

IP325 - VODAFONE-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Provvedimento n. 28343

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor 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);

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, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

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 legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 27642 del 10 aprile 2019, con la quale l'Autorità ha accertato la violazione, da parte di Vodafone Italia S.p.A., dell'articolo 9 del citato Regolamento (UE) n. 260/2012;

VISTA la propria delibera n. 28052 del 20 dicembre 2019, con la quale l'Autorità ha contestato a Vodafone Italia S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 27642 del 10 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 27642 del 10 aprile 2019, l'Autorità ha accertato la violazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) dell'articolo 9 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.

2. Vodafone ha presentato, in data 30 luglio 2019, una prima relazione di ottemperanza, nella quale ha dichiarato, in sintesi, di aver implementato le funzionalità necessarie ad accogliere le richieste di domiciliazione su conti correnti appartenenti all'area SEPA attraverso tutti i canali di vendita. In particolare, la società ha dichiarato di aver esteso anche al canale *web* la possibilità di effettuare il pagamento del servizio tramite IBAN estero.

3. In data 30 luglio 2019, è pervenuta all'Autorità una segnalazione da parte di un concorrente riguardante l'inottemperanza di Vodafone al provvedimento sopra menzionato, 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 data 6 settembre 2019, al fine di acquisire elementi essenziali per valutare il contenuto della citata relazione di ottemperanza di Vodafone, l'Autorità ha inoltrato alla società una richiesta di informazioni e riscontri documentali.

5. Con comunicazione del 27 settembre 2019, Vodafone ha evidenziato di aver adottato una procedura che consentirebbe al cliente di scegliere come metodo di pagamento la domiciliazione bancaria su IBAN estero.

Dalla documentazione allegata, tuttavia, emerge che la procedura non consente la gestione automatizzata della richiesta *online* del pagamento automatico con IBAN estero, ma prevede la lavorazione manuale della pratica da parte del *backoffice*.

6. Più nello specifico, dalle pagine del sito istituzionale di Vodafone, acquisite agli atti, in cui sono riportati i passaggi conclusivi di una procedura di acquisto di un'offerta di telefonia fissa attraverso il canale *web*, emerge che il consumatore che intenda scegliere l'addebito ricorrente su un IBAN estero UE che presenti iniziali diverse da "IT" e "SM", non possa attivare l'offerta inserendo fisicamente l'IBAN nella schermata ma debba contattare un operatore. Il consumatore viene, infatti, invitato a cliccare sul *link* "*clicca qui*" presente sotto la scritta "*se possiedi un iban estero puoi attivare l'offerta con un nostro operatore*".

In questi casi, secondo la documentazione prodotta in atti dalla stessa Vodafone, le pratiche vengono inserite con IBAN UE, messe in uno stato di sospeso *ad hoc* "Iban EU: da lavorare manualmente" e inviate in un *Report* al *backoffice* per la lavorazione manuale¹.

7. Dalle rilevazioni effettuate e dai riscontri acquisiti attraverso la segnalazione del concorrente è emersa la reiterazione della condotta illecita oggetto del provvedimento sopra citato.

8. Pertanto, con provvedimento del 20 dicembre 2019, n. 28052, l'Autorità ha contestato a Vodafone Italia S.p.A. di aver violato la delibera del 10 aprile 2019 n. 27642.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

9. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 10 aprile 2019 è stato comunicato a Vodafone in data 23 dicembre 2019.

10. Nella propria memoria, pervenuta in data 10 febbraio 2020, Vodafone ha confermato che la richiesta *on line* di domiciliazione su IBAN UE non è immediata, ma richiede che il cliente sia richiamato da un operatore che procede telefonicamente a finalizzare l'ultima fase di acquisto gestendo la modalità di pagamento².

11. In proposito, Vodafone ha evidenziato che la difformità meramente tecnica fra la domiciliazione su IBAN nazionale, completamente automatizzata, e quella su IBAN UE, che richiede l'intermediazione di un operatore, inciderebbe sui soli tempi di attivazione (circa 6-7 minuti in più) e non costituirebbe, pertanto, un grave ostacolo alla fruizione del servizio.

12. Secondo quanto riferito dall'operatore, si tratterebbe di una soluzione transitoria, destinata ad essere assorbita in pochi mesi da un nuovo sistema IT che realizzerà la piena uniformazione delle procedure.

In proposito, con memoria pervenuta in data 22 giugno 2020³ e nel corso dell'audizione dell'8 luglio 2020⁴, Vodafone ha evidenziato di aver approvato il rilascio, entro novembre 2020, di un sistema che dovrebbe prevedere, tra le altre funzioni, anche l'implementazione di una procedura automatizzata per l'attivazione delle offerte Vodafone con IBAN di qualsiasi paese dell'area SEPA, eliminando qualsiasi distinzione tra IBAN italiani ed esteri.

