

## **PV13 - SATISPAY-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**

Provvedimento n. 28464

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 novembre 2020;

SENTITO il Relatore Professore 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 all'articolo 9;

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

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

Satispay Europe S.A. è una società che opera nel settore del pagamento digitale e del trasferimento di denaro attraverso *internet*. In qualità di istituto di moneta elettronica autorizzato e regolato dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* lussemburghese, eroga il suindicato servizio ai clienti finali.

Satispay S.p.A. è la società che controlla al 100% Satispay Europe S.A. e svolge, tra l'altro, attività di sviluppo della piattaforma tecnologica attraverso cui opera Satispay Europe S.A.

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

1. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Satispay Europe S.A. consistente nell'impedire alla clientela di effettuare pagamenti attraverso 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.." e dai 27 caratteri standard previsti per gli IBAN delle banche italiane.

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

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

2. A seguito di alcune segnalazioni, in data 4 giugno 2020<sup>1</sup>, l'Autorità ha comunicato, a Satispay S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PV13, relativo alla condotta sopra descritta.

3. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata la violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 nella misura in cui risultasse accertato che il professionista non accettava bonifici e addebiti diretti in conto per il pagamento dei propri servizi da conti accesi presso istituti bancari aventi sede 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*).

4. In data 19 giugno 2020 Satispay S.p.A.<sup>2</sup> precisava di non essere fornitore di servizi di pagamento digitale e che i servizi in questione sono forniti esclusivamente da Satispay Europe S.A., società interamente controllata da Satispay S.p.A. e operante quale istituto di moneta elettronica autorizzato e regolato dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* lussemburghese, nonché autorizzato ad operare in Italia in conformità alla normativa applicabile.

5. In data 10 luglio 2020 è stata inviata a Satispay Europe S.A. (di seguito Satispay Europe) l'estensione soggettiva del procedimento nei suoi confronti<sup>3</sup>.

6. In data 17 luglio 2020, la società Satispay S.p.A., presentava istanza di proroga per l'eventuale presentazione degli impegni al fine di allineare il termine a quello decorrente nei confronti di Satispay Europe<sup>4</sup>. La richiesta veniva accolta nell'adunanza dell'Autorità del 29 luglio 2020<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> [Rif. Doc. n. 7.]

<sup>2</sup> [Cfr. Doc. n. 8.]

<sup>3</sup> [Rif. Doc. n. 10.]

<sup>4</sup> [Rif. Doc. n. 14.]

7. In data 5 agosto 2020 è pervenuta una memoria di Satispay Europe, contenente le informazioni richieste nell'atto di avvio e in quello di estensione soggettiva del procedimento<sup>6</sup>.

8. In data 31 agosto 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, la società Satispay Europe ha presentato impegni e chiesto di essere sentita in audizione<sup>7</sup>. In data 25 settembre 2020 la società è stata sentita in audizione<sup>8</sup>.

9. In data 21 ottobre 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>.

## 2) Le evidenze acquisite

10. Le risultanze istruttorie evidenziano che Satispay S.p.A. non è un fornitore di servizi di pagamento digitale e che i servizi in questione sono forniti invece da Satispay Europe, società interamente controllata da Satispay S.p.A. e operante quale istituto di moneta elettronica autorizzato e regolato dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* lussemburghese, nonché autorizzato ad operare in Italia in conformità alla normativa applicabile. Satispay S.p.A., pertanto, non ha avuto alcun rapporto contrattuale con i consumatori in relazione ai servizi di pagamento digitale, compresa l'emissione e l'utilizzo di moneta elettronica, nonché la messa a disposizione di un "portafoglio virtuale".

Dal mese di marzo 2020, le procedure di Satispay Europe consentono di *default* ai clienti in Italia di utilizzare conti con IBAN SEPA non italiano sulla base di procedure automatizzate, idonee ad assicurare in modo effettivo tale possibilità. Infatti, la società ha definito modalità del procedimento di iscrizione a Satispay tramite la relativa App, che equiparano l'indicazione e l'utilizzo di conti con un IBAN italiano e di conti con IBAN SEPA non italiano (fatta eccezione per Croazia ed Estonia, a causa di oggettivi impedimenti tecnici all'operatività del servizio Satispay con conti correnti di tali Paesi), prevedendo in modo *standard* anche tale ultima opzione ai fini dell'iscrizione, senza alcun costo per l'utente; analogamente, anche in corso di rapporto è possibile passare dall'utilizzo di un IBAN italiano a uno estero. Inoltre, viene fornita alla clientela, in una sezione delle *Frequently Asked Questions* presenti sul sito *web* di Satispay, un'informazione completa relativa alla possibilità di utilizzo di conti con IBAN SEPA non italiano.

13. Per quanto riguarda il periodo antecedente il mese di marzo 2020, dalle evidenze istruttorie è emerso che Satispay Europe consentiva alla propria clientela di indicare e utilizzare i conti con IBAN SEPA non italiano, ma la gestione della richiesta avveniva solo con un processo manuale *ad hoc*. Su [300-1.000]\* richieste antecedenti alla realizzazione del sistema automatico, [400-900] sono state gestite positivamente, garantendo l'associazione del "portafoglio virtuale" ad un conto con IBAN SEPA non italiano e, nei casi in cui la società non ha proceduto in questo senso, ciò è avvenuto per scelta autonoma del cliente successiva alla richiesta o per ragioni diverse dall'indicazione di un IBAN SEPA non italiano.

## 3) Gli impegni presentati dalla Parte.

14. Con nota pervenuta in data 31 agosto 2020, Satispay Europe ha presentato una proposta di impegni<sup>10</sup>.

In particolare, tali impegni, che sono riprodotti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento, prevedono quanto segue:

### Impegno n. 1

Satispay Europe S.A. si impegna a fornire sul sito *web* [www.satispay.com.it-it/](http://www.satispay.com.it-it/) un'informativa ancora più chiara ed evidente in merito alla possibilità di associare -sia in sede di iscrizione al servizio, sia nel corso di un rapporto contrattuale - un conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo schema SEPA è disponibile al proprio account Satispay, nonché in merito alle modalità per ottenere tale associazione. A tal fine:

- Satispay Europe modificherà l'attuale pagina "*Attivare Satispay senza conto corrente*" compresa tra le *Frequently Asked Questions* nella sezione "*Iscrizione*", inclusa nella pagina "*Privati*" dell'area "*Assistenza*" del sito *web* [www.satispay.com.it-it/](http://www.satispay.com.it-it/), sostituendola con una pagina denominata "*Quali IBAN posso associare*" nella quale:

i) sarà indicato espressamente che è possibile associare l'account Satispay a qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile;

ii) saranno fornite le informazioni necessarie perché i consumatori possano associare il proprio *account* Satispay con qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile, sia in sede di iscrizione, sia in corso di rapporto;

---

<sup>5</sup> [Rif. Doc. n. 15.]

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

<sup>7</sup> [Rif. Doc. n. 17.]

<sup>8</sup> [Cfr. Doc. n. 19- Verbale dell'audizione.]

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

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>10</sup> [Cfr. Doc. n. 17.]

- nella pagina "Perché l'IBAN" inclusa nella sezione "Sicurezza e Privacy" della pagina "Privati" dell'area "Assistenza" del sito web [www.satispay.com.it-it/](http://www.satispay.com.it-it/), verrà inserita la precisazione che è possibile associare l'account Satispay a qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile, inserendo inoltre un link tramite il quale si atterrerà sulla pagina web "Quali IBAN posso associare" di cui al *bullet* che precede;

- nella breve descrizione riportata sotto la dicitura "Iscriviti", inclusa nella pagina "Come funziona" dell'area "Privati" del sito web [www.satispay.com.it-it/](http://www.satispay.com.it-it/), verrà inserita la precisazione che è possibile associare l'account Satispay a qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile.

Nel caso in cui in futuro dovesse rendersi necessario o anche solo opportuno modificare il suddetto sito web, Satispay Europe continuerà a fornire le medesime informazioni con evidenza analoga.

### **Impegno n. 2**

Satispay Europe inserirà una pagina denominata "Quali IBAN posso associare" nella sezione *Frequently Asked Questions* dell'App, che replicherà la pagina di cui all'impegno 1, primo *bullet*.

### **Impegno n. 3**

Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Satispay Europe invierà a coloro che le abbiano inviato, prima del marzo 2020, un *ticket* chiedendo di utilizzare un conto con IBAN SEPA non italiano e la cui richiesta non sia stata evasa per meri inconvenienti nella gestione operativa del *ticket* o per ragioni che non riflettevano l'operatività di Satispay Europe, i cui indirizzi siano presenti nel *database* di Satispay Europe, una comunicazione individuale via *e-mail* con la quale:

- i. rammenterà loro che - sia in sede di iscrizione al servizio, sia in corso di rapporto - è possibile indicare e utilizzare un conto con IBAN SEPA non italiano;
- ii. fornirà loro tutte le informazioni necessarie per associare un conto con IBAN SEPA non italiano all'account Satispay, ivi incluso il caso di modifica dell'IBAN precedentemente comunicato.

## **IV. VALUTAZIONI**

**15.** 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>11</sup>. A tale riguardo, l'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 stabilisce, in particolare, 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".

Gli impegni, così come formulati, appaiono idonei a concludere il procedimento senza l'accertamento dell'infrazione, in quanto appaiono risolutivi ai fini dell'eliminazione della violazione oggetto di contestazione.

**16.** Da marzo 2020, Satispay Europe consente l'uso di IBAN non IT attraverso procedure automatizzate, a analoghe a quella valide per gli IBAN nazionali, avendo dunque rimosso la discriminazione sussistente fino a tale data. Gli impegni migliorano il contenuto delle informazioni, che saranno ancora più chiare, in merito alla possibilità di associare al proprio account Satispay -sia in sede di iscrizione al servizio, sia nel corso di un rapporto contrattuale - un conto con IBAN SEPA di un qualsiasi Paese in cui lo schema SEPA è disponibile.

**17.** In particolare, con il primo Impegno, saranno fornite nelle pagine rilevanti del sito web della società informazioni ancora più chiare in merito alla possibilità di associare - sia in sede di iscrizione al servizio, sia nel corso di un rapporto contrattuale - un conto con IBAN SEPA di qualsiasi Paese in cui lo schema SEPA è disponibile al proprio account Satispay, nonché in merito alle modalità per ottenere tale associazione.

**18.** Con il secondo Impegno, le ulteriori informazioni date sul sito vengono replicate nell'App, che costituisce una forma di comunicazione efficace con gli utenti di Satispay Europe in considerazione del frequente ricorso all'applicazione da parte degli utenti ai fini dell'utilizzo del servizio.

**19.** Infine, con il terzo Impegno, la società consentirà, ricontattando coloro che prima del marzo 2020 abbiano chiesto di utilizzare un conto con IBAN SEPA non italiano e la cui richiesta non sia andata a buon fine, la possibilità di utilizzare un conto con IBAN SEPA non italiano. Tale misura consentirà, quindi, ai destinatari del contatto di effettuare una nuova scelta eventualmente modificando quella precedentemente compiuta, rimuovendo in tal modo rimuovere gli effetti residui che si fossero prodotti durante il periodo di gestione non automatizzata delle richieste.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Satispay Europe S.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 Satispay Europe S.A.;

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

---

<sup>11</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".]

## DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Satispay Europe S.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 31 agosto 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (allegato 1);
- 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, lett. a), del Regolamento;
- c) che la società Satispay Europe S.A., entro novanta 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*

### **ALLEGATO 1**

#### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PV13 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 4 giugno 2020 nei confronti di Satispay S.p.A. e successivamente integrato nei confronti di Satispay Europe S.A. in data 10 luglio 2020, avente ad oggetto l'impedimento alla clientela di effettuare pagamenti attraverso conti correnti accesi presso Banche aventi sede nei Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, Satispay Europe S.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 dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

##### **Impegno n. 1**

Satispay Europe S.A. si impegna a fornire sul sito *web www.satispay.com.it-it/* un'informativa ancora più chiara ed evidente in merito alla possibilità di associare -sia in sede di iscrizione al servizio, sia nel corso di un rapporto contrattuale -un conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo schema SEPA è disponibile al proprio account Satispay, nonché in merito alle modalità per ottenere tale associazione. A tal fine

- Satispay Europe modificherà l'attuale pagina "Attivare Satispay senza conto corrente" compresa tra le *Frequently Asked Questions* nella sezione "Iscrizione", inclusa nella pagina "Privati" dell'area "Assistenza" del sito *web www.satispay.com.it-it/*, sostituendola con una pagina denominata "Quali IBAN posso associare" nella quale:

i) sarà indicato espressamente che è possibile associare l'account Satispay a qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile;

ii) saranno fornite le informazioni necessarie perché i consumatori possano associare il proprio account Satispay con qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile, sia in sede di iscrizione, sia in corso di rapporto.

- nella pagina "Perché l'IBAN" inclusa nella sezione "Sicurezza e Privacy" della pagina "Privati" dell'area "Assistenza" del sito *web www.satispay.com.it-it/*, inserirà la precisazione che è possibile associare l'account Satispay a qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile, inserendo inoltre un *link* tramite il quale si atterrerà sulla pagina *web "Quali IBAN posso associare"* di cui al *bullet che precede*;

- nella breve descrizione sotto la dicitura "Iscriviti", inclusa nella pagina "Come funziona" dell'area "Privati" del sito *web www.satispay.com.it-it/*, inserirà la precisazione che è possibile associare l'account Satispay a qualsiasi conto con IBAN SEPA di qualsiasi paese in cui lo Schema SEPA è disponibile.

Nel caso in cui in futuro dovesse rendersi necessario o anche solo opportuno modificare il suddetto sito web, Satsipay Europe continuerà a fornire le medesime informazioni con evidenza analogica.

### **Impegno n. 2**

Satsipay Europe inserirà una pagina denominata "*Quali IBAN posso associare*" nella sezione *Frequently Asked Questions* dell'App, che replicherà la pagina di cui all'impegno 1, primo *bullet*.

### **Impegno n. 3**

Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Satsipay Europe invierà a coloro che le abbiano inviato, prima del marzo 2020, un *ticket* chiedendo di utilizzare un conto con IBAN SEPA non italiano e la cui richiesta non sia stata evasa per meri inconvenienti nella gestione operativa del *ticket* o per ragioni che non riflettevano l'operatività di Satsipay Europe, i cui indirizzi siano presenti nel *database* di Satsipay Europe, una comunicazione individuale via e-mail con la quale:

1. rammenterà loro che -sia in sede di iscrizione al servizio, sia in corso di rapporto- è possibile indicare e utilizzare un conto con IBAN SEPA non italiano;
- ii. fornirà loro tutte le informazioni necessarie per associare un conto con IBAN SEPA non italiano all'account Satsipay, ivi incluso il caso di modifica dell'IBAN precedentemente comunicato.

Gli impegni entreranno in vigore a partire dalla prima data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Gli Impegni saranno attuati entro 2 mesi dalla Data di Validità.