

IP326 - WIND-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Provvedimento n. 28053

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 2019;

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 ed in caso di mancato rispetto degli impegni assunti, 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;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento n. 27643 del 10 aprile 2019, con il quale è stata accertata la violazione da parte di Wind Tre S.p.A. dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, riguardante il divieto di discriminazione per le domiciliazioni bancarie su Iban esteri di banche all'interno dell'unione Europea;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1) Il provvedimento n. 27643

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 e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11.

2) Le evidenze acquisite

2. Nel corso del procedimento PV3, 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 abbinate a un prodotto o a prodotti di fascia medio bassa. Le modifiche ai sistemi avrebbero altresì comportato una revisione dei processi e sistemi informativi compreso il sito *web* ufficiale.

3. In data 30 luglio 2019, è pervenuta all'Autorità una segnalazione riguardante la mancata realizzazione da parte di Wind Tre 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, secondo una simulazione di acquisto di un servizio di linea fissa effettuata in data 27 luglio 2019, 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 richiesta effettuata nel 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. In data 6 settembre 2019, al fine di acquisire elementi essenziali per valutare i suddetti aspetti, l'Autorità ha inoltrato alla società un'apposita richiesta di informazioni e riscontri documentali.

7. Con riscontro pervenuto in data 26 settembre 2019 Wind Tre non ha, così come richiesto, fornito alcuna documentazione circa la possibilità per il consumatore di procedere *on-line* e con immediata risposta positiva alla domiciliazione delle proprie utenze su banca estera, limitandosi a produrre documentazione interna in merito alla

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 Banca UE dell'area SEPA.

8. Dagli *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.

9. Inoltre, alcune rilevazioni effettuate sul sito *internet* di Wind Tre, in data 5 dicembre 2019, confermano il perdurare della circostanza che 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").

II. VALUTAZIONI

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

11. In particolare, dalle evidenze documentali risulta che la condotta posta in essere da Wind Tre, in violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, ha continuato ad essere diffusa successivamente all'adozione del provvedimento.

12. La società, infatti, nella concreta modalità di attuazione delle modifiche effettuate per consentire la domiciliazione su Iban esteri, sembrerebbe di fatto non garantire l'eliminazione della discriminazione tra conti nazionali e stranieri, atteso che, nell'ambito della procedura di acquisto online dei servizi di telefonia fissa, non viene consentito l'inserimento di un Iban con iniziali identificative di banche estere e il consumatore non viene nemmeno informato sull'esistenza di una procedura da seguire per poter in concreto domiciliare su conto estero il pagamento dell'utenza, risultando dunque impossibile usufruire di tale opzione. Più in generale, inoltre, secondo le denunce pervenute nell'agosto 2019, Wind Tre continuerebbe a rifiutare il pagamento mediante domiciliazione su Iban estero. Sembrano quindi permanere, a fronte delle modifiche attuate il 31 marzo 2019, modalità discriminatorie nella gestione delle modalità di pagamento in funzione della nazionalità dell'IBAN.

13. Le condotte in esame presentano i medesimi profili di violazione già accertati.

14. Il citato provvedimento n. 27643 del 10 aprile 2019 risulta notificato a Wind Tre S.p.A. in data 24 aprile 2019. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la violazione è stata reiterata successivamente a tale data.

15. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, e volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, quindi, che i fatti accertati possono integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 27643 del 10 aprile 2019, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare a Wind Tre S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla citata delibera dell'Autorità n. 27643 del 10 aprile 2019;

b) l'avvio del procedimento per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Sara Perugini;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società, ovvero da persone da essa delegate;

e) che entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli