



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 222/16/CONS**

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. IN RELAZIONE ALLA  
CORRETTA APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (UE) n. 2012/531  
RELATIVO AL *ROAMING* SULLE RETI PUBBLICHE DI COMUNICAZIONI  
MOBILI ALL'INTERNO DELL'UNIONE, COME MODIFICATO DAL  
REGOLAMENTO (UE) n. 2015/2120**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 31 maggio 2016;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2012/531, del 13 giugno 2012, del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (di seguito “*Regolamento roaming*”);

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (di seguito “*Regolamento TSM*”);

VISTE le Linee guida del BEREC, del 12 febbraio 2016, relative al Regolamento (UE) n. 2015/2120;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”;

VISTA la nota della Commissione Europea - Direzione generale delle Reti di comunicazione, dei contenuti e delle tecnologie del 23 maggio 2016, recante prot. n. Ares (2016)2383179;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto**

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto, a partire dal mese di aprile 2016, numerose segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato la mancata applicazione, da parte della società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”), delle nuove disposizioni introdotte, in tema di *roaming* internazionale, dal Regolamento (UE) n. 2015/2120.

In particolare, gli utenti hanno evidenziato che, a decorrere dal mese di marzo 2016, la predetta Società ha attivato, in via automatica, la tariffa denominata “*Europa Daily Basic*” (la quale prevede un costo fisso di euro 3,00 al giorno, 100 minuti di chiamate in uscita, 100 minuti di chiamate in entrata e 100 SMS e, per il traffico dati, un costo di euro 3,00 al giorno per fruire di 300 MB) senza alcun preavviso ed impedendo agli utenti di disattivarla anche al fine di optare per la tariffazione al consumo prevista dalla nuova normativa comunitaria.

Successivamente, anche le associazioni di consumatori ADUC e Centro Tutela Consumatori e Utenti (CTCU), con note, rispettivamente, del 15 maggio e del 18 maggio 2016, hanno segnalato la difformità delle tariffe di *roaming* applicate dall’operatore rispetto alle disposizioni del predetto Regolamento.

### **2. L’attività istruttoria**

Al fine di verificare quanto segnalato dagli utenti, l’Ufficio competente di questa Autorità, con note del 4 e 9 maggio 2016, ha trasmesso a TIM una dettagliata richiesta di documenti ed informazioni.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con nota dell'11 maggio 2016, TIM ha comunicato che la manovra commerciale in corso si inquadra in un complessivo adeguamento della propria offerta di *roaming* all'interno dell'Unione Europea alle nuove disposizioni introdotte per il c.d. periodo transitorio che va dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017. Tale adeguamento ha determinato l'introduzione delle nuove tariffe di base per il *roaming* internazionale in Europa valide per i clienti TIM *consumer* che non hanno attive offerte specifiche per il servizio di *roaming* internazionale ovvero che hanno disattivato offerte preesistenti. La Società ha evidenziato che, contestualmente, sono state adeguate anche le condizioni economiche dell'offerta "*TIM in Viaggio Full*" che costituisce l'offerta di riferimento per i clienti TIM *consumer*, in quanto detta tariffa è resa disponibile in maniera gratuita a tutti i clienti che attivano offerte nazionali. In entrambi i casi, la Società ha precisato di essersi avvalsa della facoltà, riconosciuta dall'articolo 6-*sexies* (1) del Regolamento in questione, di applicare una tariffa giornaliera per un consumo predefinito di minuti, SMS e dati (ossia una formula con incluso un determinato *bundle*). La disposizione richiamata, infatti, prevede la possibilità "*di offrire ai clienti in roaming, per una tariffa giornaliera o qualsiasi altro costo fisso periodico, un certo volume di consumo di servizi in roaming regolamentati, a condizione che il consumo dell'intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in roaming regolamentate effettuate, chiamate ricevute, SMS inviati e servizi dati in roaming che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo di cui al primo comma del presente paragrafo*" ed è stata ulteriormente precisata dal punto n. 17 delle Linee guida del BEREC approvate in data 12 febbraio 2016. D'altra parte, la Società ha fornito puntuale riscontro alle richieste formulate dall'Autorità, dichiarando che:

- la tariffa "*Europa Daily Basic*" è stata attivata il 30 aprile 2016 a tutta la clientela *consumer* sprovvista di opzioni specifiche per il servizio di *roaming* internazionale ovvero che hanno disattivato offerte preesistenti. L'offerta per i clienti con servizio ricaricabile prevede, al costo di euro 3,00 al giorno, 100 minuti di chiamate in uscita, 100 minuti di chiamate in entrata e 100 SMS e, per il traffico dati, un costo di euro 3,00 al giorno per fruire di 300 MB. Per i clienti con servizio ricaricabile con *roaming* domiciliato su carta di credito e per i clienti in abbonamento, il costo previsto è pari ad euro 2,00 addebitato in occasione del primo evento di traffico voce originato, 0,50 cent/euro al primo evento di traffico voce in entrata e 0,50 cent/euro al primo SMS inviato, mentre per i dati è previsto un costo pari ad euro 3,00 al giorno per fruire di 300 MB. A tal proposito, va considerato che tali addebiti vengono scalati dal credito residuo in occasione del primo evento di traffico registrato e, nel caso in cui sia stato esaurito il *bundle* previsto e vengano registrati ulteriori eventi di traffico, la tariffa viene automaticamente rinnovata fino ad un massimo di tre volte al giorno, oltre le quali i singoli servizi saranno tariffati a consumo con costi pari a 23,18 cent/min per le chiamate in uscita, 1,39 cent/min per le chiamate in entrata, 7,32 cent/SMS e 9 cent/MB;

- con riferimento all'informativa resa agli utenti circa le nuove tariffe, la Società ha osservato che l'articolo 14 del Regolamento n. 2015/2120 non prevede la necessità di una comunicazione preventiva, ma soltanto di "*aggiornare senza indebito ritardo i propri clienti in roaming sulle tariffe di roaming applicabili a ogni variazione delle stesse*" per



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cui TIM, a partire dal 29 aprile 2016, ha pubblicato sul proprio sito aziendale un comunicato sull'applicazione delle nuove tariffe. I clienti, inoltre, dal 30 aprile 2016 sono stati informati delle nuove tariffe di *roaming* a loro applicate tramite uno specifico messaggio di benvenuto (c.d. *Welcome SMS*) inviato nel momento in cui si registrano sulla rete di un operatore appartenente ad uno degli Stati membri e, quindi, prima dell'utilizzo del servizio;

- le offerte disponibili che includono traffico *roaming* spendibile all'estero sono "*TIM in Viaggio Full*" (applicata a tutti i clienti che attivano offerte nazionali), "*TIM in Viaggio Pass*", "*TIM in Viaggio Pass Mondo*" e "*TIM Special Unlimited*";

- riguardo all'offerta "*TIM in Viaggio Full*", la Società ha illustrato le condizioni economiche originarie che prevedevano una tariffa a consumo per le chiamate sia in entrata che in uscita (pari a 16 cent/min con scatto alla risposta di 16 cent/euro) e per gli SMS (pari a 16 cent/SMS), mentre per i dati era previsto un *bundle* giornaliero pari a 2 MB o 5 MB al costo di euro 5,00 al giorno con applicazione di un costo pari ad euro 2,00 o 3,00 per MB a seconda del Paese visitato. A partire dal 30 aprile, invece, tali condizioni sono state rimodulate e prevedono, per i clienti con servizio ricaricabile, un costo giornaliero pari ad euro 4,00 che consente di fruire di 100 minuti di chiamate in uscita, 100 minuti di chiamate in entrata, 100 SMS e 500 MB, mentre per i clienti con servizio ricaricabile con *roaming* domiciliato su carta di credito e per i clienti in abbonamento è fissato un costo giornaliero pari ad euro 1,00 addebitato in occasione del primo evento di traffico voce originato, 0,50 cent/euro al primo evento di traffico voce in entrata e 0,50 cent/euro al primo SMS inviato, mentre per i dati è previsto un costo pari ad euro 2,00 al giorno per fruire di 500 MB. Tali addebiti vengono scalati dal credito residuo in occasione del primo evento di traffico registrato e, nel caso in cui sia stato esaurito il *bundle* previsto e vengano registrati ulteriori eventi di traffico, la tariffa viene automaticamente rinnovata fino ad un massimo di tre volte al giorno, oltre le quali i singoli servizi, per i clienti ricaricabili, saranno tariffati secondo la tariffa "*Europa Daily Basic*", mentre per i clienti con servizio ricaricabile con *roaming* domiciliato su carta di credito e per i clienti in abbonamento verranno applicate le tariffe a consumo pari a 23,18 cent/min per le chiamate in uscita, 1,39 cent/min per le chiamate in entrata, 7,32 cent/SMS e 9 cent/MB. La Società ha ribadito che, anche in questo caso, la tariffa è in linea con quanto previsto dalle Linee guida del BEREC che stabiliscono unicamente che il prezzo del *bundle*, per essere coerente con il Regolamento, non deve essere superiore alla somma dei volumi dei singoli servizi moltiplicati per le rispettive *surcharge*.

- la comunicazione preventiva è stata effettuata attraverso i seguenti canali:

- *Welcome SMS* inviato agli utenti che si recano all'estero;
- info consumatori sul sito *web* TIM con richiamo in *home page*;
- informativa nei negozi TIM;
- *script* per gli addetti al *Call center*;

- in merito al diritto di recesso per l'avvenuta rimodulazione delle condizioni giuridiche ed economiche dell'offerta "*TIM in Viaggio Full*", la Società ha rimarcato che il considerando 30 del Regolamento dispone che "*qualora i fornitori di servizi di roaming regolamentati all'interno dell'Unione apportino modifiche alle tariffe di roaming al*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dettaglio e alle politiche di utilizzo del roaming che le accompagnano per conformarsi ai requisiti del presente regolamento, tali modifiche non dovrebbero creare un diritto di recesso dal contratto per i clienti delle reti mobili nell'ambito delle leggi nazionali di recepimento dell'attuale quadro normativo per le reti e i servizi di comunicazione elettronica" e, d'altra parte, le offerte in esame sono indubbiamente migliorative per i clienti finali;

- in caso di disattivazione dell'offerta di cui al punto precedente, se non prevista altra offerta deliberatamente scelta dal cliente, si applica la tariffa "Europa Daily Basic";

- nessuna comunicazione preventiva è stata fornita ai clienti titolari delle offerte "TIM in Viaggio", "TIM in Viaggio Internet", "TIM oltre Frontiera", "Zero Confini" e "In Europe" e la contestuale, automatica attivazione dell'offerta "TIM in Viaggio Full" cessate a decorrere dal 30 aprile 2016 ed automaticamente sostituite con l'offerta "TIM In Viaggio Full";

- la soglia mensile per il traffico dati in Europa è pari ad euro 50,00 IVA esclusa a cui si aggiungono ulteriori 50,00 euro per i Paesi *extra* UE. Il cliente può decidere se proseguire o meno la navigazione oltre la soglia prevista e può disattivare stabilmente il servizio di protezione riattivandolo in un secondo momento;

- il testo dell'SMS inviato all'esaurimento dei minuti di *roaming* originato, ricevuto, SMS e dati è il seguente: "Roaming Daily Basic Europa: hai esaurito (BUNDLE SERVIZIO). Da ora, se non hai altre offerte attive, hai ulteriori (BUNDLE SERVIZIO) a 3 euro. Info nella sezione MyTIM di Tim.it o chiama 40916";

- ai clienti che hanno un piano nazionale "a pacchetto" comprendente un certo *bundle* di minuti, SMS e traffico dati non è consentito utilizzarlo in *roaming* e, pertanto, anche a tali utenti è stata applicata la tariffa "Europa Daily Basic";

- la tariffa "Europa Daily Basic" non è disattivabile, in quanto costituisce la tariffa base introdotta sulla base del nuovo Regolamento europeo, ed i clienti possono soltanto scegliere un'opzione tariffaria alternativa tra quelle commercializzate da TIM e valide in *roaming*.

In data 18 maggio 2016 l'operatore è stato sentito nel corso di una apposita audizione, nel corso della quale, pur ritenendo che le caratteristiche dell'offerta "Europa Daily Basic" siano molto vantaggiose per gli utenti anche dal punto di vista della migliore tutela apprestata al fine di evitare possibili *bill shock* da connessione dati, si è dichiarato disponibile a valutare, prima del periodo estivo, la fattibilità di introdurre anche una tariffa a consumo quale tariffa alternativa (ed attivabile anche dopo la disattivazione dell'offerta "Europa Daily Basic") per i clienti che non desiderino fruire dei pacchetti previsti per le altre opzioni disponibili.

Il successivo 24 maggio 2016, infine, la predetta Società ha trasmesso una nota integrativa delle posizioni già espresse in sede di audizione, comunicando che renderà disponibile, a partire dal prossimo mese di luglio, una tariffa a consumo, da considerarsi come tariffa "alternativa";





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

#### **3.1 Il quadro giuridico di riferimento**

In data 25 novembre 2015 il Parlamento Europeo ed il Consiglio dell'Unione Europea hanno approvato il Regolamento n. 2015/2120, c.d. '*Regolamento TSM*' (*Telecom Single Market*), che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione.

Il *Regolamento TSM* ha introdotto il principio del c.d. '*Roam-Like-At-Home*', che prevede l'applicazione della tariffa nazionale per il traffico voce/SMS/Dati generato in uno qualsiasi dei Paesi membri dell'Unione europea a partire dal 15 giugno 2017. Il *Regolamento TSM*, a tal fine, prevede che siano aggiornate tutte le tariffe nazionali per consentirne il funzionamento, a parità di condizioni applicate all'utente, all'estero.

Detto Regolamento prevede, inoltre, un periodo transitorio (dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017), durante il quale viene concesso ai fornitori di *roaming* di applicare un sovrapprezzo (c.d. *surcharge*) ai prezzi nazionali vigenti per la fornitura di servizi di *roaming* al dettaglio regolamentati<sup>1</sup>.

In particolare, il considerando 25 chiarisce che "*il punto di partenza del regime transitorio dovrebbe pertanto essere i rispettivi prezzi nazionali al dettaglio, che possono essere soggetti a un sovrapprezzo non superiore alla tariffa massima di roaming all'ingrosso applicabile nel periodo immediatamente precedente il periodo transitorio. Detto regime transitorio dovrebbe inoltre assicurare tagli tariffari sostanziali ai clienti a decorrere dalla data di applicazione del presente regolamento e non dovrebbe in nessun caso, allorché il sovrapprezzo è aggiunto al prezzo al dettaglio nazionale, comportare prezzi di roaming al dettaglio superiori alle tariffe massime di roaming al dettaglio regolamentato applicabile nel periodo immediatamente precedente il periodo transitorio*".

Il BEREC, il 12 febbraio 2016, ha emanato le Linee guida<sup>2</sup> per l'applicazione del *Regolamento TSM*, fornendo una spiegazione delle disposizioni ivi previste, con particolare riferimento alle condizioni attuative per il periodo transitorio.

---

<sup>1</sup> All'articolo 6 - *septies* (1) del Regolamento *roaming* è previsto che "*dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017, i fornitori di roaming possono applicare un sovrapprezzo rispetto al prezzo al dettaglio nazionale per la fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentati*".

<sup>2</sup>[http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/regulatory\\_best\\_practices/guidelines/5750-berec-guidelines-on-regulation-eu-no-5312012-as-amended-by-regulation-eu-no-21202015-excluding-articles-34-and-5-on-wholesale-access-and-seperate-sale-of-services](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/5750-berec-guidelines-on-regulation-eu-no-5312012-as-amended-by-regulation-eu-no-21202015-excluding-articles-34-and-5-on-wholesale-access-and-seperate-sale-of-services)



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, le Linee guida precisano che il prezzo applicato per le offerte in *roaming* non dovrà essere in nessun caso superiore alle soglie di prezzo regolamentate (*price cap*) per il mercato *wholesale*, riportate nella seguente tabella<sup>3</sup>:

<b>Chiamate in uscita</b> eurocent/min - IVA esclusa	<b>Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo.</b> NB: la tariffa finale in roaming non dovrà comunque superare i 19 eurocent/min (i.e.).
<b>Chiamate in entrata</b> eurocent/min - IVA esclusa	Prezzo <sup>4</sup> Massimo di 1.14 eurocent/min (i.e.).
<b>SMS in uscita</b> eurocent/min - IVA esclusa	<b>Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo di 2 eurocent/SMS (i.e.).</b> NB: la tariffa finale in roaming non dovrà comunque superare 6 eurocent/SMS (i.e.)
<b>Traffico dati</b> eurocent/min - IVA esclusa	<b>Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo di 5 eurocent/MB (i.e.).</b> NB: la tariffa finale in roaming non dovrà comunque superare i 20 eurocent/MB (i.e.)

Con riferimento al livello massimo di prezzo applicabile per i servizi in *roaming*, il BEREC precisa “[s]ince the policy objective of the Roaming Regulation is that the difference between the roaming and domestic tariffs should be eliminated, operators shall not apply a price for regulated roaming services which exceeds the price that would be incurred by the customer if it were consuming those services in the home country (assuming that the “Roam Like at Home” provision envisaged as from 15 June 2017 come into force) the domestic tariff plan in that customer’s Member State”.

Accanto alle soluzioni tariffarie previste per la fornitura di servizi di *roaming* al dettaglio regolamentati sopra riportate, il Regolamento “non preclude la possibilità di offrire ai clienti in *roaming*, per una tariffa giornaliera o qualsiasi altro costo fisso periodico, un certo volume di consumo di servizi in *roaming* regolamentati, a condizione che il consumo dell'intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in *roaming* regolamentate effettuate, chiamate ricevute, SMS inviati e servizi di dati in

<sup>3</sup> LeLinee guida specificano che le tariffe in *roaming* devono essere calcolate come la somma del prezzo al dettaglio e dell'eventuale sovrapprezzo applicato per il consumo di servizi *roaming* regolamentati, calcolato facendo riferimento ai *wholesale cap* previsti dalla regolamentazione. Il valore del sovrapprezzo massimo applicabile corrisponde, per ciascun servizio, ai valori dei *wholesale caps*, che sono attualmente pari a 5 centesimi al minuto per chiamate in uscita, 1,4 centesimi al minuto per chiamate in entrata, 2 centesimi per SMS e 5 centesimi per MB. I prezzi si intendono IVA esclusa.

<sup>4</sup> Per le chiamate in entrata non è prevista una tariffa domestica.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

*roaming che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo*<sup>5</sup>.

A tal proposito, il BEREC specifica che “[t]he Roaming Regulation allows tariff packages which provide roaming customers with a per diem, or any other fixed periodic roaming charge (hereinafter ‘fixed pe-riodic roaming tariff’) and which contain a certain volume of regulated roaming services (Article 6e (1), subparagraph 4). Therefore, operators can offer fixed periodic roaming tariffs with a volume allowance as an option to their customers during the transitional period in addition to the regulated roaming tariffs.”.

Tale previsione deve applicarsi in accordo con le disposizioni delle Linee guida che prevedono che, laddove a livello nazionale vi siano meccanismi di tariffazione differenti (ad esempio, nel caso di piani tariffari illimitati o tariffe domestiche che non comprendono i dati), gli operatori dovrebbero utilizzare lo stesso meccanismo di tariffazione per le offerte in *roaming*, ossia senza alterare le condizioni contrattuali stipulate da parte del consumatore a livello nazionale<sup>6</sup>.

Ancora, il BEREC precisa che per le soluzioni tariffarie a pacchetto, gli operatori sono chiamati ad applicare lo stesso meccanismo tariffario esistente nel paese d’origine e, contestualmente, i volumi di traffico in *roaming* devono essere detratti dal consumo nazionale<sup>7</sup>.

Infine, le soluzioni tariffarie a pacchetto con un prezzo superiore alla soglia di sovrapprezzo massimo prevista per verificare la compatibilità al Regolamento vengono considerate come ‘*alternative tariff*’: sul punto, il BEREC chiarisce che se un cliente in *roaming* decide di optare in modo esplicito per una tariffa alternativa, egli deve essere informato sull’esistenza delle soluzioni tariffarie in *roaming* regolamentate e sui relativi vantaggi. Inoltre, le soluzioni tariffarie a pacchetto che applichino un prezzo superiore

---

<sup>5</sup> L’articolo 6-*sexties* (1) quarto paragrafo del Regolamento *roaming* stabilisce che i fornitori di *roaming* “possono offrire ai clienti in *roaming*, per una tariffa giornaliera o qualsiasi altro costo fisso periodico, un certo volume di consumo di servizi in *roaming* regolamentati, a condizione che il consumo dell’intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in *roaming* regolamentate effettuate, chiamate ricevute, SMS inviati e servizi di dati in *roaming* che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo di cui al primo comma del presente paragrafo”.

<sup>6</sup> La linea guida n. 5 al riguardo cita: “In situations where there are no specific domestic retail prices (e.g. in cases of domestic unlimited tariff plans or bundles or domestic tariffs which do not include data), the domestic retail price should be deemed to be the same charging mechanism as if the customer were consuming the domestic tariff plan in that customer’s Member State (Recital 26)”.

<sup>7</sup> La linea guida n. 6 al riguardo cita: “For bundled tariffs (tariffs with a volume allowance), operators are deemed to apply the same charging mechanism as in their home country and therefore should be deducted from the domestic volume allowance. If that bundle has been exhausted (ei-ther in the customer’s Member State or when roaming), the domestic retail price will be the domestic out of bundle tariff”.





## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla soglia di sovrapprezzo massimo vengono considerate come ‘*alternative tariff*’ secondo quanto disposto all’articolo 6-*sexies* (3) del Regolamento *roaming*<sup>8</sup>.

La ricostruzione del quadro giuridico di riferimento sopra descritta è stata ripresa nella pagina informativa, pubblicato sul sito dell’Autorità, e confermata dalla Commissione europea - Direzione generale delle Reti di comunicazione, dei contenuti e delle tecnologie, mediante comunicazione del 23 maggio 2016.

### 3.2 L’offerta *roaming* di TIM

L’operatore TIM propone il piano “*Europa Daily Basic*”<sup>9</sup> come tariffa regolamentata per il traffico in *roaming* in UE valida per i clienti TIM *consumer* che non abbiano già opzioni specifiche per il servizio di *roaming* internazionale o che abbiano disattivato offerte preesistenti.

Accanto all’offerta *Europa Daily Basic*, TIM ha previsto, tra le offerte alternative, l’opzione “*TIM in Viaggio Full*”, resa disponibile gratuitamente a tutti i clienti che attivano offerte nazionali e la cui attivazione avviene in occasione del primo evento di traffico.

#### a) “*Europa Daily Basic*”

Il piano “*Europa Daily Basic*” è attivato di *default* a tutti i clienti che non abbiano già un piano tariffario con traffico *roaming* incluso e prevede un prezzo pari a 3euro giornalieri per la fruizione di un pacchetto di servizi voce e SMS, i cui volumi sono riepilogati nella tabella di seguito riportata.

Servizio in <i>Roaming</i> (Contenuto del Pacchetto <i>Europa Daily Basic</i> - TIM)	Volume
Chiamate in entrata (al minuto)	100
Chiamate in uscita volume (al minuto)	100
SMS	100

<sup>8</sup> A norma del art. 6-*sexies* (3) del Regolamento *roaming* “i fornitori di *roaming* possono offrire e i clienti in *roaming* possono scegliere deliberatamente una tariffa di *roaming* diversa da quella di cui agli articoli 6 bis, 6 ter e 6 quater, e al paragrafo 1 del presente articolo, grazie a cui i clienti in *roaming* usufruiscono, per servizi di *roaming* regolamentato, di una tariffa diversa rispetto a quella che sarebbe stata applicata altrimenti. Il fornitore di *roaming* rammenta a tali clienti in *roaming* la natura dei vantaggi del *roaming* a cui rinunciano” ed al secondo periodo ove si dispone che “fatto salvo il primo comma, i fornitori di *roaming* applicano automaticamente una tariffa conformemente agli articoli 6 bis e 6 ter, e al paragrafo 1 del presente articolo a tutti i clienti in *roaming*, nuovi o esistenti”.

<sup>9</sup> Al riguardo, la società dichiara “l’*Europa Daily Basic* è la tariffa di base per il traffico in *roaming* in zona UE, valida per i clienti TIM *consumer* che non hanno già la disponibilità di opzioni specifiche per il servizio di *roaming* internazionale o che hanno disattivato offerte preesistenti. Tale tariffa, conforme a quanto previsto dal Regolamento 2015/2120, è stata attivata il 30 aprile 2016”.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TIM propone inoltre la possibilità di acquistare un pacchetto dati, proposto ad un prezzo pari a 3euro al giorno, i cui volumi sono indicati nella seguente tabella.

<b>Servizio in Roaming (Contenuto del Pacchetto 'Europa Daily Basic' - TIM)</b>	<b>Volume</b>
Dati (MB)	300

Al superamento di una delle soglie<sup>10</sup> di traffico previste dall'offerta "Europa Daily Basi", TIM prevede come condizione di *out of bundle*, anche di un solo servizio, il rinnovo dell'intero pacchetto, fino ad un massimo di tre volte al giorno. Allo scadere delle tre possibilità di rinnovo giornaliero delle offerte, TIM applica le seguenti tariffe a consumo per la fruizione di ciascun servizio:

- 23,18 cent/min per chiamate in uscita;
- 1,39 cent/min per chiamate in entrata;
- 7,2 cent per singolo SMS;
- 9 cent/MB.

Nel corso dell'audizione del 18 maggio 2016 TIM ha chiarito che tali prezzi scaturiscono da una valutazione complessiva di congruità del costo totale dei singoli servizi rispetto ai parametri fissati in sede comunitaria.

### b) "TIM in Viaggio Full"

L'opzione "TIM in Viaggio Full", è una tariffa alternativa resa disponibile gratuitamente a tutti i clienti che attivano offerte nazionali e la cui attivazione avviene in occasione del primo evento di traffico.

A partire dal 30 aprile 2016 "TIM in Viaggio Full" prevede un costo giornaliero pari a 4,00 euro (addebitato sul credito residuo) per i seguenti volumi:

<b>Servizio in Roaming (Contenuto del Pacchetto TIM - 'TIM in Viaggio Full')</b>	<b>Volume</b>
Chiamate in entrata (al minuto)	100
Chiamate in uscita volume (al minuto)	100
SMS	100
Dati (MB)	500

<sup>10</sup> Da una parte, relativamente ai minuti di voce originata, di voce ricevuta ed SMS, mentre dall'altra al volume di dati inclusi nel pacchetto



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Qualora il cliente scelga di disattivare l'offerta "TIM in Viaggio Full", viene applicata, qualora egli non abbia optato per un'altra opzione disponibile con traffico *roaming* incluso, l'offerta tariffaria di base "Europa Daily Basic".

### **3.3 Valutazioni circa l'offerta *roaming* di TIM**

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, risulta che dal 30 aprile 2016, con l'entrata in vigore il regime transitorio previsto dal Regolamento *roaming*, il regime applicabile risulta essere quello c.d. "RLAH+", in base al quale gli operatori possono ancora applicare alle condizioni domestiche un sovrapprezzo per il *roaming* pari agli attuali prezzi massimi all'ingrosso regolamentati, ovvero 0,05 euro al minuto per le chiamate effettuate, 0,02 euro per SMS inviato, 0,05 euro per MB di traffico dati e 0,0114 euro al minuto per le chiamate ricevute, purché la somma totale non superi rispettivamente 0,19 euro per minuto di chiamate effettuate, 0,06 euro per SMS inviato e 0,20 euro per MB di traffico dati.

Allo stesso tempo, l'articolo 6-*sexies* (1) ultimo paragrafo del Regolamento *roaming* ammette la possibilità di continuare ad offrire agli utenti offerte "a pacchetto", per le quali ad un prezzo giornaliero o periodico viene offerto un determinato volume di traffico in *roaming*, purché il consumo dell'intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in *roaming* regolamentate effettuate, chiamate ricevute, SMS inviati e servizi di dati in *roaming* che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo, così come sopra richiamati.

Ebbene, come chiarito anche dalla Commissione europea, tale ultima disposizione del Regolamento non può essere interpretata nel senso di consentire che le tariffe giornaliere o i costi fissi periodici ivi disciplinati possano rappresentare la tariffa di base applicata automaticamente agli utilizzatori con l'entrata in vigore del regime c.d. "RLAH+" il 30 aprile 2016, e, a maggior ragione, non possono essere il solo piano tariffario disponibile per i consumatori. Al contrario, è necessario che il consumatore aderisca a tali offerte, mediante manifestazione espressa di volontà in tal senso.

D'altronde tale interpretazione risulta distintamente confermata nelle Linee Guida del BEREC, ed in particolare alla linea 16, a mente della quale "[t]his means that these fixed periodic roaming tariffs cannot be the only tariff option available to roaming customers. BEREC considers that roaming providers which offer fixed periodic roaming tariffs during the transitional period must, before they enter into any agreement on such tariffs, inform their customers duly about the possibility of choosing a regulated tariff under Articles 6a, 6b, 6c and 6e (1) and of the advantages which would thereby be lost if they chose that fixed periodic tariff".

Tali evidenze portano, in conclusione, a ritenere che la manovra tariffaria attuata dall'operatore TIM con riferimento al periodo transitorio, di cui all'articolo 6-*septies* del Regolamento *roaming*, nonostante i correttivi proposti dal medesimo operatore, che dovrebbero entrare in vigore a partire dal prossimo mese di luglio, non risultano coerenti



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

con le disposizioni del predetto Regolamento, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120.

### **3.4 Valutazione circa le informative rese agli utenti**

Un ulteriore aspetto da valutare attiene alla corretta interpretazione ed applicazione del Regolamento *roaming* e delle Linee guida emanate dal BEREC, al fine di garantire la migliore trasparenza delle informazioni fornite agli utenti onde non vanificare i benefici del RLAH+.

In merito, va richiamato l'articolo 14 (3) del *Regolamento roaming*, a mente del quale “[i] fornitori di roaming forniscono a tutti i clienti informazioni esaurienti sulle tariffe di roaming applicabili al momento della sottoscrizione dell'abbonamento. Essi aggiornano inoltre senza indebito ritardo i propri clienti in roaming sulle tariffe di roaming applicabili a ogni variazione delle stesse. Successivamente i fornitori inviano, a intervalli ragionevoli, un richiamo in tal senso a tutti i clienti che abbiano optato per un'altra tariffa”.

D'altra parte, la Commissione europea non ha mancato di rimarcare come la fase transitoria si rivela un'occasione proficua per gli operatori per adeguare progressivamente i propri piani tariffari nazionali in vista della totale abolizione dei costi di *roaming* e, eventualmente, per testarli con la propria clientela. È, pertanto, essenziale che gli operatori medesimi assicurino la piena trasparenza ed una completa informativa nei confronti degli utenti onde evitare disorientamenti ed ingiustificati pregiudizi di carattere economico.

Ebbene, a prescindere dai rilievi sopra svolti circa la non corrispondenza del regime tariffario applicato da TIM ai propri clienti in *roaming*, si è potuto constatare che, in generale, l'informativa resa agli utenti (peraltro solo mediante pubblicazione sul sito aziendale in data 29 aprile 2016, ossia un giorno prima dell'applicazione delle nuove tariffe), così come pubblicata sul sito aziendale, si presenta carente sotto diversi profili legati, principalmente, alla scarsa comprensibilità delle caratteristiche giuridiche delle tariffe e delle facoltà di scelta in concreto riconosciute agli utenti (non disattivabilità dell'offerta “*Europa Daily Basic*”, libertà di passare ad altre offerte in qualsiasi momento, facoltà di disattivare le opzioni attive e scegliere la tariffa a consumo ecc.).

Con riferimento, poi, al testo degli SMS inviati agli utenti quando si recano all'estero, emergono carenze informative concernenti: *a*) i prezzi al dettaglio applicati all'esaurimento dei volumi di servizi previsti; *b*) l'avviso circa la disponibilità del credito che comporta, in caso di insufficienza, il mancato funzionamento dell'utenza. Per altro verso, la messaggistica informativa risulta poco trasparente, omettendo completamente di informare l'utente circa la possibilità di usufruire di tariffe diverse da quella (*bundle*) attivata.

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Telecom Italia S.p.A. a dare piena applicazione alle disposizioni del *Regolamento roaming*, con specifico riguardo alle tariffe applicabili al periodo transitorio (30 aprile 2016 – 14 giugno



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2017) di cui all'articolo 6-*septies*, nonché agli obblighi di trasparenza, di cui all'articolo 14 del medesimo Regolamento;

RITENUTO, inoltre, che il suddetto operatore, avendo proceduto ad addebitare ai propri clienti il costo della tariffa *Europa Daily Basic* in violazione delle disposizioni immediatamente precettive del Regolamento *roaming* e in assenza di apposita richiesta da parte degli utenti interessati, sia tenuto a compensare gli stessi per tali indebiti esborsi;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DIFFIDA**

la società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, alla via Gaetano Negri n. 1, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, a dare immediata esecuzione alle disposizioni di cui agli articoli 6-*sexies*, 6-*septies* e 14 del Regolamento (UE) n. 2012/531 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2012 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione, nei termini di cui in premessa;

la predetta Società è tenuta a comunicare a questa Autorità entro il 30 giugno 2016 le misure adottate al fine di adeguare la propria offerta alle succitate disposizioni e di compensare gli utenti per gli addebiti effettuati in violazione delle stesse.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 maggio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi