

## **IP326 - WIND-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**

Provvedimento n. 28344

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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 all'articolo 3, comma 3;

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*);

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 27643 del 10 aprile 2019, con la quale l'Autorità ha accertato la violazione da parte di Wind Tre S.p.A. del 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;

VISTA la propria delibera n. 28053 del 20 dicembre 2019, con la quale l'Autorità ha contestato a Wind Tre S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 27643 del 10 aprile 2019;

VISTA la propria delibera del 17 marzo 2020, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria Covid-19 e della necessità di assicurare alla Parte il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio;

VISTA la propria delibera del 23 giugno 2020, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento, sussistendo particolari esigenze istruttorie in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. PREMESSA**

**1.** Con provvedimento n. 27643 del 10 aprile 2019, l'Autorità ha accertato la violazione da parte di Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind Tre) del 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, modificando il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11.

**2.** Nel corso del procedimento sanzionatorio Wind Tre ha dichiarato di aver concluso una complessa procedura di adeguamento dei sistemi che, a partire dal 31 marzo 2019, le avrebbe consentito di accettare addebiti ricorsivi su conti correnti esteri nel caso di offerte non abbinata a un prodotto o a prodotti di fascia medio bassa. Le modifiche ai sistemi avrebbero comportato una revisione dei processi e dei sistemi informativi, compreso il sito *web* ufficiale.

**3.** In data 30 luglio 2019, è pervenuta all'Autorità una segnalazione riguardante il persistere della violazione di Wind Tre, in quanto la società non avrebbe provveduto alla realizzazione di misure efficaci per consentire agli utenti di gestire autonomamente la domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell'Unione Europea.

**4.** In particolare, da una simulazione di acquisto di un servizio di linea fissa effettuata in data 27 luglio 2019, è emerso che, nella schermata nella quale devono essere scelte le "*modalità di pagamento*", l'addebito su conto corrente non consente l'inserimento di un IBAN con iniziali estere che viene segnalato come campo non valido ("*campo codice paese non valido*").

**5.** Nel mese di agosto 2019, due consumatori hanno denunciato il perdurare della violazione. In particolare, un consumatore ha riferito di essersi visto rifiutare la sua richiesta del maggio 2019, di domiciliazione su IBAN olandese e di aver ricevuto nel luglio 2019 una risposta da parte della Società nella quale veniva invitato a fornire un IBAN italiano.

**6.** Con riscontro pervenuto in data 26 settembre 2019, a seguito di apposita richiesta di informazioni, Wind Tre non ha, tuttavia, fornito alcuna documentazione circa la possibilità per il consumatore di procedere *online* e con immediata

risposta positiva automatica alla domiciliazione delle proprie utenze su banca estera. Piuttosto, si è limitata a produrre documentazione interna sulla procedura "manuale" seguita dagli addetti del *call center* nel caso di richiesta da parte dell'utente di "*variazione del metodo di pagamento*" e, nello specifico, di domiciliazione presso una Banca UE dell'area SEPA.

**7.** Dagli stessi *screenshot* prodotti in atti da Wind Tre emerge come la stessa informativa fornita al pubblico, nelle FAQ presenti sul sito *internet*, si limiti a citare la possibilità per il consumatore di effettuare il pagamento tramite conto corrente estero (facoltà da sempre concessa ai consumatori da Wind Tre, mediante bonifici singoli effettuati ogni volta dal cliente) e non anche tramite domiciliazione bancaria (addebito ricorrente) con IBAN estero.

**8.** Inoltre, alcune rilevazioni effettuate sul sito *internet* di Wind Tre in data 5 dicembre 2019 confermavano il perdurare della circostanza in base alla quale, nella pagina dedicata alle "*modalità di pagamento*" delle offerte relative al servizio di telefonia fissa, l'inserimento di un IBAN con iniziali estere viene segnalato come campo non valido ("*campo codice paese non valido*").

**9.** Dalle rilevazioni effettuate e dai riscontri acquisiti è emersa la reiterazione della condotta illecita oggetto del provvedimento sopra citato sui servizi linea fissa.

**10.** Pertanto, con provvedimento del 20 novembre 2019, n. 28053, l'Autorità ha contestato a Wind Tre S.p.A. di aver violato la delibera del 10 aprile 2019 n. 27643.

## **II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE**

**11.** Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 10 aprile 2019 è stato comunicato a Wind Tre S.p.A. in data 23 dicembre 2019.

**12.** Con comunicazione pervenuta in data 21 gennaio 2020, il professionista ha sostenuto che l'indisponibilità dell'IBAN europeo per attivazioni *online* è dovuta ad un mero errore materiale e che, in ogni caso, la nuova piattaforma è in grado di acquisire IBAN europei anche per l'attivazione *online*.

**13.** Al fine di chiarire tale aspetto, a partire dal 19 gennaio 2020, Wind Tre ha integrato la pagina dedicata alla scelta dello strumento di pagamento, sotto la stringa per l'inserimento dell'IBAN italiano, con la seguente frase: "*Per domiciliare i pagamenti su IBAN europeo chiama gratuitamente il numero 800999205 oppure clicca sull'apposita icona e ti chiamiamo noi*".

**14.** Nell'audizione tenutasi l'8 giugno 2020, il professionista ha inoltre confermato che la stringa può essere utilizzata dai consumatori titolari di un IBAN italiano e che nella pagina del sito non è presente la stringa nella quale inserire l'IBAN europeo. Come risulta dall'informativa inserita nella pagina di scelta del metodo di pagamento, infatti, il consumatore che intenda domiciliare i pagamenti su IBAN europeo deve chiamare il servizio clienti e comunicare il codice dell'IBAN estero all'operatore, che procederà ad inserirlo a sistema. Ciò avviene per ragioni di sicurezza. È infatti l'operatore a verificare l'esattezza dell'IBAN estero, evitando errori o refusi.

**15.** Nel corso del procedimento, Wind Tre ha evidenziato che il primo sviluppo strutturale utile per la modifica della procedura *online*, tale da consentire al consumatore di procedere in completa autonomia alla domiciliazione del pagamento su conto corrente europeo mediante l'inserimento dell'IBAN estero all'interno di una stringa dedicata, era previsto per il 20 settembre 2020<sup>1</sup>.

**16.** Nella memoria conclusiva, pervenuta in data 30 luglio 2020, Wind Tre ha confermato di aver modificato - a partire dal 27 luglio 2020 - il processo per l'attivazione di linea fissa via *web* mediante l'inserimento da parte del Cliente della stringa corrispondente al conto bancario estero, senza necessità di intervento del *call center* per il completamento della procedura di attivazione.

## **III. VALUTAZIONI**

**17.** Il presente procedimento ha ad oggetto il comportamento posto in essere da Wind Tre in relazione alla diversa modalità di gestione delle domiciliazioni su IBAN esteri rispetto a quelle previste per gli IBAN nazionali, durante il processo di acquisizione di linea fissa tramite il canale *web*, attraverso il quale non è consentito agli utenti di gestire autonomamente la domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell'Unione Europea.

**18.** In particolare, dalla documentazione acquisita nel corso del procedimento è emerso che, rispetto alla procedura *online*, Wind Tre non ha provveduto a consentire al consumatore di procedere in completa autonomia alla domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell'Unione Europea mediante l'inserimento dell'IBAN estero all'interno di una stringa dedicata.

**19.** Come evidenziato dalla stessa Wind Tre, infatti, la stringa presente sul sito *internet* nella pagina dedicata alla scelta dello strumento di pagamento poteva essere utilizzata, almeno sino al 27 luglio 2020, solo dai consumatori titolari di un IBAN italiano. Sino a quella data, il consumatore che intendeva domiciliare i pagamenti su IBAN europeo doveva chiamare il servizio clienti e comunicare il codice dell'IBAN estero all'operatore che avrebbe provveduto ad inserirlo a sistema.

**20.** Risulta, inoltre, che nel periodo compreso tra luglio 2019 e gennaio 2020 il consumatore non è stato posto nella condizione di domiciliare il pagamento su un IBAN estero, con modalità standardizzata, attivando l'offerta *online*.

---

<sup>1</sup> [Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo. ]

**21.** Come riferito da Wind Tre, infatti, il testo “*per domiciliare i pagamenti su Iban Europeo chiama gratuitamente il numero 800999205 oppure clicca sull’apposita icona e ti chiamiamo noi*”, risulta essere stato inserito sotto la stringa per l’inserimento dell’IBAN italiano nella pagina dedicata alle modalità di pagamento, solo a partire dal 19 gennaio 2020<sup>2</sup>.

**22.** Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che la reiterazione del comportamento posto in essere dal professionista nell’ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa - consistente nel non consentire alla clientela, nel caso di offerte di telefonia non abbinata ad un prodotto o abbinata ad un prodotto di fascia bassa, il pagamento dei servizi tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso Banche aventi sede in Paesi dell’Unione Europea diversi dall’Italia, con modalità analoghe a quanto previsto per i conti correnti nazionali - costituisca inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27643.

#### **IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**23.** Ai sensi dell’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**24.** 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, nonché delle condizioni economiche dell’impresa stessa.

**25.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie della rilevante dimensione economica dell’operatore che, dal bilancio della società al 31 dicembre 2019, presenta un valore dei ricavi pari a 5 miliardi e 59 milioni di euro<sup>3</sup>.

**26.** Si tiene altresì conto che la condotta costituisce una violazione del Regolamento (UE) n. 260/2012, da attuarsi a partire dal 1° febbraio 2014 e finalizzato alla creazione del mercato unico europeo dei pagamenti.

Tale obiettivo è posto a rischio, secondo la Commissione europea, proprio dalle pratiche di *Iban discrimination* che sfruttano la posizione di debolezza in cui versa il consumatore medio a causa di un’asimmetria informativa che non gli consente di avere piena contezza del suo diritto ad ottenere la domiciliazione delle utenze sul proprio conto corrente estero.

**27.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere dal 24 aprile 2019, data di notifica del provvedimento n. 27643 del 10 aprile 2019, sino al 27 luglio 2020, data in cui Wind Tre S.p.A., seppur con grave ritardo, ha definitivamente rimosso la contestata pratica di *Iban discrimination*.

**28.** Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 300.000 € (trecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

#### **DELIBERA**

a) che il comportamento di Wind Tre S.p.A. costituisce inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27643;

b) di comminare a Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro).

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.

<sup>2</sup> [Cfr. doc. nn. 10, 16 e 17 dell’indice del fascicolo.]

<sup>3</sup> [Cfr. Bilancio di esercizio di Wind Tre S.p.A. al 31 dicembre 2019.]

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.

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  
*Roberto Rustichelli*