



**DELIBERA N. 92/25/CONS**

**PARERE**

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO  
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI  
POSTE ITALIANE SPA  
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

**PS12768**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio dell'8 aprile 2025;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 13 marzo 2025 al prot. n. 65233 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Poste Italiane SpA (di seguito “Poste” o la “Società” o il “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 22 aprile 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (sito *web* del Professionista) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 16, commi 3 e 4, del “*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’AGCM con delibera del 1° aprile 2015, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 22 aprile 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12768, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice e dell’art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento;



CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la Società è attiva – tra l’altro – nei servizi di posta e di Bancoposta, nella raccolta del risparmio, nella prestazione dei servizi di pagamento, nei servizi di investimento e accessori previsti. Inoltre, Poste è attiva nella fornitura di conti correnti e carte prepagate, in relazione ai quali offre la possibilità di operare anche *online* (tramite *web* o *app*);

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12768, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, la Società avrebbe posto in essere la seguente condotta:

i titolari di rapporti Banco Posta e Postepay che utilizzano i servizi tramite le relative *app* sul proprio *smartphone* con sistema operativo *android*, avrebbero ricevuto in occasione di ogni apertura delle *app*, a partire dai primi giorni del mese di aprile, il seguente messaggio: “Proteggi il tuo dispositivo. Al fine di prevenire potenziali frodi e assicurarti un’esperienza ancora più sicura nell’utilizzo delle sue applicazioni, Poste Italiane introduce un nuovo presidio di sicurezza. Clicca sul bottone “Vai alle impostazioni” e autorizza l’App Poste Italiane ad accedere ai dati per rilevare la presenza di eventuali software dannosi. La funzionalità è obbligatoria, attivala subito. In assenza di tale autorizzazione hai a disposizione un numero massimo di 3 accessi dopo i quali non ti sarà più possibile accedere ed operare in *app*.” Cliccando sul pulsante ipertestuale “Vai alle impostazioni”, si accede ad una schermata delle impostazioni del sistema operativo *android* in cui viene richiesto il consenso per accedere ai “Dati di utilizzo”, relativamente ai quali viene fornita la seguente indicazione sulla portata delle autorizzazioni da concedere: “l’accesso ai dati di utilizzo consente ad un’app di controllare quali altre app utilizzi e con quale frequenza, oltre a informazioni come operatore, lingua impostata e altri dettagli”. Qualora l’utente non conceda l’autorizzazione ad accedere ai dati dello *smartphone*, cliccando su “Non ora”, potrà operare sull’*app* soltanto per ulteriori tre volte. Dopo tre accessi all’*app*, infatti, senza concedere l’autorizzazione successivamente al ricevimento del messaggio, l’*app* si blocca. Se l’utente prova un nuovo accesso, l’*app* non si attiva, così impedendogli di usufruire dei relativi servizi; contestualmente il consumatore viene invitato nuovamente a modificare le impostazioni del proprio cellulare autorizzando l’*app* ad accedere ai dati dello stesso. Cliccando sul *link* ipertestuale “scopri di più”, presente in fondo all’avviso, si viene indirizzati alla pagina del sito *web* di Poste Italiane dove, nel descrivere le truffe *online* ed i modi per difendersi da esse, viene genericamente indicato che “*ai fini dell’attivazione del presidio obbligatorio di sicurezza, nelle applicazioni Poste Italiane, Banco Posta e Postepay, Poste Italiane richiede l’autorizzazione da parte del cliente all’accesso ad alcuni dati*”, senza, tuttavia, specificare le tipologie di dati interessati all’accesso. Le successive indicazioni, riportate nella stessa pagina, secondo cui “*verranno analizzati soltanto i dati strettamente necessari alle verifiche antifrode, al fine di valutare la genuinità del dispositivo sul quale sono installate le applicazioni e delle operazioni di pagamento, e allo scopo di consentire la verifica dell’eventuale presenza nel device di software malevoli (cd. "malware")*”. Poste Italiane rassicura la propria clientela che non sono in alcun modo visionati e/o acquisiti i dati relativi al contenuto di altre *app*, nonché altre informazioni e dati personali presenti all’interno del



*dispositivo (ad esempio: foto, messaggi etc.), poiché non necessari per le predette verifiche antifrode” oltre a essere di consultazione soltanto eventuale da parte degli utenti, continuano a non chiarire i dati ai quali si darebbe accesso prestando il proprio consenso e, in ogni caso, appaiono contrastare con quanto invece indicato nella sopra richiamata schermata del sistema operativo *android* che l’utente visualizza al momento di fornire il consenso all’accesso. I segnalanti hanno lamentato la genericità e l’ampiezza dell’autorizzazione richiesta, che potrebbe consentire a Poste Italiane l’accesso ad una pluralità di dati personali, oltre al monitoraggio dell’utilizzo da parte dell’utente delle *app* di operatori concorrenti, nonché, soprattutto, l’obbligatorietà dell’autorizzazione richiesta, pena l’impossibilità di poter utilizzare le *app*, in caso di diniego, senza fornire, peraltro, indicazione circa modalità alternative o sostitutive al loro utilizzo;*

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice. In particolare,

- la richiesta di concedere obbligatoriamente il consenso all’accesso ad una pluralità di propri dati personali appare configurare una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, dato che la possibilità di poter continuare ad avvalersi delle predette *app* viene inevitabilmente subordinata ad una prestazione non adeguatamente identificata e genericamente motivata dalla necessità di garantire la sicurezza da eventuali frodi agli utenti delle *app* BancoPosta e Postepay. In tal modo, gli utenti vengono infatti indotti ad assumere una decisione economica, quella di consentire l’accesso ai propri dati, in una situazione di indebito condizionamento, nella misura in cui l’avviso non consente loro alcuna possibilità di scelta, atteso che il mancato consenso preclude loro di continuare ad utilizzare i servizi di BancoPosta e Postepay tramite *app*, con tutti i disagi che una tale eventualità può determinare nei consumatori coinvolti, in particolare per quelli che utilizzano il solo *smartphone* per accedere ai servizi bancari del professionista.
- La condotta del professionista appare anche in potenziale contrasto con il dovere di diligenza professionale prescritto all’art. 20 del Codice del Consumo che deve ritenersi particolarmente elevato in considerazione dell’importanza del professionista e delle caratteristiche del settore in cui questi opera; i servizi finanziari e di pagamento, infatti, oltre a rivestire estrema rilevanza per i consumatori in quanto connessi alla gestione delle proprie entrate e uscite monetarie e dei propri risparmi, risultano caratterizzati da un grado molto elevato di asimmetria informativa tra professionista e consumatori, sia ricorso a modalità aggressive di blocco delle carte attive, senza fornire preavviso ai clienti e senza garantire agli stessi adeguato contraddittorio e idonea assistenza nella fase di blocco, privandoli così della possibilità di disporre delle somme presenti sulla carta e degli altri servizi ad essa connessi, ostacolando in tal modo l’esercizio dei loro diritti contrattuali;

VISTA la documentazione trasmessa dall’AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dalla Società tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici<sup>1</sup> che si sono collegati a Internet nel terzo trimestre del 2024 compreso tra 43,8 e 44,3 milioni su base mensile (tra 43,4 e 43,9 milioni nel terzo trimestre del 2023), con oltre 71 ore e 20 minuti<sup>2</sup> complessivi trascorsi, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a settembre 2024, 43,4 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 40,3 milioni Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2023), 36,0 milioni Amazon (36,0 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel terzo trimestre del 2024, tra 38,4 e 38,9 milioni (tra 38,1 e 38,2 milioni nel terzo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 38 minuti<sup>3</sup> trascorsi da ciascun utente navigando su tali siti/app di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

---

<sup>1</sup> Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito *web*, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

<sup>2</sup> Dato riferito al mese di settembre 2024.

<sup>3</sup> Dato riferito al mese di settembre 2024.



**DELIBERA**

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Roma, 8 aprile 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella