

PV6 - SKY ITALIA-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Provvedimento n. 28169

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 febbraio 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 Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento al comma 3 dell'articolo 3;

VISTO l'articolo 5 del Regolamento UE 2018/302, nonché l'articolo 144-bis, comma 9-bis, del Codice del Consumo;

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 i propri provvedimenti del 30 ottobre 2019 e dell'11 dicembre 2019, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. SKY Italia S.r.l. (di seguito SKY) è una società attiva nella produzione e distribuzione di canali digitali a pagamento, di servizi di *pay per view* e di servizi di televisione interattiva (via satellite e via cavo). Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso il 30 giugno 2018 presenta ricavi pari a 2.996.756.542 euro.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da SKY nell'ambito della commercializzazione di servizi audiovisivi, consistente nel non consentire alla clientela il pagamento di tali servizi tramite la domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia e quindi con IBAN non caratterizzati dalla presenza di 27 caratteri e dalle iniziali nazionali "IT...".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. A seguito di alcune segnalazioni e indagini di ufficio¹, nonché dell'acquisizione, in data 30 giugno 2019, di informazioni da parte di SKY², in data 1° agosto 2019 l'Autorità ha comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PV6³, contestando la possibile violazione dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, nonché dell'articolo 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302.

4. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata la violazione delle suddette disposizioni nella misura in cui SKY non avrebbe accettato, per il pagamento dei propri servizi, bonifici e addebiti diretti in conto 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*").

5. In data 6 settembre 2019, SKY ha depositato una prima memoria difensiva⁴, fornendo altresì le ulteriori informazioni richieste nella citata comunicazione di avvio del procedimento.

6. In data 16 settembre 2019, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, SKY ha presentato una prima versione di impegni⁵, volti a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

7. In data 11 ottobre 2019, SKY è stata sentita in audizione⁶.

¹ [Cfr. doc. nn. 1, 2 e 4.]

² [Doc. n. 3.]

³ [Doc. n. 5.]

⁴ [Doc. n. 9.]

⁵ [Doc. n. 10.]

8. In data 28 ottobre 2019, la Parte ha definito più specificamente gli impegni proposti all'Autorità⁷.

9. Gli impegni, come definiti il 28 ottobre 2019, sono stati ritenuti dall'Autorità parzialmente idonei a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto del procedimento. Conseguentemente, in data 22 novembre 2019, è stato assegnato alla Parte un termine di 15 giorni per l'integrazione di detti impegni, al fine di rimuovere le criticità residue riscontrate⁸.

10. In data 6 dicembre 2019, SKY ha fatto pervenire il relativo riscontro, integrando gli impegni in relazione ai profili oggetto dei rilievi dell'Autorità⁹.

11. In data 14 gennaio 2020, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁰.

2) Le evidenze acquisite.

12. Le risultanze istruttorie evidenziano che, con riguardo al sistema di pagamento dei servizi audiovisivi di *pay tv* con addebito automatico su conto corrente, l'architettura generale dei sistemi e le sottese procedure di SKY consentono attualmente alla clientela di scegliere il pagamento con domiciliazione solo indicando conti accesi presso una banca italiana (o presso una banca di San Marino).

3) Gli impegni presentati dalla Parte.

13. Con la citata comunicazione del 6 dicembre 2019, SKY ha presentato i seguenti impegni:

a) a partire dal 31 marzo 2020, vi sarà la possibilità di chiedere la domiciliazione su IBAN esteri conformi agli standard UE, in forma automatica, con procedura identica alle richieste di addebiti su IBAN nazionali, per tutti i nuovi clienti (*prospect*) ed utilizzando tutti i canali, ossia *web*, *teleselling* e punti vendita. Possibilità analoga sarà messa a disposizione per i già clienti Sky ("*parco*"), ad eccezione delle richieste attraverso i canali dell'area dedicata App Sky Fai da Te e della sezione "*Fai da te*" del sito Sky;

b) a partire dal 30 giugno 2020, sarà estesa anche ai già clienti (*parco*) la possibilità di chiedere la suddetta domiciliazione bancaria UE su tutti i canali, inclusa l'area dedicata "*Fai da te*" presente nella *app* e nel sito *web* Sky;

c) nel periodo transitorio e prima delle suddette date sarà possibile, comunque, domiciliare le utenze, come già attualmente consentito, su carte di credito dei circuiti convenzionati legate ad un conto corrente estero nei Paesi UE del sistema SEPA;

d) saranno diffusi messaggi informativi in fattura sulla predetta misura transitoria, nonché messaggi informativi, ad aprile 2020 e a luglio 2020, sull'implementazione delle nuove funzionalità di domiciliazione.

IV. VALUTAZIONI

14. 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, è un obiettivo prioritario a livello europeo¹¹.

15. 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*".

16. Gli impegni presentati da SKY, con la citata comunicazione del 6 dicembre 2019, appaiono risolutivi ai fini dell'eliminazione della violazione oggetto di contestazione, in quanto consentiranno agli utenti di procedere in maniera generalizzata all'utilizzo dell'IBAN del proprio conto corrente estero conforme agli standard UE del sistema SEPA, allo stesso modo in cui attualmente vengono utilizzati gli IBAN di banche italiane. Infatti, SKY realizzerà una nuova funzionalità a carattere permanente, che consentirà ai clienti di pagare il corrispettivo per i servizi offerti per il tramite di conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diverso dall'Italia). La richiesta potrà essere messa a regime attraverso tutti i canali di contatto a disposizione della clientela: *web* (sezione "*fai da te*" del sito *internet.sky.it*), App Sky Fai da te, *teleselling*, *customer care*, *IVR*, *retail*.

17. SKY si è dunque impegnata - entro un termine ragionevole vista la complessità delle modifiche tecniche da realizzare sull'architettura di rete dei propri sistemi di pagamento e, in generale, di gestione della clientela - ad effettuare trasformazioni di sistema che consentiranno domiciliazioni su IBAN esteri sia per i nuovi clienti (in sede di

⁶ [Doc. n. 18.]

⁷ [Doc. n. 19.]

⁸ [Doc. n. 24.]

⁹ [Doc. n. 26.]

¹⁰ [Doc. n. 31.]

¹¹ [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".]

adesione alle offerte) che per i vecchi clienti (come opzione di variazione dei mezzi di pagamento), attraverso i vari canali citati in precedenza, evitando lavorazioni e procedure "ad hoc".

18. Gli impegni presentati da SKY appaiono, quindi, idonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione, conformando la condotta della società a quanto stabilito dalla normativa comunitaria, in quanto prevedono una modifica globale e di "sistema" su tutte le procedure automatizzate di domiciliazione degli abbonamenti di *pay tv*. Tale modifica dell'architettura dei sistemi di pagamento consentirà, quindi, a tutti i consumatori con conti correnti presso banche estere in ambito UE di richiedere ed ottenere in maniera autonoma la domiciliazione utilizzando tali conti esteri. L'impegno di modifica dei propri sistemi proposto dalla società SKY consentirà, infatti, di gestire integralmente le richieste in maniera automatizzata e indifferenziata, senza dover far ricorso a lavorazioni specifiche e/o gestioni personalizzate delle richieste degli utenti. Le domiciliazioni su conti esteri saranno trattate in maniera identica rispetto alle richieste di domiciliazione degli abbonamenti su IBAN nazionali, tanto dal punto di vista delle procedure di attivazione che delle conseguenze delle relative scelte, ad esempio per quanto riguarda la portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti "on line" ai sensi del Regolamento (UE) 2017/1128, che sarà garantita a prescindere dalla nazionalità del c/c di domiciliazione.

19. Gli impegni prevedono, altresì, una campagna informativa per rendere edotti i consumatori della possibilità di domiciliare i pagamenti su conti esteri. Essa sarà articolata su diversi canali di diffusione (sito *web* e fatture).

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da SKY Italia S.r.l., 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 SKY Italia S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società SKY Italia S.r.l., 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 data 6 dicembre 2019, 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, lettera a), del Regolamento;

c) che la società SKY Italia S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni fino a quel momento realizzati, mediante la presentazione di una relazione supportata da riscontri documentali e con successiva relazione documentata da presentare, entro il 31 luglio 2020, informi l'Autorità della specifica implementazione degli ulteriori impegni previsti con attuazione dal 30 giugno 2020.

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

PV6 - SKY ITALIA-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Allegato al provvedimento n. 28169

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PV/6 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 1° agosto 2019 e avente ad oggetto le condotte di SKY Italia S.r.l. in materia di mancata concessione della domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, SKY Italia S.r.l., 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:

a) Implementazione di una nuova funzionalità che consentirà di accogliere automaticamente le richieste di domiciliazione su conti correnti di banche aventi sede in uno Stato membro dell'Unione

Sky intende implementare, entro il 31 marzo 2020, una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti di pagare il corrispettivo per i servizi offerti da Sky per il tramite di conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diverso dall'Italia). La suddetta funzionalità riguarderà le offerte di pacchetti televisivi a pagamento che contemplino, nelle relative condizioni generali quale modalità di pagamento, il RID bancario, ovvero sia (attualmente) per le proprie offerte satellite, fibra e DTT (ed i relativi servizi Sky Go e Sky On Demand).

Nella prima fase di implementazione (a partire dal 31 marzo 2020), la richiesta potrà essere presentata:

(i) con riferimento ai potenziali nuovi clienti (c.d. prospect), tramite tutti i canali di vendita (ossia web, teleselling e retail);

(ii) con riferimento ai clienti già abbonati (c.d. parco) su tutti i canali di comunicazione messi a disposizione da Sky (e così dunque customer care, Interactive Voice Response - IVR, retail), ad eccezione della App Sky Fai da te e della sezione "fai da te" del sito internet sky.it.

A partire dal 30 giugno 2020, la richiesta di domiciliazione bancaria su conto corrente di una banca avente sede in uno Stato membro dell'Unione diverso dall'Italia potrà essere effettuata dai clienti (parco), anche tramite i rimanenti canali e, dunque, anche mediante la App Fai da te e nell'area "fai da te" sul sito sky.it.

b) Periodo transitorio

Al fine di gestire il periodo transitorio, Sky continuerà ad accettare il pagamento mediante circuiti di carte di credito convenzionate collegate a conti in Stati membri dell'Unione.

c) Informazione al cliente

Sky porterà a conoscenza dei clienti la possibilità di richiedere la domiciliazione su conti correnti di banche aventi sede in uno Stato membro dell'Unione diverso dall'Italia mediante un messaggio inserito nella fattura e pubblicato sul proprio sito web. Questo messaggio consentirà di diffondere la notizia dell'implementazione della nuova funzionalità a tutto il parco clienti e ai potenziali nuovi clienti.

In particolare, Sky si impegna ad inserire nella fattura:

- un messaggio informativo sulla misura transitoria costituita dalla possibilità di pagamento mediante circuiti di carte di credito convenzionate collegate a conti in Stati membri UE. Il messaggio sarà pubblicato per un ciclo di fatturazione il secondo mese successivo a quello di eventuale accettazione degli impegni da parte di questa Autorità;

- un messaggio informativo sull'implementazione della nuova funzionalità a regime con l'indicazione dei canali ove sarà possibile richiedere la domiciliazione sul conto corrente di una banca avente sede in uno Stato membro dell'Unione diverso dall'Italia. Il testo verrà pubblicato a aprile 2020 e a luglio 2020 (quest'ultima campagna includerà l'indicazione che la funzionalità è stata estesa a tutti i canali inclusa la App Fai da te e la sezione "fai da te" del sito sky.it).

I citati messaggi informativi saranno, altresì, pubblicati sul sito web di Sky. In particolare, il messaggio informativo sulla misura transitoria sarà mantenuto dal secondo mese successivo all'eventuale approvazione degli impegni e sino al 31 marzo 2020, in quanto a partire da quest'ultima data sarà sostituito dal messaggio informativo sulla nuova funzionalità a regime. Dal mese di luglio 2020, il messaggio informativo includerà l'indicazione che la funzionalità è stata estesa a tutti i canali inclusa la App Fai da te e la sezione "fai da te" del sito sky.it e sarà mantenuto fino al 30 settembre 2020.

TESTI DA INSERIRE IN FATTURA E SUL SITO WEB SKY

A. MISURA TRANSITORIA (da pubblicarsi il secondo mese successivo all'approvazione degli impegni)

Domiciliazione su conti correnti di banche appartenenti ai paesi SEPA

"Ti informiamo che a partire dal 31 marzo 2020 Sky adeguerà i propri sistemi informativi per consentire ai propri clienti il pagamento dei servizi tramite la domiciliazione su conti correnti di banche appartenenti ai paesi SEPA (ossia i 28 Stati membri dell'UE e Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano). In attesa di tale adeguamento, potrai richiedere di pagare i servizi Sky mediante i circuiti delle carte di credito convenzionate collegate a banche appartenenti a sistemi SEPA".

B. FUNZIONALITÀ A REGIME (da pubblicarsi ad aprile 2020)

Domiciliazione su conti correnti di banche appartenenti ai paesi SEPA

"Ti informiamo che a partire dal 31 marzo 2020 Sky ha adeguato i propri sistemi informativi per consentire ai propri clienti di pagare i servizi tramite la domiciliazione su conti correnti di banche appartenenti ai paesi SEPA (ossia i 28 Stati membri dell'UE e Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano). Da oggi pertanto, se lo desideri, puoi fare richiesta per procedere in tal senso contattando il nostro servizio clienti al xxx xxx xxx o recandoti presso un nostro punto di vendita".

C. FUNZIONALITÀ A REGIME – ESTENSIONE DEI CANALI PER LA RICHIESTA (da pubblicarsi a luglio 2020)

Domiciliazione su conti correnti di banche appartenenti ai paesi SEPA

"Ti ricordiamo che a partire dal 31 marzo 2020 Sky ha adeguato i propri sistemi informativi per consentire ai propri clienti di pagare i servizi tramite la domiciliazione su conti correnti di banche appartenenti ai paesi SEPA (ossia i 28 Stati membri dell'UE e Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano). Da oggi, se lo desideri, puoi fare una richiesta per procedere in tal senso, oltre che tramite il nostro servizio clienti o un nostro punto di vendita, anche sull'app Sky Fai da te o su [Sky.it/aiuto](https://www.sky.it/aiuto)".