul punto, si limitano a rappresentare - peraltro in una nota a piè di pagina - che non sono loro note operazioni di ripristino in modo massivo di conti estinti e che lo svolgimento di una simile operazione richiederebbe un approfondimento con Banca d'Italia per apprezzarne un non meglio identificato "*impatto sul sistema dei pagamenti domestici*". Nel contempo, le Parti confermano quanto riferito dal dipendente ISP sentito in audizione, secondo cui i vecchi IBAN continueranno, in ogni caso, ad essere attivi essendo abilitati a ricevere eventuali flussi di denaro in entrata che verrebbero in automatico trasferiti sull'IBAN del nuovo conto collegato, senza peraltro smentire quanto da questi asserito in ordine alla completa possibilità di ripristinare, dal punto di vista tecnico, dei vecchi IBAN.

51. Pertanto, nel bilanciamento degli interessi coinvolti, assicurare ai consumatori che facciano richiesta di rimanere in ISP l'opportunità di evitare i disagi e i possibili disservizi connessi alla perdita del vecchio IBAN prevale sull'eventuale e non chiaramente identificata gravosità dell'identificazione di un meccanismo nuovo finalizzato al mantenimento dell'IBAN, anche tenuto conto che il numero dei clienti che effettivamente chiederanno di avvalersi di tale opportunità potrebbe, secondo le stesse prospettazioni delle Parti, essere limitato.

52. Quanto ai clienti del c.d. II Ramo, le Parti contestano che, nei loro confronti, sia ravvisabile l'imminenza del pregiudizio in quanto il trasferimento di costoro a Isybank avverrà solo a marzo 2024. Tuttavia, la

misura d'urgenza si rende comunque necessaria per evitare che, nelle more della conclusione del procedimento istruttorio, il passaggio dei clienti del II Ramo si realizzi con le stesse modalità penalizzanti che hanno interessato i correntisti della prima *tranche*. Le Parti riferiscono anche che, a tale categoria di clienti, è stata accordata una rimessione in termini per potersi dichiarare “*non prevalentemente digitali*”, così potendo evitare, qualora lo desiderino, il passaggio ad Isybank. Come visto, tale opportunità è stata già comunicata ai clienti del II Ramo e sarà oggetto di uno specifico piano di comunicazione sui canali digitali, consistente nell'attivazione di *pop-up* e di notifiche *push* tramite App, nonché nell'invio di *e-mail*.

53. Tale misura non appare del tutto idonea a garantire la completa interruzione della condotta censurata e dei suoi effetti, per ottenere la quale è necessario che il suddetto piano di comunicazione venga organizzato, previa informativa chiara ed esaustiva sui servizi bancari non più disponibili in caso di trasferimento, con modalità tali da garantire l'acquisizione del consenso espresso dei clienti al trasferimento a Isybank, prevedendo il mantenimento della posizione in ISP a tutti coloro per i quali non sia stato possibile acquisire il predetto consenso.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la condotta commerciale sopra descritta, consistente nel passaggio di un elevato numero di clienti da ISP a Isybank con modalità ingannevoli e aggressive, continui a essere posta in essere e a produrre i suoi effetti nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che le società Intesa Sanpaolo S.p.A. e Isybank S.p.A. adottino misure idonee a garantire che:

- a) ai clienti già trasferiti da Intesa Sanpaolo S.p.A. a Isybank S.p.A. il 16 ottobre 2023, previa informativa chiara ed esaustiva sui servizi bancari non più disponibili in caso di trasferimento e sulle nuove condizioni contrattuali applicate, sia assegnato un congruo termine per esercitare la facoltà di mantenere il precedente conto corrente alle medesime condizioni applicate prima del trasferimento;
- b) si astengano, nelle more del procedimento di merito, dal porre in essere il trasferimento del conto corrente e rapporti connessi di altri clienti da Intesa San Paolo S.p.A. ad Isybank S.p.A. - compresi i trasferimenti previsti per il 18 marzo 2024 - a meno che tali clienti non abbiano manifestato il proprio consenso espresso al trasferimento sulla scorta di un'informativa chiara ed esaustiva;
- c) comunichino all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale siano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 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 sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura dei professionisti e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli