

## **PV7 - TELEPASS-ADDEBITI SU IBAN ESTERO**

Provvedimento n. 28091

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTI gli articoli 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento UE 2018/302;

VISTI gli articoli 3, comma 3, del D. Lgs. 2015, n. 135, e 144-*bis*, comma 9-*bis*, del Codice del Consumo;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 18 settembre 2019, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso Telepass S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

1. Telepass S.p.A. (di seguito Telepass), società attiva nel settore dei servizi a pagamento dei pedaggi autostradali e altri servizi connessi alla mobilità e alla sosta delle autovetture. Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 presenta un fatturato pari a 199.578.443 di euro e utili pari a 68.220.316 di euro<sup>1</sup>.

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

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Telepass nell'ambito della commercializzazione di servizi di pagamento dei pedaggi autostradali e degli altri servizi offerti dalla società, tramite 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 pre-istruttoria**

3. A seguito della ricezione di alcune segnalazioni, in data 9 ottobre e 26 novembre 2018 sono state inviate alla società Telepass, rispettivamente, una richiesta di informazioni e una richiesta di integrazione alle informazioni trasmesse. La società Telepass ha fatto pervenire il relativo riscontro, rispettivamente, in data 14 dicembre 2018 e in data 12 febbraio 2019.

##### **Fase istruttoria**

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 18 settembre 2019 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PV7 per presunta violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, ai sensi del quale: "*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*" e dell'articolo 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302 che prevede che un operatore "*non può, nell'ambito di mezzi di pagamento dallo stesso accettati, applicare condizioni diverse a un'operazione di pagamento per motivi connessi (...) all'ubicazione del conto di pagamento, al luogo di stabilimento del prestatore dei servizi di pagamento o al luogo di emissione dello strumento di pagamento all'interno dell'Unione se: a) l'operazione di pagamento è effettuata tramite una transazione elettronica mediante bonifico, addebito diretto o uno strumento di pagamento basato su carta avente lo stesso marchio di pagamento e appartenente alla stessa categoria (...)*".

5. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata la violazione delle suddette disposizioni per la mancata accettazione da parte del professionista di bonifici e addebiti diretti per il pagamento dei propri servizi da conti accesi presso istituti bancari residenti nel territorio dell'Unione, ma non situati nel territorio nazionale, realizzando in tal modo una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. *Iban discrimination*).

6. In data 23 settembre 2019 si è svolto presso la società Telepass l'accertamento ispettivo, deliberato dall'Autorità in data 18 settembre 2019.

---

<sup>1</sup> [Bilancio 2018 depositato dalla società in data 23 ottobre 2019.]

7. In data 23 ottobre 2019 Telepass ha depositato la propria memoria difensiva fornendo altresì le informazioni richieste nella comunicazione di avvio.

8. In data 31 ottobre 2019, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, la società ha presentato una prima versione di impegni, volti a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione, successivamente integrati in data 20 novembre 2019, con la tempistica dell'attuazione delle misure proposte, a seguito di un'audizione con i rappresentanti della società Telepass svolta in data 5 novembre 2019.

9. In data 3 dicembre 2019 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

10. In data 13 dicembre 2019, Telepass ha depositato la propria memoria conclusiva fornendo altresì le informazioni relative alla tempistica di implementazione degli impegni. In particolare, la società ha fatto presente che avrebbe provveduto a consentire l'attivazione del dispositivo Telepass con domiciliazione su conto estero presso i "punti blu" già a far data dal 16 dicembre 2019.

11. In data 9 gennaio 2020, il professionista ha fornito indicazione del numero di contratti conclusi presso i Punti Blu (26) nel periodo 16– 27 dicembre 2019 e ha depositato, a titolo di esempio, copia di un contratto recante un IBAN estero, a dimostrazione dell'avvenuta attivazione di tale funzionalità a far data dal 16 dicembre 2019.

## 2) Le evidenze acquisite

12. Le risultanze istruttorie hanno confermato per i clienti Telepass l'impossibilità di effettuare i pagamenti dei pedaggi autostradali tramite dispositivo Telepass con addebito automatico in conto laddove quest'ultimo non sia stato acceso presso una banca con sede in Italia (quindi in assenza di un IBAN italiano). Infatti, la documentazione acquisita evidenzia che un potenziale cliente Telepass che vuole attivare l'omonimo dispositivo di pagamento deve scegliere una banca italiana, ovvero utilizzare il pagamento tramite carta di credito.

## 3) Gli impegni presentati dalla Parte

13. In data 31 ottobre 2019, Telepass ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 20 novembre 2019. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono di:

*"- implementare lo sviluppo delle funzionalità necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione su conti correnti di banche residenti nei Paesi SEPA;*

*- tale misura consentirà ai sistemi informativi di gestire la domiciliazione su banche appartenenti ad uno degli Stati SEPA già in fase di sottoscrizione del contratto Telepass;*

*- tali funzionalità, necessarie a consentire l'identificazione del cliente e la verifica della titolarità dell'IBAN e, dunque, a consentire l'accoglimento delle richieste di domiciliazione su IBAN estero già in occasione della sottoscrizione del contratto, sono state implementate:*

*- dal 16 dicembre 2019 nei Punti Blu;*

*- nei canali digitali saranno implementate entro il 16 marzo 2020;*

*- nel periodo 16 dicembre 2019 – 16 marzo 2020 sarà sviluppata per i canali digitali una funzionalità che informa i soggetti interessati della possibilità di sottoscrivere subito l'offerta con Iban estero, recandosi in un Punto Blu".*

14. La società, infine, nelle more dell'implementazione delle funzionalità di cui sopra, comunicherà, al cliente con IBAN estero che acceda *all'on-boarding* del contratto Telepass mediante i canali digitali, la possibilità di poter sottoscrivere il contratto Telepass anche attraverso addebito su carta di credito.

15. La società, infine, effettuerà una campagna informativa al fine di informare la clientela dell'implementazione delle misure sopra descritte mediante specifici avvisi da inviare tramite *mail* alla clientela e da pubblicare sul sito *internet*.

## IV. VALUTAZIONI

16. In via preliminare, è opportuno sottolineare che l'eliminazione della discriminazione geografica nell'uso di bonifici e addebiti diretti in euro, quale ostacolo alla piena attuazione del sistema SEPA e, più in generale, alla realizzazione del mercato unico dei pagamenti, rappresenta un obiettivo prioritario a livello europeo<sup>2</sup>.

17. 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>3</sup> mentre l'articolo 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302 prevede che un operatore *"non può, nell'ambito di mezzi di pagamento dallo stesso accettati, applicare condizioni diverse a un'operazione di pagamento per motivi connessi (...) all'ubicazione del conto di pagamento, al luogo di stabilimento del prestatore dei servizi di pagamento o al luogo di emissione dello strumento di pagamento all'interno dell'Unione se: a)*

<sup>2</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>3</sup> [Il principio è stato poi confermato anche dal Regolamento (UE) 2018/302 entrato in vigore il 3 dicembre 2018.]

*l'operazione di pagamento è effettuata tramite una transazione elettronica mediante bonifico, addebito diretto o uno strumento di pagamento basato su carta avente lo stesso marchio di pagamento e appartenente alla stessa categoria (...)*".

**18.** Ciò premesso, si rileva che gli impegni presentati da Telepass appaiono idonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione conformando pienamente la condotta della società a quanto stabilito dalle sopra citate norme comunitarie, in quanto prevedono una modifica globale e di "sistema" sulle procedure automatizzate di domiciliazione dell'attivazione del sistema di pagamento Telepass.

**19.** Tale modifica consentirà, quindi, a tutti i consumatori con conti correnti presso banche estere in ambito UE di richiedere e ottenere in maniera autonoma la domiciliazione su tali conti esteri. L'impegno di modifica dei propri sistemi proposto da Telepass consentirà, infatti, di gestire integralmente tutte le richieste in maniera automatizzata e indifferenziata, senza dover far ricorso a lavorazioni specifiche per i consumatori dotati di Iban presso banche estere in ambito UE.

**20.** Gli impegni prevedono, altresì, un'ampia campagna informativa per rendere edotti i consumatori della possibilità di domiciliare i pagamenti su conti esteri nei punti Blu. Essa sarà articolata su diversi canali di diffusione. La campagna informativa coprirà infatti non solo il canale *web*, ma anche i canali diretti con i singoli consumatori/utenti atteso che è previsto l'invio di una *mail* specifica ai richiedenti tale attivazione nelle more dell'implementazione della domiciliazione in forma digitale.

**21.** Tale misura informativa assolve un'importante funzione suppletiva e assume una particolare rilevanza proprio nella fase di implementazione delle misure in quanto rende edotto il consumatore sulla circostanza che, a breve, potrà beneficiare anche della domiciliazione bancaria su conti esteri nei canali digitali.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Telepass S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Telepass S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Telepass S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in via definitiva in data 20 novembre 2019, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Telepass S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

## **PV7 - TELEPASS-ADDEBITI SU IBAN ESTERO**

*Allegato al provvedimento n. 28091*

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PV7 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 18 settembre 2019 e avente ad oggetto le condotte di Telepass S.p.A. in materia di mancata concessione della domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, Telepass S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

**I.** *Implementare lo sviluppo delle funzionalità, necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione su conti correnti di banche residenti nei Paesi UE*

*Tale misura consentirà ai sistemi informativi di gestire la domiciliazione su banche appartenenti ad uno dei 28 Stati dell'UE.*

*Le funzionalità, necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione da conto corrente acceso presso banche residenti nei Paesi UE, saranno implementate entro il 16 dicembre 2019 nei "Punti Blu" ed entro il 16 marzo 2020 nei canali digitali.*

**II.** *Gestire il periodo transitorio (in attesa dell'implementazione del nuovo sistema) tramite proposte di domiciliazioni su carte di credito convenzionate ovvero informando il consumatore che può effettuare la domiciliazione bancaria con IBAN estero, recandosi presso il "Punto Blu".*

**III.** *Effettuare una campagna comunicazionale alla clientela volta ad informare sulla nuova possibilità di domiciliare i servizi di pagamento tramite dispositivo Telepass anche su banche appartenenti ad uno degli stati membri della Comunità Europea".*