

## **PV5 - FASTWEB-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**

*Provvedimento n. 27645*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 aprile 2019;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo) ed, in particolare, l'articolo 27;

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;

VISTO il Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11;

VISTO il Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento al comma 3 dell'articolo 3;

VISTO il proprio provvedimento del 13 febbraio 2019, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb), società attiva nel settore delle comunicazioni elettroniche. Il bilancio della Società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 presenta ricavi da vendite e prestazioni pari a circa 1,9 miliardi di euro.

### **II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

1. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Fastweb nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa e mobile consistente nel non consentire alla clientela il pagamento di tali servizi tramite la domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia e quindi con Iban non caratterizzati dalle iniziali nazionali "IT...".

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

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

*Fase preistruttoria*

2. A seguito della ricezione di alcune segnalazioni, in data 14 marzo 2018 è stata inviata una richiesta di informazioni a Fastweb<sup>1</sup>, che ha fatto pervenire il relativo riscontro in data 4 aprile 2018<sup>2</sup>.

3. In data 17 settembre 2018 è stata indirizzata una richiesta di informazioni ai due principali istituti bancari nazionali: Unicredit S.p.A. (di seguito Unicredit) ed Intesa San Paolo S.p.A. (di seguito Intesa).

4. Unicredit ha fornito riscontro alla predetta richiesta di informazioni in data 21 settembre 2018<sup>3</sup>, mentre in data 24 settembre 2018 è pervenuta la risposta di Intesa<sup>4</sup>.

*Fase istruttoria*

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 15 novembre 2018 è stato comunicato<sup>5</sup> a Fastweb l'avvio del procedimento istruttorio n. PV5, per possibile violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012.

6. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata la violazione della suddetta disposizione nella misura in cui risultasse accertato che il professionista non accetti bonifici e addebiti diretti in conto per il pagamento dei propri servizi da conti accesi presso istituti bancari residenti nel territorio dell'Unione ma non situati nel territorio nazionale, realizzandosi in tal modo una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. *Iban discrimination*).

---

<sup>1</sup> [Doc. n. 1.]

<sup>2</sup> [Doc. n. 2.]

<sup>3</sup> [Doc. n. 9.]

<sup>4</sup> [Doc. n. 10.]

<sup>5</sup> [Doc. n. 13.]

7. In data 6 dicembre 2018 Fastweb ha depositato la propria memoria difensiva<sup>6</sup>, fornendo altresì le informazioni richieste nella comunicazione di avvio.

8. In data 17 gennaio 2019 Fastweb è stata sentita in audizione presso i locali dell'Autorità<sup>7</sup>.

9. In data 31 dicembre 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, la società ha presentato una prima versione di impegni<sup>8</sup>, successivamente integrati in data 28 gennaio 2019<sup>9</sup>, volti a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

10. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 13 febbraio 2019, in quanto risultati inidonei a rimuovere i profili di possibile illiceità della condotta contestata. La relativa decisione di rigetto è stata comunicata alla società il 19 febbraio 2019<sup>10</sup>.

11. In data 28 febbraio 2019 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>11</sup>.

12. In data 20 marzo 2019 la Parte ha fatto pervenire la propria memoria conclusiva<sup>12</sup>.

## **2) Le evidenze acquisite**

13. Le risultanze istruttorie evidenziano che, con riguardo al sistema di pagamento dei servizi di telefonia con addebito automatico su conto corrente, l'architettura generale dei sistemi e le sottese procedure di Fastweb consentono alla clientela di scegliere il pagamento con domiciliazione solo indicando conti accesi presso una banca italiana o presso una banca di San Marino, in quanto a seguito dell'introduzione del sistema SEPA, la società ha aderito per l'incasso delle fatture al servizio c.d. SEDA (che fornisce alcuni servizi aggiuntivi opzionali soprattutto per la verifica dell'affidabilità dei clienti), accessorio al SEPA ed utilizzato prevalentemente da banche italiane. Pertanto, è stata confermata l'impossibilità, per un cliente Fastweb, di procedere ad eseguire i pagamenti a favore dell'operatore con addebito automatico in conto laddove quest'ultimo non sia stato acceso presso una banca con sede in Italia.

14. La società ha confermato quanto sopra in audizione: *"La gestione automatizzata dei pagamenti adottata dalla società riguarda attualmente solo il protocollo bancario Seda, tipico del sistema italiano....Nel caso di richieste di domiciliazione su c.c. di banche estere che utilizzino, invece, il sistema generale UE dei protocolli di pagamento Sepa, Fastweb effettuerà una lavorazione di tipo "manuale" da parte di un apposito team dedicato. Infatti, un intervento di automazione sui sistemi ed i relativi flussi verso il canale bancario risulterebbe sproporzionato e gravoso anche considerando il numero estremamente esiguo di richieste pervenute da parte di consumatori italiani titolari di conti correnti esteri concretamente interessati alla domiciliazione in questione"*<sup>13</sup>.

15. La mancata accettazione della domiciliazione su conti esteri discende unicamente dalla scelta della società di utilizzare il SEDA per gli incassi. Il sistema bancario nazionale è infatti in grado di ricevere pagamenti da qualsiasi istituto estero attraverso il SEPA, come confermato dalle due maggiori banche italiane, che hanno rilevato quanto segue: a) di essere in grado di accogliere per l'incasso le disposizioni da addebitare presso qualsiasi *Payment Service Provider (PSP)* aderente agli schemi "SDD Core" ed "SSD B2B" e quindi anche laddove l'IBAN del debitore abbia iniziali diverse da "IT"; b) di poter raggiungere qualsiasi altro PSP che aderisca al medesimo servizio a prescindere dalla localizzazione geografica UE ove sia attestato; c) anche per i creditori che utilizzano il SEDA, in relazione ai mandati con addebito su conti presso PSP non aderenti al medesimo resta ferma la possibilità per il creditore di accettarli come incassi SDD senza il servizio opzionale aggiuntivo SEDA.

## **3) Le argomentazioni difensive della Parte.**

16. Nelle proprie memorie difensive del 6 dicembre 2018 e 20 marzo 2019, nonché nel corso dell'audizione tenutasi il 17 gennaio 2019, Fastweb ha svolto, tra le altre, le argomentazioni di seguito sintetizzate.

17. La gestione dei pagamenti mediante domiciliazione su conto corrente attualmente consentita dalla società riguarda solo istituti bancari aderenti al protocollo SEDA, che rappresenta l'unico strumento che garantisce la società attraverso controlli delegati alle banche circa la disponibilità del conto corrente da parte del consumatore, la correttezza dei dati identificativi, l'eventuale status di cattivo pagatore del cliente risultante dalle apposite banche dati. Vengono accolte, quindi, secondo il professionista, le richieste di domiciliazione delle utenze di telefonia fissa e mobile su conti correnti di banche estere che aderiscono a tale protocollo SEDA, in quanto tali casi rientrano nella normale lavorazione sui sistemi di gestione della clientela.

18. La scelta di aderire al citato servizio italiano SEDA non è stata dettata dalla deliberata finalità di discriminare potenziali clienti esteri che non possiedono un conto corrente in una banca italiana ma, in un settore come quello delle

---

<sup>6</sup> [Doc. n. 16.]

<sup>7</sup> [Doc. n. 20.]

<sup>8</sup> [Doc. n. 17.]

<sup>9</sup> [Doc. n. 21.]

<sup>10</sup> [Doc. n. 24.]

<sup>11</sup> [Doc. n. 26.]

<sup>12</sup> [Doc. n. 30.]

<sup>13</sup> [Doc. n. 20.]

telecomunicazioni connotato da un elevato rischio di attività fraudolente poste in essere tramite i servizi di comunicazione elettronica, da motivazioni legate alla sicurezza ed alla prevenzione di eventuali attività fraudolente.

**19.** Fastweb ha rilevato che è comunque ammessa per i consumatori la possibilità di domiciliare le proprie utenze sia di telefonia fissa che mobile su carte di credito estere e che i consumatori che hanno chiesto di domiciliare le proprie utenze su conti correnti esteri e/o hanno presentato reclami in caso di rifiuto risultano in numero estremamente ridotto e marginale. Proprio il numero esiguo di richieste finora pervenute in proposito rende una modifica generalizzata dell'intera architettura dei sistemi di pagamento finalizzata a consentire la domiciliazione su conti esteri eccessivamente onerosa e sproporzionata.

#### **IV. VALUTAZIONI**

**20.** In via preliminare, è opportuno sottolineare che l'eliminazione della discriminazione geografica nell'uso di bonifici ed addebiti diretti in euro, quale ostacolo alla piena attuazione del sistema SEPA e, più in generale, alla realizzazione del mercato unico dei pagamenti, rappresenta ed è stata considerata come un obiettivo prioritario a livello europeo<sup>14</sup>.

**21.** A tale riguardo, l'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 stabilisce che *"Il beneficiario che accetta un bonifico o riceve fondi mediante addebito diretto da un pagatore titolare di un conto di pagamento interno all'Unione non specifica lo Stato membro nel quale è situato tale conto di pagamento, sempre che il conto di pagamento sia raggiungibile conformemente all'articolo 3"*<sup>15</sup>.

**22.** Ciò posto, il presente provvedimento ha ad oggetto la condotta posta in essere da Fastweb nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa e mobile consistente nell'aver operato una discriminazione tra conti correnti italiani e conti correnti esteri in violazione dei suddetti obblighi di non *"discriminazione"* tra gli strumenti di pagamento all'interno dell'Unione Europea.

**23.** Nel caso in esame, per ammissione della stessa Fastweb come sopra riportata, l'architettura dei propri sistemi di pagamento con addebito automatico e le sottese procedure interne consentono attualmente alla clientela di scegliere il pagamento con domiciliazione su conto corrente solo nel caso di conti accesi presso una banca italiana o presso una banca di San Marino, con esclusione dunque dei conti correnti aperti presso Banche estere aventi sede in altri paesi dell'Unione Europea.

**24.** Diversamente da quanto sostenuto nelle posizioni difensive, tale impedimento non può essere giustificato dalla decisione della stessa Società di aderire, a seguito dell'introduzione del sistema SEPA, al servizio SEDA per l'incasso delle fatture, utilizzato prevalentemente dalle banche italiane.

**25.** In proposito basti evidenziare che il passaggio dal RID, il sistema degli addebiti diretti precedentemente in uso in Italia, al SEPA è stato reso necessario proprio al fine di armonizzare i sistemi a livello comunitario e garantire anche in Italia un meccanismo che generi i pagamenti con mandato lato creditore e non (come con il RID) lato debitore.

**26.** Il SEPA prevede, infatti, un modello comune tra tutti gli Stati basato sulla gestione dei mandati da parte dei creditori (ovvero i fatturatori) che dovrebbero, come tali, provvedere alla gestione dei pagamenti dei clienti rapportandosi con le rispettive banche.

**27.** Il protocollo SEDA non è un servizio diverso che possa giustificare l'impedimento ad utilizzare IBAN non italiani poiché trattasi di un "servizio" opzionale e aggiuntivo fornito ai fatturatori che, a loro discrezione, preferiscono non svolgere i servizi relativi alla gestione mandati dei propri clienti.

**28.** Come tale, la scelta di ricorrere al SEDA non può rappresentare un'esimente per il creditore che non si sia dotato di procedure interne specifiche al fine di adeguarsi alla normativa europea, così impedendo ai clienti di eseguire il pagamento dei servizi mediante domiciliazione bancaria su conti esteri e determinando discriminazioni tra questi e i conti italiani. E' proprio l'obiettivo di assicurare piena interoperabilità nel sistema dei pagamenti a livello europeo che ha determinato l'introduzione della regolamentazione comunitaria volta a omogeneizzare i sistemi in oggetto.

**29.** Peraltro, nemmeno dal punto di vista tecnico - come confermato anche dalle informazioni fornite dalle due principali banche italiane - il fatto che il debitore non abbia un IBAN italiano pregiudica l'incasso per il creditore aderente al SEDA.

**30.** Né il mancato adeguamento da parte della Società a quanto previsto dal Regolamento UE n. 260/2012 può considerarsi giustificato dall'esiguo numero, secondo quanto riferito dalla società, di casi di utenti interessati al pagamento da conto estero.

**31.** A tale riguardo, infatti, basti rilevare che l'esclusione dell'addebito automatico su conti correnti esteri discende da una carenza "strutturale" della architettura dei "sistemi" della società Fastweb che non si è finora dotata di meccanismi che consentano in via generalizzata e automatica il pagamento dei servizi mediante una domiciliazione bancaria da conti correnti esteri attraverso il sistema SEPA.

**32.** In conclusione, la condotta posta in essere da Fastweb nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa e mobile, consistente nel non consentire alla clientela il pagamento dei servizi di telefonia tramite domiciliazione

---

<sup>14</sup> [Nell'ambito della "Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione del regolamento (UE) n. 260/2012" del 27 novembre 2017 (COM(2017) 683 final), l'eliminazione dell'iban discrimination viene definita come la "la priorità principale della Commissione europea per quanto riguarda l'applicazione del regolamento SEPA".]

<sup>15</sup> [Il principio è stato poi confermato anche dal Regolamento (UE) 2018/302, entrato in vigore il 3 dicembre 2018.]

bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, integra una violazione del divieto sancito dall'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**33.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, come richiamato dall'articolo 3 comma 3 del Decreto Legislativo 18 agosto 2015, n. 135, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con il provvedimento che vieta la condotta posta in essere in violazione dell'articolo 9 del medesimo Regolamento, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**34.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione; dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione; della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**35.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica dell'operatore che presenta ricavi pari a circa 1,9 miliardi di euro. Si tiene, altresì, conto che la condotta è stata posta in essere in un contesto di iniziale applicazione della disciplina di cui al Regolamento (UE) n. 260/2012, e dunque nella fase di avvio del mercato unico europeo dei pagamenti che rappresenta obiettivo fondamentale dello stesso Regolamento, posto a rischio secondo la Commissione europea proprio dalla condotta qui in esame. Inoltre, occorre anche prendere in considerazione la circostanza che la condotta contestata riguarda i servizi e le utenze di telefonia sia fissa che mobile in abbonamento. Infine, si tratta di una condotta di per sé manifestamente in contrasto con una disciplina normativa di immediata interpretazione e ben nota all'operatore.

**36.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere almeno dal 1° febbraio 2014 (data di entrata in funzione del sistema Sepa prevista dall'articolo 6 del Regolamento UE n. 260/2012) ed è tuttora in corso, come emerge dalla stessa documentazione agli atti.

**37.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Fastweb nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta posta in essere da Fastweb S.p.A., consistente nel non consentire alla clientela il pagamento dei servizi di telefonia tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, integra una violazione del divieto sancito dall'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012;

### DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Fastweb S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Fastweb S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro);

c) che Fastweb S.p.A. comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*