13. Vodafone ha rilevato, peraltro, che un'eventuale anticipazione del solo processo di automatizzazione della modalità di pagamento con IBAN UE – distinto dall'attuazione del suddetto programma – avrebbe richiesto un investimento *ad hoc* del tutto sproporzionato, in quanto i clienti interessati a questa modalità di pagamento risultavano di numero limitato a qualche decina.

14. Con memoria conclusiva, pervenuta in data 8 agosto 2020, inoltre, Vodafone ha rilevato che non sarebbe possibile configurare l'inottemperanza al provvedimento n. 27642, in quanto l'Autorità avrebbe integrato l'ordine inibitorio iniziale – ossia la cessazione della condotta consistente nel non consentire alla clientela il pagamento dei servizi di telefonia tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia – introducendovi l'esigenza di fornire al consumatore un procedimento completamente autonomo ed automatizzato, identico a quello già attuato per coloro che scelgono, come modalità di pagamento, l'addebito diretto su IBAN italiano.

III. VALUTAZIONI

15. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27642.

16. Difatti, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone, dalla documentazione acquisita durante il procedimento di inottemperanza emerge come, rispetto alla procedura *online*, il professionista abbia continuato a violare l'ordine inibitorio contenuto nel suddetto provvedimento, ponendo in essere una discriminazione tra IBAN italiani e IBAN esteri, in violazione degli artt. 9 ed 11 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.

17. In particolare, Vodafone non ha provveduto a consentire al consumatore di procedere, in completa autonomia e senza alcuna discriminazione, alla domiciliazione delle proprie utenze di telefonia fissa su IBAN di banche estere dell'Unione Europea mediante l'inserimento di tale IBAN all'interno di una stringa dedicata, così come possibile per i consumatori titolari di un IBAN italiano.

18. Come evidenziato dalla stessa Vodafone, infatti, la stringa presente sul sito *internet* nella pagina dedicata agli strumenti di pagamento può essere utilizzata solo dai consumatori titolari di un IBAN italiano. Diversamente, il consumatore che intenda scegliere l'addebito ricorrente mediante un IBAN estero UE che presenti iniziali diverse da "IT" e "SM", non può attivare l'offerta inserendo fisicamente l'IBAN nella schermata, ma deve contattare un operatore

¹ [Cfr. Allegato 3 alla comunicazione di Vodafone pervenuta in data 29 settembre 2019, contenente l'informativa messa a disposizione dei call center per procedere all'attivazione di un nuovo servizio fisso o mobile in abbonamento.]

² [Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo.]

³ [Cfr. doc. n. 30 dell'indice del fascicolo.]

⁴ [Cfr. doc. n. 34 dell'indice del fascicolo.]

che, secondo la documentazione prodotta in atti dalla stessa Vodafone, provvede ad una lavorazione manuale della pratica.

19. Quanto all'osservazione di Vodafone, relativa al fatto che l'Autorità avrebbe integrato l'ordine inibitorio iniziale - ossia la cessazione della condotta consistente nell'impedire alla clientela il pagamento dei servizi di telefonia tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia - si rileva che già nel provvedimento n. 27642 del 10 aprile 2019 era stato chiaramente evidenziato come la violazione appena descritta fosse stata realizzata anche attraverso l'impossibilità di inserire *on line* gli IBAN diversi da quelli nazionali (punto 30 del provvedimento) e come, in ogni caso, la violazione accertata si riferisse a una discriminazione tra la possibilità di domiciliazione su conti correnti nazionali ed esteri, fra i quali non deve essere prevista alcun tipo di distinzione.

20. Pertanto, le procedure adottate da Vodafone, non consentendo la gestione automatizzata delle richieste *online* del pagamento ricorrente con IBAN estero, determinano una discriminazione tra IBAN italiani e IBAN esteri, in violazione del provvedimento n. 27642 del 10 aprile 2019.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

21. 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.

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

23. Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie può tenersi conto della rilevante dimensione economica dell'operatore che, al 31 marzo 2019, presentava un valore dei ricavi pari a circa 5.961 milioni di euro⁵.

24. Si tiene altresì conto che la condotta costituisca una violazione del Regolamento (UE) n. 260/2012, finalizzato alla creazione del mercato unico europeo dei pagamenti e di cui si sarebbe dovuto dare attuazione a partire dal 1° febbraio 2014.

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.

25. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere a partire dal 24 aprile 2019, data della notifica del provvedimento del 10 aprile 2019, n. 27642, e che l'inottemperanza è ancora in corso⁶.

26. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 500.000 euro (cinquecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Vodafone Italia S.p.A., costituisce inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27642, ;

b) di comminare a Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila 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.

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

⁵ [Bilancio di esercizio di Vodafone Italia S.p.A. al 31 marzo 2019.]

⁶ [Cfr. memoria del 22 giugno 2020, doc. 30 dell'indice del fascicolo.]

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.

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