



Raccolta della giurisprudenza

CONCLUSIONI DELL'AVVOCATO GENERALE
MICHAL BOBEK
presentate il 15 settembre 2016¹

Causa C-375/15

**BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG
contro
Verein für Konsumenteninformation**

**[Domanda di pronuncia pregiudiziale proposta dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema,
Austria)]**

«Ravvicinamento delle legislazioni — Direttiva 2007/64/CE — Servizi di pagamento nel mercato interno — Contratti quadro — Informazioni generali preliminari — Informazioni relative a modifiche di condizioni dei contratti quadro — Obbligo di fornire informazioni su un supporto durevole — Informazioni “fornite” o “rese disponibili” — Trasmissione di informazioni tramite la casella postale elettronica di un sito Internet di e-banking»

I – Introduzione

1. La direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno² dispone che le modifiche dei contratti quadro *siano fornite* dal prestatore di servizi di pagamento all'utente dei servizi di pagamento su supporto cartaceo o su altro *supporto durevole*.

2. La BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG (in prosieguo: la «BAWAG») è una banca operante in Austria. Essa fornisce ai propri clienti contratti per l'e-banking. Tra le condizioni generali di tali contratti di e-banking, la BAWAG ha inserito una condizione contrattuale ai sensi della quale le «comunicazioni di modifiche» saranno fornite al cliente tramite la casella postale elettronica interna del suo sistema di e-banking. Il Verein für Konsumenteninformation, un'associazione di consumatori, ritiene che una condizione contrattuale di tal genere non rispetti l'obbligo di fornire informazioni su un «supporto durevole» sancito dalla direttiva 2007/64.

1 — Lingua originale: l'inglese.

2 — Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE (GU L 319, pag. 1) (in prosieguo: la «direttiva 2007/64»). La direttiva 2007/64 è stata abrogata e sostituita, a decorrere dal 13 gennaio 2018, dalla direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010 (GU L 337, pag. 35).

3. Nella causa in esame, viene chiesto alla Corte di verificare se le informazioni date attraverso una casella postale elettronica di e-banking siano «fornite» (e non semplicemente «rese disponibili») attraverso un «supporto durevole», nel senso di cui alla direttiva 2007/64. In senso più ampio, la Corte viene nuovamente³ invitata a stabilire un equilibrio tra, da una parte, il requisito minimo di informazione e tutela del consumatore e, dall'altra, gli sviluppi tecnologici rappresentati dalla crescente tendenza tra gli operatori economici (spronati altresì, senza dubbio, dalle preferenze del consumatore) ad istituire ambienti online e non cartacei per comunicare con i propri clienti.

II – Contesto normativo

A – Diritto dell'Unione

4. La direttiva 2007/64 stabilisce le regole concernenti la trasparenza delle condizioni e i requisiti informativi per i servizi di pagamento⁴. Tali norme specificano gli obblighi dei prestatori di servizi di pagamento relativi alla fornitura di informazioni agli utenti dei servizi di pagamento, i quali, ai sensi del considerando 21«(...) per poter fare scelte con cognizione di causa, spaziando in tutta l'UE, (...) dovrebbero infatti ricevere informazioni chiare e di qualità elevata, sui servizi di pagamento (...)».

5. Ai sensi del considerando 23 della direttiva 2007/64, le informazioni da fornire dovrebbero essere proporzionate alle necessità degli utenti e comunicate in un modo standard. Tuttavia, tale considerando dispone che i requisiti di informazione riguardanti le singole operazioni di pagamento dovrebbero essere diversi da quelli applicabili ai contratti quadro (che prevedono una serie di operazioni di pagamento). Il considerando 24 indica i requisiti di informazione preventiva sui contratti quadro e precisa cosa costituisca un «supporto durevole», fornendo esempi di ciò. Il considerando 25 chiarisce i requisiti di informazioni applicabili alle singole operazioni di pagamento rispetto a quelli applicabili ai contratti quadro, affermando che non è necessario che le informazioni debbano essere in ogni caso fornite su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, a meno che ciò non sia richiesto dal consumatore.

6. Il considerando 27 distingue tra due modalità con cui il prestatore di servizi di pagamento può fornire informazioni all'utente: «o l'informazione è fornita, cioè comunicata attivamente dal prestatore a tempo debito come richiesto dalla presente direttiva, senza ulteriore sollecitazione da parte dell'utente; o l'informazione è messa a disposizione dell'utente tenendo conto delle sue eventuali richieste di ulteriori informazioni». Tale considerando chiarisce inoltre, dandone esempi, le fattispecie in cui le informazioni sono «rese disponibili» e il cliente deve prendere un'iniziativa attiva per avervi accesso.

7. L'articolo 4 della direttiva 2007/64 contiene le definizioni. L'articolo 4, punto 12, dispone che «"contratto quadro" [è] un contratto di servizi di pagamento che disciplina la futura esecuzione delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l'obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni». A termini dell'articolo 4, punto 25, «"supporto durevole" [è]

3 — V. sentenza *Content Services* (C-49/11, EU:C:2012:419). Sull'interpretazione dell'espressione «su supporto cartaceo o su altro supporto durevole» nel contesto dell'articolo 10 della direttiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE (GU L133, pag. 66), v. le conclusioni dell'avvocato generale Sharpston nella causa *Home Credit Slovakia* (C-42/15, EU:C:2016:431). La Corte ha avuto altresì modo, nella sentenza *El Maidoub* (C-322/14, EU:C:2015:334), di interpretare l'articolo 23, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 44/2001 del Consiglio, del 22 dicembre 2000, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (GU L 12, pag. 1) (in prosieguo: il «regolamento Bruxelles I»), che fa riferimento a «comunicazione con mezzi elettronici che permetta una registrazione durevole (...)».

4 — V. articolo 1, paragrafo 2, e considerando 18.

qualsiasi strumento che permetta all'utente di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate».

8. Il titolo III della direttiva 2007/64, intitolato «trasparenza delle condizioni e requisiti informativi per i servizi di pagamento», contiene nel suo secondo capo le disposizioni applicabili alle «singole operazioni di pagamento» (articoli da 35 a 39). Il suo terzo capo riporta le disposizioni applicabili ai «contratti quadro» (articoli da 40 a 48).

9. L'articolo 41 della direttiva 2007/64 sulle «informazioni generali preliminari», applicabili ai «contratti quadro», dispone quanto segue:

«1. Gli Stati membri esigono che, in tempo utile prima che l'utente di servizi di pagamento sia vincolato da un contratto quadro o da un'offerta, il prestatore di servizi di pagamento gli fornisca su supporto cartaceo o altro supporto durevole le informazioni e le condizioni di cui all'articolo 42. Le informazioni e le condizioni sono redatte in termini di facile comprensione e in forma chiara e leggibile, in una lingua ufficiale dello Stato membro nel quale viene prestato il servizio di pagamento o in qualsiasi altra lingua convenuta dalle parti.

(...».

10. Il successivo articolo 44 riguarda le modifiche delle condizioni dei contratti quadro. A termini dell'articolo 44, paragrafo 1, «[q]ualsiasi modifica del contratto quadro nonché delle informazioni e delle condizioni di cui all'articolo 42, è proposta dal prestatore di servizi di pagamento secondo le modalità di cui all'articolo 41, paragrafo 1, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista». Ai sensi dell'articolo 44, paragrafo 1, secondo comma, «[s]e applicabile in conformità dell'articolo 42, punto 6, lettera a), il prestatore di servizi di pagamento informa l'utente che le modifiche delle condizioni si ritengono accettate qualora quest'ultimo non abbia notificato al prestatore la mancata accettazione delle stesse prima della data proposta per la loro entrata in vigore. In tal caso, il prestatore di servizi di pagamento specifica che l'utente di servizi di pagamento ha diritto di porre termine immediatamente al contratto quadro senza oneri prima della data proposta per l'applicazione delle modifiche».

B – *Diritto austriaco*

11. La direttiva 2007/64 è stata trasposta nel diritto austriaco per mezzo del Bundesgesetz über die Erbringung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstegesetz) (legge sui servizi di pagamento, BGBl, I, n. 66). L'articolo 26 di tale legge dispone quanto segue:

«(1) Il prestatore di servizi di pagamento, in tempo utile prima che l'utente di servizi di pagamento sia vincolato da un contratto o da un'offerta contrattuale, deve

1. in caso di contratto quadro ai sensi dell'articolo 28, comunicare le informazioni e le condizioni del contratto all'utente dei servizi di pagamento in formato cartaceo o, qualora l'utente dei servizi di pagamento acconsenta, su un altro supporto durevole (...)

(...».

12. L'articolo 29 della legge sui servizi di pagamento, relativa alle modifiche ai contratti quadro, così recita:

«(1) Il prestatore di servizi di pagamento deve

1. proporre le modifiche al contratto quadro all'utente dei servizi di pagamento con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista, nelle modalità previste dall'articolo 26, paragrafo 1, punto 1 e dall'articolo 26, paragrafo 2, e,
2. qualora sia stato concluso un accordo ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1, punto 6, lettera a), evidenziare
 - (a) che il consenso alle modifiche da parte dell'utente dei servizi di pagamento si ritiene dato se questi non ha notificato al prestatore di servizi di pagamento il proprio diniego prima della data di applicazione delle modifiche proposta, e
 - (b) che l'utente dei servizi di pagamento ha il diritto di risolvere il contratto quadro senza preavviso, a titolo gratuito, prima che le modifiche abbiano effetto».

III – Controversia oggetto del procedimento principale, questioni pregiudiziali e procedimento dinanzi alla Corte

13. Per i contratti relativi ai servizi bancari stipulati con i clienti, la BAWAG utilizza contratti generali con condizioni standard. La condizione contrattuale di cui trattasi nel procedimento principale riguarda, in particolare, la partecipazione dei clienti al sistema di e-banking di BAWAG. Esso prevede quanto segue:

«Comunicazioni e dichiarazioni (in particolare informazioni sul conto, estratti conto, estratti relativi alla carta di credito, comunicazioni di modifiche, etc) che la banca deve trasmettere o rendere disponibili al cliente, qualora il cliente abbia accettato l'e-banking, saranno da questi ricevute per posta o mediante visualizzazione o trasmissione tramite l'E-Banking di BAWAG P.S.K.».

14. La comunicazione attraverso il sistema di e-banking in questione, come descritta dal giudice del rinvio, funziona come segue: nell'ambito del sistema di e-banking, la BAWAG crea una casella di posta elettronica per ogni cliente. I clienti possono accedere a tale casella di posta elettronica tramite password personale da inserire sul sito Internet di e-banking. I messaggi elettronici vengono quindi trasmessi dalla banca a tale casella di posta elettronica. Non vengono effettuate ulteriori comunicazioni, ad esempio tramite messaggio inviato ad un indirizzo di posta elettronica personale del cliente, che lo avvertano dell'avvenuto invio di un messaggio alla sua casella di posta elettronica di e-banking.

15. Nel procedimento principale, il Verein für Konsumenteninformation si è rivolta al giudice chiedendo l'inibitoria, nei confronti della BAWAG, all'inclusione della condizione contrattuale in esame nei contratti conclusi con i propri clienti, nonché di applicare tale condizione a detti clienti. La domanda veniva accolta in primo grado e confermata in appello. La condizione contrattuale è stata ritenuta in contrasto con l'obbligo inderogabile sancito dall'articolo 26, paragrafo 1, punto 1, nel combinato disposto con l'articolo 29, paragrafo 1, punto 1, della legge sui servizi di pagamento. La BAWAG ha quindi presentato ricorso per cassazione dinanzi all'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria). In tale contesto, l'Oberster Gerichtshof (Corte suprema) ha sospeso il procedimento e ha sottoposto le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'articolo 41, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 36, paragrafo 1, della direttiva 2007/64 (...), debba essere interpretato nel senso che un messaggio (in forma elettronica), trasmesso da un istituto di credito alla casella di posta elettronica del cliente nell'ambito di servizi bancari online (c.d. "e-banking"), in modo tale che il cliente possa visualizzare il messaggio stesso cliccandovi dopo aver effettuato l'accesso al sito e-banking, costituisca un'informazione comunicata su un supporto durevole.

2) In caso di risposta negativa alla prima questione:

Se l'articolo 41, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 36, paragrafo 1, della [direttiva 2007/64], debba essere interpretata nel senso che, in una fattispecie di tal genere,

- a) l'informazione venga sì messa a disposizione dall'istituto di credito su un supporto durevole, senza essere peraltro trasmessa al cliente, bensì soltanto resa accessibile al medesimo, ovvero
- b) l'informazione sia solo resa accessibile, senza utilizzazione di un supporto durevole».

16. La domanda di pronuncia pregiudiziale è pervenuta presso la cancelleria della Corte il 15 luglio 2015. La BAWAG, il Verein für Konsumenteninformation, i governi italiano e polacco, nonché la Commissione europea hanno presentato osservazioni scritte. Il 30 giugno 2016 si è svolta l'udienza, nel corso della quale il Verein für Konsumenteninformation, la BAWAG e la Commissione hanno svolto le loro difese.

IV – Analisi

A – Osservazioni preliminari

17. Prima di esaminare nel merito le questioni sottoposte dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema), sono necessarie tre precisazioni.

1. Disposizioni rilevanti della direttiva 2007/64

18. In primo luogo, sebbene il giudice del rinvio abbia posto le proprie questioni con riferimento all'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, «nel combinato disposto» con l'articolo 36, paragrafo 1, di tale direttiva, solo la prima disposizione è direttamente rilevante ai fini della causa in esame.

19. Dalle informazioni contenute nella domanda di pronuncia pregiudiziale emerge che la condizione contrattuale oggetto della presente causa è contenuta in un accordo di e-banking. L'accordo di e-banking è concluso come corollario al contratto quadro. Pertanto, la condizione contrattuale in questione riguarda la fornitura di informazioni ai sensi dei contratti quadro. Di conseguenza, l'articolo 36, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, che riguarda esclusivamente le singole operazioni di pagamento, vale a dire operazioni di pagamento non ricomprese in un contratto quadro, non è direttamente applicabile nella specie.

20. Tuttavia, l'articolo 36, paragrafo 1, rappresenta comunque un fattore rilevante ai fini dell'interpretazione logico-sistematica della direttiva nel suo complesso. Esso disciplina la modalità in cui le informazioni devono essere rese disponibili per singole operazioni di pagamento, modalità che si differenzia espressamente da quella in cui le informazioni devono essere fornite per i contratti quadro. Il riferimento all'articolo 36, paragrafo 1, nelle questioni del giudice del rinvio deve pertanto essere inteso nel senso che viene chiesta un'interpretazione del rapporto tra queste due disposizioni, poiché le due disposizioni che disciplinano i requisiti di informazione – l'articolo 36 e l'articolo 41 – sono state istituite dalla direttiva l'una con riferimento all'altra.

21. In secondo luogo, è evidente che la condizione contrattuale in questione fa riferimento ad una serie – dal punto di vista della direttiva 2007/64 – di elementi piuttosto diversi. Essa dispone: «comunicazioni e dichiarazioni (in particolare informazioni sul conto, estratti conto, estratti relativi alla carta di credito, comunicazioni di modifiche ecc.) (...)». Tuttavia, come confermato dalle osservazioni scritte e orali presentate alla Corte, la causa in esame riguarda, in realtà, esclusivamente l'ultimo di tali elementi, vale a dire «comunicazioni di modifiche», che rappresenta l'unico elemento che può comportare modifiche dei contratti quadro.

22. La disposizione della direttiva 2007/64 relativa alle modifiche dei contratti quadro è l'articolo 44. L'articolo 44, paragrafo 1, dispone che «[q]ualsiasi modifica del contratto quadro (...) è proposta dal prestatore di servizi di pagamento secondo le modalità di cui all'articolo 41, paragrafo 1 (...)». Per tali ragioni, concludo che le disposizioni rilevanti ai fini della presente causa sono gli articoli 41, paragrafo 1 e 44, paragrafo 1, della direttiva 2007/64.

2. Formulazione delle questioni poste

23. Un assunto che emerge dalla formulazione del rinvio pregiudiziale nella presente causa è l'esistenza di un nesso tra il tipo di *supporto* utilizzato per le comunicazioni e la *modalità* in cui le informazioni vengono comunicate. Ci si chiede se il fatto che esista un supporto durevole significhi necessariamente che le informazioni siano «fornite». O, se le informazioni non vengono comunicate tramite un supporto durevole, se esse siano solo «rese disponibili».

24. A mio avviso, questi due elementi – il tipo di supporto utilizzato per la comunicazione e la modalità in cui le informazioni vengono comunicate – devono essere considerati separatamente. Il supporto è una questione distinta dalla modalità in cui le informazioni vengono trasmesse.

25. Non si ravvisa alcun elemento nella direttiva 2007/64 che indichi che il supporto utilizzato per le informazioni e la modalità in cui le informazioni sono trasmesse debbano andare di pari passo. Al contrario, vari considerando della direttiva precisano che si tratta di due questioni differenti. Il considerando 24 dispone cosa sia un «supporto durevole» e ne fornisce esempi. Il considerando 27 stabilisce i due modi di comunicazione delle informazioni ai sensi della direttiva («fornire» e «rendere disponibili»). È pertanto possibile immaginare una situazione in cui le informazioni, sebbene riportate su un «supporto durevole», non sono efficacemente «fornite» al consumatore, bensì meramente «rese disponibili», come da varie disposizioni della direttiva⁵.

26. Per tali ragioni, le due questioni poste dal giudice del rinvio possono essere semplificate e riformulate come segue: (1) se le informazioni nella casella postale elettronica di e-banking costituiscano informazioni su un «supporto durevole» e (2) se tali informazioni siano «fornite» dalla banca (e non meramente «rese disponibili»).

3. Fatti quali esposti dal giudice del rinvio

27. Secondo quanto rilevato dal giudice del rinvio, ai fini del presente procedimento, si deve ritenere che i messaggi elettronici trasmessi dalla banca attraverso il proprio sistema di e-banking alla casella postale elettronica di e-banking dei clienti non possano essere modificati. La banca non li elimina per un periodo adeguato rispetto agli obiettivi delle informazioni. Le informazioni possono essere consultate e riprodotte in modo identico (elettronicamente, ovvero stampate). I messaggi possono essere gestiti dal cliente, che può altresì cancellarli.

5 — Ad esempio, l'articolo 43 dispone che l'utente dei servizi ha il diritto di ricevere le condizioni contrattuali su richiesta (quindi l'iniziativa sarebbe del cliente) «su supporto cartaceo o altro supporto durevole».

28. Tali dichiarazioni sono tuttavia contestate dalil Verein für Konsumenteninformation. Essa ritiene che il giudice del rinvio stia già procedendo ad una qualificazione giuridica dei fatti.

29. Secondo giurisprudenza consolidata, il procedimento ai sensi dell'articolo 267 TFUE è basato sulla netta separazione delle funzioni tra i giudici nazionali e la Corte. Spetta esclusivamente al giudice del rinvio esaminare e valutare i fatti della causa dinanzi ad esso⁶.

30. Nella causa in esame, il giudice del rinvio ha esaminato in modo piuttosto dettagliato le caratteristiche della casella postale elettronica e del sistema di e-banking di cui trattasi. Pertanto, l'esame che segue nella sezione B.1 delle presenti conclusioni mira a chiarire l'ambito della nozione di «supporto durevole» ai sensi della direttiva 2007/64.

31. Le osservazioni presentate dinanzi alla Corte sollevano questioni relative ai requisiti che i sistemi di comunicazione basati su Internet devono soddisfare per poter essere considerati «supporti durevoli». In tale contesto, sebbene spetti esclusivamente al giudice nazionale valutare, quali elementi di fatto, le caratteristiche tecniche del sistema di e-banking della BAWAG di cui trattasi nella presente causa, possono essere forniti criteri utili tramite l'interpretazione della definizione di «supporto durevole» di cui alla direttiva 2007/64.

B – *Analisi*

1. Supporto durevole

32. I requisiti sostanziali affinché un supporto o un dispositivo sia considerato un «supporto durevole» sono contenuti nella definizione contenuta nell'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64: (a) esso deve permettere la memorizzazione di informazioni personalmente dirette al cliente in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato e (b) esso deve garantire la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

33. Gli stessi elementi ricorrono altresì in numerosi altri atti dell'Unione di diritto derivato che fanno riferimento alla nozione di «supporto durevole». Tale nozione, coniata la prima volta dalla direttiva 97/7/CE in materia di contratti a distanza⁷, prevede un'alternativa alla carta come supporto per le informazioni. Sebbene la direttiva 97/7 non contenga una definizione di «supporto duraturo», la Corte

6 — V., ad esempio, sentenze *Finanmadrid EFC* (C-49/14, EU:C:2016:98, punto 27 e giurisprudenza citata) e *Costea* (C-110/14, EU:C:2015:538, punto 13 e giurisprudenza citata).

7 — Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 1997 riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza (GU L 144, pag. 19), abrogata dalla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304, pag. 64). L'articolo 5 della direttiva 97/7 disponeva che il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o «su altro supporto duraturo» a lui accessibile delle informazioni preliminari previste all'articolo 4, paragrafo 1, lettere da a) ad f), di tale direttiva.

ha confermato l'accezione uniforme di tale nozione nel diritto dell'Unione richiamando gli elementi presenti nella definizione di «supporto durevole» fornita dal legislatore dell'Unione europea in altri testi normativi⁸. Gli elementi della definizione menzionati al paragrafo 32 sono altresì presenti nel diritto derivato successivo⁹ e in atti di esecuzione¹⁰.

34. Gli elementi fondamentali della definizione – memorizzazione e riproduzione – possono essere rinvenuti altresì in altri atti che non fanno espresso riferimento alla nozione di «supporto durevole», quali la direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico¹¹.

a) Supporti durevoli e Internet

35. L'introduzione della nozione di «supporto durevole» e gli elementi della sua definizione rivelano l'intento del legislatore dell'Unione di mediare tra (i) l'esigenza di adeguarsi all'evoluzione della tecnologia che rende le operazioni commerciali più agevoli tramite Internet e altri mezzi di comunicazione elettronica e (ii) la tutela dei diritti del consumatore tramite l'informazione al consumatore. Equiparando il supporto cartaceo ad altri «supporti durevoli» in situazioni specifiche, il diritto dell'Unione riconosce l'evoluzione tecnologica e l'interesse economico tanto dei clienti quanto dei prestatori di servizi a distanziarsi dal supporto cartaceo.

36. Allo stesso tempo, tuttavia, gli elementi della definizione di «supporto durevole» – memorizzazione e riproduzione immutata – mirano a tutelare il consumatore come parte più debole del rapporto contrattuale, precludendo la fornitura di informazioni agli stessi in modo effimero¹² e precludendo la modifica unilaterale delle informazioni da parte dei prestatori di servizi. Tali caratteristiche, con le parole dell'avvocato generale Mengozzi, comportano «che le informazioni sono poste sotto il controllo del cliente, e non più del soggetto che le fornisce»¹³.

37. Nonostante la relativa chiarezza della definizione della nozione di «supporto durevole», si discute nella specie se i messaggi trasmessi tramite una casella postale elettronica di e-banking rispettino gli elementi dei «supporti durevoli» esposti al precedente paragrafo 32.

38. Il Verein für Konsumenteninformation muove dal presupposto secondo cui i messaggi di posta elettronica e i siti Internet non possono essere considerati «supporti durevoli» in quanto non sono in grado di costituire un strumento fisico di memorizzazione.

8 — Sentenza *Content Service* (C-49/11, EU:C:2012:419, punto 44). La Corte ha fatto riferimento all'articolo 2, lettera f), della direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (GU L 271, pag. 16); all'articolo 2, punto 12, della direttiva 2002/97/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 dicembre 2002, sulla intermediazione assicurativa (GU 2003, L 9, pag. 3); all'articolo 3, lettera m), della direttiva 2008/48/CE e all'articolo 2, punto 10, della direttiva 2011/83.

9 — V., ad esempio, articolo 2, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2008/122/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 gennaio 2009, sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio (GU L 33, pag. 10); articolo 2, paragrafo 1, lettera m), della direttiva 2009/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, concernente il coordinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia di taluni organismi d'investimento collettivo in valori mobiliari (OICVM) (GU L 302, pag. 32); articolo 2, punto 17, della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257, pag. 214); articolo 4, paragrafo 1, punto 62, della direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (GU L 173, pag. 349); articolo 2, paragrafo 1, punto 18, della direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 gennaio 2016, sulla distribuzione assicurativa (rifusione) (GU L 26, pag. 19).

10 — V., ad esempio, articolo 2, punto 2, della direttiva 2006/73/CE della Commissione, del 10 agosto 2006, recante modalità di esecuzione della direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti di organizzazione e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di tale direttiva (GU L 241, pag. 26).

11 — Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (GU L 178, pagg. da 1 a 16), il cui articolo 10, paragrafo 3, dispone che «[l]e clausole e le condizioni generali del contratto proposte al destinatario devono essere messe a sua disposizione in un modo che gli permetta di memorizzarle e riprodurle».

12 — V., per analogia, conclusioni dell'avvocato generale Sharpston nella causa *Home Credit Slovakia* (C-42/15, EU:C:2016:431, paragrafo 24).

13 — Conclusioni dell'avvocato generale Mengozzi nella causa *Content Services* (C-49/11, EU:C:2012:126, paragrafo 42).

39. A mio avviso, questo argomento non può essere accolto.

40. È ormai evidente che la nozione di «supporto durevole» è definita in maniera flessibile. La Corte ha inteso tale nozione come un «equivalente funzionale» alla carta¹⁴, emancipandola pertanto da qualsiasi preconcetto relativo a quale debba essere il supporto materiale delle informazioni.

41. Inoltre, il riferimento dell'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64 a «qualsiasi strumento» conferma che il «supporto durevole» deve avere una definizione ampia, che non esclude a priori alcuna potenziale modalità di comunicazione.

42. La nozione di «supporto durevole» è pertanto indipendente dalla struttura fisica o dalle caratteristiche dell'hardware di un supporto. Essa fa piuttosto affidamento sulle caratteristiche *funzionali* che ne disciplinano il funzionamento e che consentono la soddisfazione dei requisiti di memorizzazione e di riproduzione immutata di cui all'articolo 4, punto 25, della direttiva. Pertanto, finché tali condizioni sono rispettate, il tipo e la forma effettiva di un «supporto durevole» possono variare con l'evoluzione delle possibilità tecniche nel tempo.

43. È ben vero che l'evoluzione della normativa dell'Unione rivela un certo livello di incertezza laddove si tratti di valutare se la comunicazione basata su Internet possa rispondere ai requisiti dei «supporti durevoli». Invero, il considerando 20 della direttiva 2002/65 e l'articolo 2, punto 12, della direttiva 2002/92 esprimono un qualche riserbo nei confronti di Internet, disponendo che i siti Internet non sono ricompresi nella nozione di «supporto durevole» a meno che essi soddisfino i criteri di cui alla definizione.

44. Tuttavia, tra gli esempi di supporti durevoli il considerando 23 della direttiva 2011/83 annovera i messaggi di posta elettronica. Inoltre, si può affermare che la direttiva 2007/64 ha ribaltato l'approccio di riserbo nei confronti dei siti Internet. Il considerando 24 della direttiva medesima ricomprende ora espressamente come esempio di «supporti durevoli» i siti Internet che «consentano di recuperare le informazioni] agevolmente durante un periodo di tempo adeguato ai fini informativi e consentano la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate».

45. Infine, la qualificazione di un sito Internet come «supporto durevole» a seconda delle sue caratteristiche funzionali è stata altresì confermata dalla Corte EFTA nella sentenza *Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht*¹⁵, nell'ambito di una causa riguardante l'interpretazione della nozione di «supporto durevole» ai sensi della direttiva 2002/92. In tale causa, la Corte EFTA ha dichiarato che, se i siti web «ordinari» non soddisfano i requisiti per essere ritenuti supporto durevole¹⁶, i siti web «sostanziosi» invece possono essere ritenuti tali, laddove soddisfino i requisiti stabiliti dalla definizione applicabile¹⁷.

46. A questo punto, si deve pertanto concludere che i sistemi di comunicazione basati su Internet non sono di per sé esclusi dalla nozione di «supporti durevoli». A tal fine, tuttavia, la loro funzionalità e la loro gestione devono soddisfare i requisiti di cui all'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64, riportati supra, al paragrafo 32 delle presenti conclusioni.

14 — Sentenza *Content Services* (C-49/11, EU:C:2012:419, punti 40 e 42).

15 — Sentenza del 27 gennaio 2010, E-4/09, Court Report 2010, pag. 86.

16 — La Corte EFTA, al punto 63 della sentenza *Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht* (E-4/09, EFTA Court Report 2010, pag. 86), ha concluso che «un sito web ordinario» – che funziona come host o portale dinamico per la fornitura di informazioni che, generalmente, possono essere liberamente modificate dal titolare del sito web – non soddisfa i requisiti con riferimento alla garanzia di riproduzione immutata e non può pertanto essere considerato un supporto durevole.

17 — Tale distinzione si ritrova nella relazione del 2007 del gruppo di esperti dei mercati europei dei valori mobiliari (ESME) «Sui supporti durevoli - direttiva sulla commercializzazione a distanza e direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari», disponibile su http://ec.europa.eu/finance/securities/docs/esme/durable_medium_en.pdf.

b) Una «casella di posta elettronica di e-banking» come supporto durevole

47. Alla luce delle informazioni fornite nella domanda di pronuncia pregiudiziale, la BAWAG e la Commissione ritengono che la casella di posta elettronica di e-banking di cui trattasi soddisfi i requisiti di cui all'articolo 4, punto 25, della direttiva.

48. Per contro, ad avviso del Verein für Konsumenteninformation il sistema di e-banking di cui trattasi non risponde a detti requisiti, tenuto conto che è la BAWAG stessa che gestisce il server che ospita la casella postale elettronica. Non sarebbe pertanto garantito che le informazioni contenute nella casella postale elettronica rimangano inalterate. Inoltre, il prestatore del servizio potrebbe bloccare l'accesso degli utenti. Sulla stessa linea, il governo polacco ritiene che i messaggi di posta elettronica e i messaggi trasmessi attraverso l'e-banking costituiscano due strumenti distinti, dal momento che il secondo generalmente consentirebbe ai prestatori di servizi di pagamento di modificare unilateralmente i messaggi o di bloccare l'accesso, in particolare successivamente alla risoluzione di un contratto, cosicché non vi sarebbe alcuna garanzia di una riproduzione identica delle informazioni.

49. A mio avviso, che la casella postale elettronica di e-banking possa essere considerata o meno un «supporto durevole» dipende dalla sussistenza delle condizioni stabilite dall'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64, cosa che spetta al giudice nazionale valutare alla luce dei criteri interpretativi fissati dalla Corte.

50. La sentenza della Corte Content Services è di limitata utilità rispetto ai presenti fini. In tale causa, nell'ambito della direttiva 97/7, la Corte ha dichiarato che le informazioni comunicate al consumatore solamente attraverso un collegamento ipertestuale a un sito Internet non possono essere considerate quale «supporto durevole» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, di tale direttiva¹⁸. La Corte non ha tuttavia avuto modo di esaminare la fattispecie in cui un sito Internet garantisca che le informazioni possano essere memorizzate, che ad esse possa aversi accesso e che esse possano essere riprodotte dal consumatore¹⁹. Una fattispecie di tal genere è stata tuttavia presa in esame considerata dalla Corte EFTA nella sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht²⁰.

51. Seguendo un approccio analogo a quello della Corte EFTA nella sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht, ritengo che diversi tipi di strumenti tecnici, quali sistemi di casella postale elettronica basati su Internet, a seconda delle loro caratteristiche e funzionalità, possano soddisfare i requisiti di «supporti durevoli».

52. Senza voler essere esaustivi o limitare la gamma di strumenti tecnici esistenti o potenziali a quelli rispondenti ai requisiti dettati dall'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64, a mio avviso, le caselle postali elettroniche di e-banking possono essere considerate «supporti durevoli» in due scenari²¹. In primo luogo, si può ritenere che una casella postale elettronica di e-banking soddisfi le condizioni per poter costituire un «supporto durevole» di per sé. In secondo luogo, si potrebbe ritenere che un sistema di tal genere costituisca un mezzo di trasmissione di documenti elettronici, i quali, se forniti in formato adeguato, potrebbero costituire essi stessi «supporti durevoli». La questione fondamentale in entrambi i casi è se le informazioni possano essere memorizzate per un periodo di tempo adeguato e se è garantita la loro riproduzione immutata. In entrambi gli scenari, l'esistenza di una «casella postale elettronica» presuppone uno spazio di memorizzazione sicuro e indipendente a cui gli utenti possono accedere con un nome utente e una password.

18 — Sentenza Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punto 51).

19 — Sentenza Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, punto 46).

20 — Sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht della Corte EFTA (E-4/09, EFTA Court Report 2010, pag. 86).

21 — La sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht della Corte EFTA (E-4/09, EFTA Court Report 2010, pag. 86), ha individuato tali due scenari nell'ambito dei siti Internet, in generale. V. punto 64 e segg. di tale sentenza.

53. Nel primo scenario, una casella postale elettronica di e-banking costituisce un sistema che consente ai prestatori di servizi di pagamento di trasmettere informazioni e agli utenti dei servizi di pagamento di memorizzare e riprodurre tali informazioni. Tuttavia, in tal caso, le funzioni distinte della casella postale elettronica come «supporto durevole», da una parte, e come «supporto di memorizzazione», dall'altra, si sovrappongono in misura considerevole.

54. Quanto al requisito della memorizzazione, le informazioni devono essere accessibili per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni interessate, vale a dire finché sono rilevanti per l'utente dei servizi di pagamento ai fini della tutela dei propri interessi in relazione al prestatore di servizi di pagamento²². Pertanto, il periodo di disponibilità delle informazioni può variare, a seconda del contenuto delle stesse e dei diritti e obblighi contrattuali interessati²³. Con riferimento alle modifiche delle condizioni del contratto quadro, il periodo di accessibilità può proseguire dopo la chiusura del conto o dopo la risoluzione del contratto per consentire all'utente dei servizi di pagamento di conoscere i propri diritti contrattuali e, se necessario, di chiedere il risarcimento.

55. Una volta affrontata la questione della memorizzazione delle informazioni per un periodo di tempo adeguato, dev'essere soddisfatto anche il requisito della «riproduzione immutata». Riproduzione immutata significa che dev'essere tecnicamente impossibile che il prestatore dei servizi di pagamento modifichi unilateralmente o elimini informazioni dopo la loro trasmissione all'utente²⁴. Di conseguenza, una casella postale elettronica ospitata e gestita dal prestatore di servizi a pagamento difficilmente soddisfa il requisito di garantire una «riproduzione immutata», dal momento che è tecnicamente sotto il controllo del prestatore di servizi di pagamento.

56. A dispetto dell'apparente complessità nell'ambito delle nuove tecnologie, la questione di base rimane eccezionalmente semplice: l'obiettivo sotteso alla normativa in materia di informazione al consumatore nella formazione o nella modifica del contratto consiste nel garantire l'informazione al consumatore secondo determinate modalità e la conservazione di tali informazioni in un formato sicuro a fini di prova successiva. Volendo escludere qualsivoglia malafede delle parti contraenti, una «casella postale elettronica» che si trovi sotto il controllo del fornitore del servizio non può, per definitionem, garantire che il consumatore possa conservare, in un formato sicuro ai fini di un futuro riferimento o uso, le informazioni inviate a tale casella postale elettronica. Per fare un confronto con l'era «pre-virtuale», una casella postale elettronica di tal genere ricorda la situazione in cui ai clienti venivano date versioni cartacee dei loro contratti conclusi con una banca, ma tutti gli altri documenti contrattuali sarebbero stati necessariamente posti in un archivio all'interno della banca stessa. Sebbene la carta sia piuttosto durevole, le informazioni in documenti contrattuali così archiviati difficilmente possono essere considerate, dal punto di vista del cliente, come informazioni «che possano essere utilizzate» e che consentano una «riproduzione immutata» ai sensi dell'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64.

57. Vi è, tuttavia, il secondo scenario menzionato precedentemente. Nell'ambito del primo scenario, e parimenti nella maggior parte delle osservazioni presentate nella presente causa, la discussione si è concentrata sulla questione se la casella postale elettronica stessa possa essere considerata quale «supporto durevole». Tuttavia, attribuire centralità a tale questione può risultare, in qualche modo, fuorviante. Una casella postale elettronica può essere concepita come un portale per fornire informazioni. In questo scenario, la casella postale elettronica non è considerata come il supporto stesso delle informazioni. In altri termini, la casella postale elettronica di un sistema di e-banking può essere considerata come un «passaggio» attraverso il quale le informazioni sono trasmesse sotto forma di documenti elettronici. Laddove tale concezione venga accolta, la questione fondamentale diventa non riguarda più l'individuazione dei «parametri tecnici della casella postale elettronica» bensì piuttosto la definizione di quale «aspetto abbiano i messaggi individuali inviati attraverso tale casella».

22 — V., per analogia, sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht della Corte EFTA (E-4/09, EFTA Court Report 2010, pag. 86, punto 44).

23 — Ibid.

24 — V., per analogia, sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht della Corte EFTA (E-4/09, EFTA Court Report 2010, pag. 86, punto 66).

58. Concentrando l'esame sul formato richiesto delle informazioni fornite, le informazioni dirette personalmente al cliente dovrebbero essere fornite in un documento elettronico il cui formato garantisca la riproduzione immutata di tali informazioni. Senza anticipare il giudizio su eventuali soluzioni tecniche, ciò potrebbe essere garantito tramite un formato elettronico che, in linea di principio, prevenga alterazioni, garantendo un grado ragionevole di autenticità delle informazioni, qualora queste vengano eventualmente invocate successivamente dal cliente.

59. Poiché, nel secondo scenario, la casella postale elettronica è il canale per la trasmissione dei documenti ma non essa stessa un dispositivo di archiviazione, i documenti elettronici dovrebbero essere in grado di essere memorizzati separatamente in una modalità che consenta all'utente di scaricare e/o stampare il documento. Invero, data la separazione concettuale tra la casella postale elettronica come passaggio e il dispositivo di archiviazione, il requisito della memorizzazione significa, in questo scenario, che la casella postale elettronica dovrebbe portare all'attenzione del cliente, tramite un'interfaccia di facile uso, le informazioni che passano attraverso essa e le possibilità di archiviazione. Come osservato dalla Corte EFTA, essa dovrebbe «presentare caratteristiche che quasi certamente porteranno il consumatore a riportare le informazioni su carta o a memorizzarle su un altro supporto durevole»²⁵.

60. Quando le informazioni rilevanti sono state trasmesse sotto forma di documento elettronico che costituisce di per sé un «supporto durevole», la possibilità di memorizzare il documento elettronico sul disco rigido personale o la conservazione della stampa in un fascicolo personale da parte del cliente soddisferebbe, in linea di principio, il criterio temporale relativo all'accessibilità delle informazioni memorizzate. Si deve, tuttavia, rilevare che, impostando una «casella postale elettronica», il prestatore di servizi di pagamento crea l'apparenza di uno spazio indipendente con una determinata capacità di memorizzazione per il consumatore. Ciò significa che la durata dell'accessibilità dei messaggi sotto forma di documenti elettronici nella casella postale elettronica stessa deve essere adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni di cui trattasi, a meno che al cliente non venga chiaramente fatto presente che il documento elettronico può essere memorizzato solo temporaneamente nella casella postale elettronica di e-banking e che scomparirà dopo un periodo di tempo ragionevole espressamente indicato.

61. Pertanto, a mio avviso, il requisito delle informazioni contenute su un «supporto durevole» ai sensi dell'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64 è soddisfatto qualora queste vengano offerte ai clienti in un formato sicuro e agevolmente accessibile attraverso una casella postale elettronica e qualora i clienti siano liberi di gestire tali informazioni nel modo che ritengano migliore. Confrontiamo tale situazione con un ufficio postale: è di fatto la stessa cosa che consegnare una «lettera» al cliente. Cosa i singoli clienti ne facciano – che la conservino o la gettino via – dipende esclusivamente da loro.

62. Infine, si deve aggiungere che i due scenari sopra delineati non si escludono l'un l'altro. Certamente, a mio avviso, al fine di soddisfare i requisiti di comunicazione attraverso un «supporto durevole», almeno uno dei due scenari deve sussistere. Tuttavia, le caratteristiche tecniche di entrambe le alternative possono altresì essere combinate. Ad esempio, un sistema di e-banking che garantisca agli utenti del servizio il controllo della casella postale elettronica e che impedisca al prestatore del servizio di modificarne unilateralmente e di eliminarne il contenuto può, al contempo, funzionare come passaggio tramite il quale le informazioni rilevanti sono comunicate attraverso documenti elettronici in un formato che ne garantisca l'inalterabilità e la memorizzazione, e che consenta all'utente di memorizzare il documento stampandolo o scaricandolo.

25 — Sentenza Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht della Corte EFTA (E-4/09, EFTA Court Report 2010, pag. 86, punti 64 e 65).

63. Alla luce dei suesposti rilievi, sono dell'avviso che l'articolo 44, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 41, paragrafo 1, e con l'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64, debba essere interpretato nel senso che un messaggio trasmesso da un prestatore di servizi di pagamento alla casella di posta elettronica di e-banking di un cliente costituisca un'informazione su un «supporto durevole», a condizione che tale casella postale elettronica di e-banking consenta all'utente dei servizi di pagamento di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni. Essa deve inoltre consentire la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate, impedendo in tal modo al prestatore del servizio di accedere alle informazioni, di modificarle o di eliminarle. Una casella postale elettronica di e-banking può altresì costituire un adeguato canale per la trasmissione delle informazioni sotto forma di documenti elettronici qualora gli stessi documenti soddisfino i requisiti dell'essere un «supporto durevole» e qualora un siffatto sistema spinga l'utente a memorizzare elettronicamente e/o a stampare tali documenti tramite una funzione agevolmente accessibile.

2. Informazioni «fornite» o «rese disponibili»

64. Nel caso in cui il giudice nazionale concludesse che la casella postale elettronica di e-banking di cui trattasi o le informazioni fornite tramite essa rispondano ai requisiti per essere considerate un «supporto durevole», è ancora necessario verificare se le informazioni relative a «comunicazioni di modifiche» possano essere considerate «fornite» ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64.

65. Come già delineato supra al paragrafo 25, la direttiva 2007/64 stabilisce due diversi regimi di comunicazione, con diversi requisiti.

66. Come correttamente rilevato dal governo italiano nelle proprie osservazioni scritte, la diversa terminologia utilizzata negli articoli da 36 a 37 (informazioni «rese disponibili») rispetto agli articoli da 41 a 42 (informazioni «fornite») della direttiva 2007/64 esprime due diversi standard di trasmissione delle informazioni agli utenti dei servizi di pagamento. Quando la direttiva utilizza il verbo «fornire», essa fa riferimento, a mio avviso, ad un obbligo di informazione rafforzato.

67. Le informazioni relative a modifiche delle condizioni dei contratti quadro, vale a dire la questione oggetto della presente causa, sono disciplinate dall'articolo 44, paragrafo 1, della direttiva 2007/64. Tale disposizione prevede, al primo comma, che qualsiasi modifica del contratto quadro, nonché delle informazioni e delle condizioni di cui all'articolo 42, deve essere proposta dal prestatore di servizi di pagamento secondo i requisiti di cui all'articolo 41, paragrafo 1, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista. Le informazioni devono essere «fornite» ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva.

68. Il considerando 27 della direttiva 2007/64 fornisce indicazioni utili sul termine «fornite» e «mettere a disposizione». Ai sensi di tale considerando, l'informazione è «fornita» qualora sia «comunicata attivamente dal prestatore a tempo debito (...) senza ulteriore sollecitazione da parte dell'utente».

69. Quando l'informazione è «messa a disposizione», l'utente deve assumere un ruolo più attivo, chiedendo le informazioni al prestatore di servizi di pagamento. Il considerando 27 della direttiva 2007/64 dà i seguenti esempi di «mettere a disposizione»: chiedere le informazioni espressamente al prestatore, *accedere alla casella postale elettronica del conto bancario* o inserire una carta bancaria per stampare estratti conto. Pertanto, la nozione di «mettere a disposizione» prevede un ruolo più attivo per l'utente dei servizi di pagamento, che deve rivolgersi al prestatore del servizio per ottenere le informazioni.

70. Il fatto che il considerando 27 faccia riferimento ad «accedere alla casella postale elettronica del conto bancario» come esempio di informazioni «messe a disposizione» non contraddice, contrariamente a quanto affermato dal giudice del rinvio, il considerando 24 della direttiva, che menziona i siti internet quali possibili «supporti durevoli». Il fatto che una casella postale elettronica di e-banking possa rispondere ai requisiti per poter essere considerata quale «supporto durevole» non porta alla conclusione che tali informazioni siano state «fornite» dalla banca al cliente. Come già spiegato supra ai paragrafi da 23 a 26, il supporto sul quale le informazioni sono fornite è distinto dal modo in cui le informazioni sono trasmesse.

71. L'inclusione, nel considerando 27 della direttiva, della «casella postale elettronica del conto bancario» quale esempio di informazioni «messe a disposizione» trova la sua precisa ragione nelle specifiche caratteristiche di comunicazione attraverso i sistemi di e-banking.

72. Ad avviso della BAWAG (nonché del giudice del rinvio), è decisivo stabilire da chi provenga l'iniziativa di comunicare le informazioni. Seguendo tale ragionamento, essendo il prestatore di servizi di pagamento che ha preso l'iniziativa di trasmettere al cliente le informazioni attraverso la casella postale elettronica di e-banking, dette informazioni sarebbero state «fornite» ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64.

73. Non condivido tale tesi. A mio avviso, la provenienza dell'iniziativa non rappresenta l'unico fattore, o il fattore conclusivo, nel valutare se le informazioni siano state «fornite» o semplicemente «rese disponibili». Ciò che rileva maggiormente è la trasmissione effettiva delle informazioni. Le informazioni devono superare la barriera dalla competenza del prestatore di servizi di pagamento al fine di entrare nella sfera di conoscenza dell'utente. Di conseguenza, sebbene l'iniziativa della trasmissione delle informazioni tramite una casella postale elettronica interna di e-banking possa ricadere sul prestatore di servizi di pagamento, il canale non garantisce, di per sé, che le informazioni siano effettivamente trasmesse nella sfera del cliente in modo tale che questi sia a conoscenza della loro esistenza.

74. Riprendendo il confronto, già operato, con il «mondo pre-virtuale», una casella postale elettronica di e-banking gestita dal prestatore del servizio è analoga ad una casella postale o ad un ufficio postale o ad una cassetta di sicurezza personale ubicata nei locali di una banca. In assenza di comunicazioni o avvisi, difficilmente si può ritenere che le lettere inserite in una siffatta casella e dirette al cliente raggiungano efficacemente la sfera personale del medesimo.

75. Convegno con il governo polacco che occorre operare una distinzione tra la posta elettronica personale e la posta in arrivo interna di un sistema di e-banking. Un account di posta elettronica, ai giorni nostri, costituisce un metodo di comunicazione regolare e consueto e fa parte della vita quotidiana della maggior parte dei consumatori medi. Per contro, anche se tecnicamente può eventualmente essere assimilata alla posta elettronica, sebbene con alcune riserve, la casella postale elettronica di un sistema di e-banking difficilmente può essere equiparata ad uno strumento utilizzato di norma per le comunicazioni quotidiane e generiche dei consumatori. Essa costituisce un ambiente specifico per i rapporti dei consumatori con una determinata entità (vale a dire, nella specie, un istituto di credito), nello specifico ambito delle loro operazioni bancarie, senza tuttavia consentire, di norma, comunicazioni generiche con altri terzi. Inoltre, non ci si può ragionevolmente attendere che i consumatori consultino quotidianamente i sempre più numerosi sistemi di comunicazione elettronica di ciascun prestatore di servizi nei loro sfaccettati rapporti contrattuali.

76. Di conseguenza, le informazioni inserite in una casella postale elettronica di e-banking, anche su iniziativa del prestatore di servizi di pagamento, non esulano dalla specifica sfera della banca per entrare nell'ambito dei regolari strumenti di comunicazione utilizzati dai clienti nella loro vita quotidiana. In tal senso, le informazioni non sono «fornite».

77. Ciò vale maggiormente laddove si ritenga che il consumatore, già informato ai sensi del secondo comma dell'articolo 44, paragrafo 1 (se così convenuto, in linea con l'articolo 42, punto 6, lettera a), della direttiva), abbia accettato le modifiche delle condizioni di un contratto quadro nel caso in cui non comunichi al prestatore di servizi di pagamento di non accettare le modifiche stesse prima della data proposta per la loro entrata in vigore. Come suggerisce il governo polacco, se tali informazioni sono comunicate solo attraverso una casella postale elettronica interna di e-banking, è possibile, o anche molto probabile, che i clienti non siano a conoscenza del fatto dell'esistenza di nuove importanti informazioni a loro disposizione.

78. Tuttavia, per completezza, si deve rilevare che potrebbero essere impiegate altre soluzioni tecniche al fine di garantire che le informazioni siano efficacemente «fornite» dai prestatori di servizi di pagamento ai propri utenti.

79. A mio avviso, la «fornitura» di informazioni può avvenire all'esito di una duplice operazione. Può essere istituito un sistema che garantisca che una comunicazione o un avviso vengano inviati all'indirizzo di posta elettronica privato del cliente (o un messaggio di testo al loro telefono personale, o anche una semplice lettera di avviso), mettendo il consumatore a conoscenza dell'esistenza di nuovi messaggi disponibili nella sua casella postale elettronica di e-banking. A mio avviso, una siffatta procedura costituirebbe un'integrazione adeguata delle informazioni comunicate attraverso una casella postale elettronica di e-banking su un supporto durevole, in modo tale da costituire «fornitura» di informazioni. Tale tipo di soluzione tecnica garantirebbe l'effettiva fornitura di informazioni all'utente dei servizi di pagamento e, nel contempo, preserverebbe i vantaggi del sistema della casella postale elettronica di e-banking, quale la possibilità di garantire la conferma della ricezione.

80. Ritengo che tale approccio non contrasterebbe con quanto affermato dalla Corte nella sentenza *Content Services*. È pur vero che, in tale causa, la Corte ha dichiarato che, quando le informazioni che si trovano su un sito Internet sono rese accessibili al cliente solamente attraverso un link ad esso comunicato, tali informazioni non sono né «fornite» a tale consumatore né «ricevute» da quest'ultimo, come invece prescrive l'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 97/7²⁶. Tuttavia, non solo l'oggetto della direttiva 97/7 differisce da quello della direttiva 2007/64, ma anche il testo delle disposizioni rilevanti in ciascuno di tali atti non sembra seguire lo stesso schema²⁷. Inoltre, anche le circostanze della causa *Content Services*, in cui le informazioni sono state inviate solamente attraverso un link ad un sito internet e che non soddisfacevano i criteri per poter costituire un «supporto durevole», differivano radicalmente dalle circostanze della presente causa²⁸.

81. Condividendo quanto affermato dal giudice del rinvio, non ritengo che il numero di click (del mouse) necessario per accedere alle informazioni rilevanti debba determinare se tali informazioni siano state o meno «fornite». Del resto, quanto ai contratti quadro di cui alla direttiva 2007/64, vi è un accordo tra il cliente e la banca ai sensi del quale le comunicazioni saranno effettuate tramite una casella postale elettronica di e-banking. Cliccare svariate volte o anche inserire un nome utente e una password rappresentano azioni che non esulano da quanto ci si possa attendere dai clienti affinché questi ricevano le informazioni ad essi inviate.

26 — Sentenza *Content Services* (C-49/11, EU:C:2012:419, punto 37).

27 — Le diverse versioni linguistiche degli articoli 5, paragrafo 1 e 4, paragrafo 1, della direttiva 97/7 utilizzano termini differenti se confrontate con il testo degli articoli 41, paragrafo 1, e 36, paragrafo 1, della direttiva 2007/64. V. sentenza *Content Services* (C-49/11, EU:C:2012:419, punto 35).

28 — Sentenza *Content Services* (C-49/11, EU:C:2012:419, punto 46).

82. Infine, la Commissione ha suggerito che, avendo l'utente dei servizi di pagamento acconsentito a ricevere informazioni tramite una casella postale elettronica di e-banking, le azioni necessarie per accedere alla casella postale elettronica non devono essere intese come facenti parte dell'iniziativa del cliente. Tale ragionamento avrebbe due conseguenze: in primo luogo, qualsiasi comunicazione tramite la casella postale elettronica interna dovrebbe essere considerata come «fornita». In secondo luogo, i consumatori, sottoscrivendo un accordo relativo ad un sistema di e-banking, sarebbero di fatto liberi di «sottrarsi» alla tutela prevista dalla direttiva 2007/64.

83. A mio avviso, tale argomento dovrebbe essere respinto.

84. Come dispone il considerando 20 della direttiva 2007/64, i consumatori e le imprese non si trovano nella stessa posizione e non necessitano dello stesso livello di protezione. Nel riconoscere la realtà di posizioni contrattuali intrinsecamente sproporzionate, detto considerando dispone altresì che è importante garantire i diritti dei consumatori con disposizioni cui non si può derogare per contratto²⁹. Senza voler essere eccessivamente paternalisti nei confronti dei consumatori, questa è in realtà la vera essenza del diritto a tutela del consumatore.

85. È pur vero che dall'articolo 42, punto 4, lettera a), della direttiva consegue che le parti possono concordare i mezzi di comunicazione per la trasmissione di informazioni o notifiche. A tal proposito, il considerando 24 dispone che «il modo in cui sono fornite le successive informazioni sulle operazioni di pagamento effettuate dovrebbe poter essere deciso nell'ambito del contratto quadro tra i prestatori di servizi di pagamento e gli utenti dei servizi di pagamento, come ad esempio che nel servizio di Internet banking tutte le informazioni sul conto di pagamento siano rese accessibili on line». Tuttavia, tale dichiarazione, che riguarda «le successive informazioni sulle operazioni di pagamento», non incide sui requisiti relativi alle informazioni generali preliminari stabiliti all'articolo 4, paragrafo 1, né sugli obblighi di informazione relativi alle modifiche dei contratti quadro ai sensi dell'articolo 44 della direttiva 2007/64.

86. Inoltre, l'articolo 34 prevede deroghe espresse agli obblighi di informazione fissati dal titolo III della direttiva 2007/64. Tale disposizione, conformemente alla propria rubrica, fa riferimento agli strumenti di pagamento di basso valore e alla moneta elettronica. Ai sensi dell'articolo 34, paragrafo 1, lettera b), di tale direttiva, le deroghe agli obblighi di informazione di cui all'articolo 44 tramite accordo sono consentite esclusivamente per uno specifico contratto quadro³⁰. Inoltre, le informazioni da fornire in relazione alle modifiche dei contratti quadro ai sensi dell'articolo 44, paragrafo 1 non consentono alcuna modifica tramite accordo, come nel caso delle modifiche relative ai tassi d'interesse o di cambio, soggette allo specifico regime dell'articolo 44, paragrafo 2, della direttiva 2007/64.

87. Alla luce di tali considerazioni, sono dell'avviso che l'articolo 44, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, debba essere interpretato nel senso che le informazioni relative a modifiche di un contratto quadro trasmesse da un prestatore di servizi di pagamento esclusivamente tramite una casella di posta elettronica di e-banking non siano «fornite» ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva stessa, bensì semplicemente «rese disponibili» all'utente dei servizi di pagamento.

29 — Detto considerando dispone altresì che è tuttavia ragionevole consentire che le imprese e le organizzazioni possano stabilire accordi differenti. Gli Stati membri dovrebbero tuttavia poter stabilire che le microimprese siano trattate al pari dei consumatori.

30 — Ai sensi di tale disposizione, la deroga è contemplata unicamente con riferimento a «singole operazioni di pagamento per un importo non superiore a 30 EUR oppure che hanno un limite di spesa di 150 EUR o presentano un avaloramento per un importo che non supera in alcun momento 150 EUR». Ai sensi dell'articolo 34, paragrafo 2, detti limiti possono essere ridotti o raddoppiati per operazioni di pagamento a livello nazionale, nonché aumentati per gli strumenti di pagamento prepagati.

V – Conclusioni

88. Alla luce delle suesposte considerazioni, suggerisco alla Corte di rispondere all'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria) nei seguenti termini:

- 1) l'articolo 44, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 41, paragrafo 1, e con l'articolo 4, punto 25, della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE dev'essere interpretato nel senso che il messaggio trasmesso da un prestatore di servizi di pagamento alla casella di posta elettronica di e-banking del cliente costituisce informazioni su un «supporto durevole», a condizione che tale casella postale elettronica di e-banking consenta all'utente dei servizi di pagamento di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui le informazioni stesse sono destinate. Essa deve inoltre consentire la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate, impedendo in tal modo al prestatore del servizio di accedere alle informazioni, di modificarle o di eliminarle. Una casella postale elettronica di e-banking può altresì costituire un adeguato canale per la trasmissione delle informazioni sotto forma di documenti elettronici qualora gli stessi documenti rispondano ai requisiti per poter essere un «supporto durevole» e qualora un siffatto sistema spinga l'utente a memorizzare elettronicamente e/o a stampare tali documenti tramite una funzione agevolmente accessibile.
- 2) L'articolo 44, paragrafo 1, nel combinato disposto con l'articolo 41, paragrafo 1, della direttiva 2007/64, dev'essere interpretato nel senso che le informazioni relative a modifiche di un contratto quadro trasmesse da un prestatore di servizi di pagamento esclusivamente tramite una casella di posta elettronica di e-banking non sono «fornite» ai sensi dell'articolo 41, paragrafo 1, di tale direttiva, ma semplicemente «rese disponibili» all'utente dei servizi di pagamento.