



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 223/16/CONS

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ WIND TELECOMUNICAZIONI 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;

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 denunciato la mancata applicazione, da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito la “Società” o “Wind”), 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 aprile 2016, la predetta Società ha attivato, in via automatica, la tariffa denominata “*Offerta consentita dalla nuova regolamentazione*” (la quale prevede un costo fisso di euro 2,00 al giorno per fruire di 15 minuti di chiamate in uscita, 15 minuti di chiamate in entrata, 15 SMS e 50 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, l’Ufficio competente di questa Autorità, con note del 4 e 9 maggio 2016, ha trasmesso a Wind una dettagliata richiesta di documenti ed informazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con nota dell'11 maggio 2016, Wind ha fatto presente che la nuova regolamentazione *roaming* n. 2015/2120 approvata dal Parlamento europeo il 25 novembre 2015, che modifica il Regolamento n. 2012/531, prevede che dal 15 giugno 2017 “i fornitori di *roaming* non applicano alcun sovrapprezzo in aggiunta ai prezzi al dettaglio nazionali nei confronti dei clienti in *roaming* in qualsiasi Stato membro” e, per assicurare una transizione graduale, la regolamentazione citata ha introdotto una fase transitoria. In tale fase è previsto che l'operatore possa alternativamente scegliere di applicare automaticamente alla sua clientela: *a*) un sovrapprezzo aggiuntivo rispetto alle offerte domestiche; *b*) un pacchetto i servizi con volumi a scelta dell'operatore, ma con regole precise sulle condizioni economiche applicabili al cliente. In tal senso, la Società ha identificato una soluzione che è facilmente comprensibile per il cliente ed allo stesso tempo commercialmente percorribile per un operatore in termini di implementazione e *compliance*, applicando, per la fase transitoria, un pacchetto giornaliero che è espressamente consentito dal paragrafo 1 dell'articolo 6-*sexies* del predetto Regolamento. La Società ha anche dichiarato di aver colto la possibilità, contemplata dalla medesima disposizione al paragrafo 3, di proporre ai propri clienti offerte in deroga alla regolamentazione *roaming* e diverse da quelle definite ai sensi del paragrafo 1 che sono state automaticamente applicate.

Tanto premesso, la Società ha ribadito di aver adottato, quale offerta base in linea con quanto previsto dal citato articolo 6-*sexies*, (1), un pacchetto di servizi voce, SMS e dati, denominato “*Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea*” che, al prezzo giornaliero pari ad euro 2,00 (IVA inclusa per i clienti *consumer* ed esclusa per i clienti *business*), include 15 minuti di traffico voce in uscita, 15 minuti di traffico voce in entrata, 15 SMS e 50 MB di traffico dati. Wind ha precisato che tale offerta prevede che: *i*) il prezzo di euro 2,00 è applicato solo in caso di utilizzo di uno dei servizi inclusi nel pacchetto; *ii*) il prezzo è inferiore all'applicazione del solo sovrapprezzo ammesso per i volumi dei servizi forniti, con enormi vantaggi per il clienti a parità di servizi; *iii*) il volume di ogni singolo servizio compreso nel pacchetto può essere utilizzato interamente nell'arco della giornata; *iv*) i volumi compresi nel pacchetto sono in linea con i consumi medi della clientela; *v*) il cliente finale non consuma l'eventuale pacchetto che utilizza in Italia.

Al superamento del volume di ogni singolo servizio compreso nel pacchetto non viene nuovamente addebitato l'importo di un nuovo pacchetto, né occorre comprarne un altro, bensì il cliente paga il singolo servizio esaurito “a consumo”, secondo prezzi sensibilmente inferiori rispetto ai valori massimi ammessi da nuova regolamentazione ed alla precedente tariffa regolamentata (c.d. Eurotariffa), ossia pari a 9 cent/euro al minuto per le chiamate in uscita, 1,39 cent/euro al minuto per le chiamate in entrata, 5,7 cent/euro per ciascun SMS inviato e 6,4 cent/euro per MB di traffico dati. Tali prezzi unitari sono conformi alla regolamentazione, in quanto calcolati a partire da una media dei prezzi off net per ogni servizio.

Per quanto riguarda la decorrenza delle nuove tariffe, la Società ha chiarito che la soluzione adottata per ottemperare alla nuova regolamentazione è stata applicata dal 18 aprile 2016 e che tale scelta è stata dettata da motivazioni tecniche legate alle date



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pianificate dall'azienda per i rilasci IT previste, alternativamente, per il 18 aprile o per il 6 maggio 2016. Poiché un'applicazione dal 6 maggio 2016 avrebbe esposto l'azienda ad un rischio di inottemperanza, si è ritenuto di applicare tale soluzione dal 18 aprile, tra l'altro a tutto vantaggio dei clienti finali che hanno potuto beneficiare della nuova soluzione migliorativa rispetto alla precedente regolamentazione. La Società ha poi aggiunto che tale strategia aziendale è stata avallata anche da un parere reso da due *advisors* internazionali di consolidata fama, che ne hanno valutato la conformità alla regolamentazione europea ed alle Linee guida del BEREC.

D'altra parte, la Società ha fornito puntuale riscontro alle richieste formulate dall'Autorità, dichiarando che:

- le informative preventive agli utenti sono state rese, a partire dal 15 aprile 2016 in ragione dell'insussistenza di un diritto di recesso in capo agli utenti per le variazioni apportate ai sensi del "considerando" 30 del Regolamento, tramite:

- il sito istituzionale;
- l'App *My Wind*;
- l'Area clienti;
- l'IVR;
- il *Customer Care*;
- le brochure informative;
- i punti vendita;
- campagna informativa ad hoc, per i clienti in abbonamento, tramite comunicazione in fattura nei mesi di febbraio e marzo 2016;
- SMS per gli utenti titolari di altre offerte con traffico roaming incluso con invito a visitare il sito per confrontare l'opzione attiva con la nuova offerta base e valutarne la convenienza;

- le offerte disponibili (elencate in apposita tabella presente sul sito) che includono traffico *roaming* spendibile all'estero sono differenziate tra clientela *consumer* e clientela *business*;

- dal 18 aprile 2016 gli utenti che entrano sotto copertura roaming all'estero ricevono le informazioni relative alla nuova offerta roaming mediante l'invio di un SMS del seguente tenore: "[g]entile cliente, WIND la informa che da aprile 2016 è in vigore la nuova regolamentazione che disciplina in Unione europea le tariffe per chiamare, inviare sms e navigare. Se non ha un'opzione attiva valida in UE né un piano tariffario con traffico spendibile all'estero, si applica l'offerta consentita dalla nuova regolamentazione che offre 15min per chiamare, 15min per ricevere, 15SMS e 50MB al giorno al costo di 2euro addebitato al primo evento effettuato nella giornata. Al superamento dei volumi inclusi chiamare costa 9cent/min, ricevere 1,39cent/min, inviare SMS 5,7cent/SMS e navigare in internet 6,4cent/MB. In presenza di credito residuo insufficiente non è possibile effettuare traffico all'estero (omissis)";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- la soglia è prevista in termini di importo pagato ed è pari a 50,00 euro IVA esclusa per i clienti *consumer* e 200,00 euro per i clienti *business*. Il cliente può scegliere una soglia diversa e decidere se proseguire o meno la navigazione oltre la soglia prevista. In ogni caso, il cliente viene informato tramite SMS del raggiungimento dell'80% della soglia prevista;

- il testo dell'SMS inviato all'esaurimento del volume del singolo servizio compreso nel bundle giornaliero dei minuti di *roaming* originato, ricevuto, SMS e dati è il seguente: “Gentile cliente il traffico per (chiamare/ricevere/SMS/traffico dati) è terminato. Può continuare a (chiamare/ricevere/SMS/traffico dati) al costo xxx”;

- 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 “consentita dalla nuova regolamentazione europea”;

- la tariffa “consentita dalla nuova regolamentazione europea” è disattivabile, ma i clienti possono soltanto scegliere un'opzione tariffaria alternativa tra quelle predisposte in accordo all'articolo 6-*sexies* (3).

In sede di audizione, la Società ha evidenziato che le caratteristiche dell'offerta “consentita dalla regolamentazione europea” presentano evidenti vantaggi economici per i clienti, ove si consideri che il costo applicato è inferiore al solo sovrapprezzo ammesso per i volumi di servizi inclusi nell'offerta. D'altra parte, i costi a consumo che vengono applicati al superamento del *bundle* previsto, risultano sensibilmente inferiori rispetto ai valori massimi ammessi dalla nuova regolamentazione.

In merito alle criticità evidenziate dall'Autorità, la Società ha chiarito che: *i*) esiste l'opzione minutaria a puro consumo, senza costi fissi né di attivazione, che è compresa tra le altre 5 opzioni disponibili in alternativa all'offerta “consentita dalla regolamentazione europea”; *ii*) quest'ultima è disattivabile ed appare singolare che gli utenti abbiano sostenuto il contrario, per cui si riservano di verificare l'esistenza di eventuali problemi gestionali; *iii*) il Regolamento UE n. 2015/2120 non prevede la necessità di un'informativa preventiva, ma si limita a stabilire che occorre aggiornare senza ritardo i clienti in *roaming* in merito alla variazione delle tariffe applicabili.

Per tale aspetto, tuttavia, Wind si è impegnata a migliorare la trasparenza informativa, proponendo di riformulare le informative pubblicate sul sito aziendale e quelle contenute nel *Welcome SMS* inviato agli utenti che si recano in uno Stato membro, mediante l'inserimento di un chiaro riferimento all'esistenza di un'offerta a consumo alternativa a quella applicata in via automatica ovvero ad altre opzioni *flat* già sottoscritte dai clienti.

In data 24 maggio 2016, infine, la predetta Società ha trasmesso una nota integrativa delle posizioni già espresse in sede di audizione, comunicando che renderà maggiormente visibile la facoltà di disattivazione dell'offerta “consentita dalla regolamentazione europea” e la possibilità di optare per la tariffa a consumo a cui sarà data maggiore evidenza attraverso i diversi canali informativi.



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*' (RLAH), 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 regolamentati¹.

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 guida² per l'applicazione del *Regolamento TSM*, fornendo una spiegazione delle disposizioni ivi previste, con particolare riferimento alle condizioni attuative per il periodo transitorio.

¹ 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*".

²http://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 tabella³:

Chiamate in uscita eurocent/min - IVA esclusa	Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo. NB: la tariffa finale in roaming non dovrà comunque superare i 19 eurocent/min (i.e.).
Chiamate in entrata eurocent/min - IVA esclusa	Prezzo ⁴ Massimo di 1.14 eurocent/min (i.e.).
SMS in uscita eurocent/min - IVA esclusa	Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo di 2 eurocent/SMS (i.e.). NB: la tariffa finale in roaming non dovrà comunque superare 6 eurocent/SMS (i.e.)
Traffico dati eurocent/min - IVA esclusa	Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo di 5 eurocent/MB (i.e.). 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 roaming che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo”⁵.

³ Le Linee 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.

⁴ Per le chiamate in entrata non è prevista una tariffa domestica.

⁵ L'articolo 6-*sexies* (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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 nazionale⁶.

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 nazionale⁷.

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

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”.

⁶ 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)*”.

⁷ La linea guida n. 6 al riguardo chiarisce: “*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*”.

⁸ 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*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 WIND

Le condizioni di prezzo praticate da parte Wind per il periodo transitorio prevedono l'applicazione automatica a tutti i piani tariffari esistenti (ricaricabili e in abbonamento) del pacchetto denominato "Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea"⁹.

L'operatore propone anche un'offerta a consumo denominata "Eurotariffa", annoverandola, altresì, tra le "alternative tariffs".

a) "Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea"

Il piano tariffario "Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea" consiste in una soluzione a pacchetto che, a fronte di prezzo giornaliero di 2euro (IVA inclusa per i clienti *consumer*, IVA esclusa per i clienti *business*), offre:

"Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea" (Contenuto del Pacchetto)	Volume
Chiamate in uscita (al minuto)	15
Chiamate in entrata (al minuto)	15
SMS	15
Dati (MB)	50

Al superamento del volume di ogni singolo servizio compreso nel pacchetto (c.d. *out of bundle*) il cliente pagherà un prezzo a consumo relativo al singolo servizio esaurito, secondo i prezzi sotto riportati¹⁰:

⁹ In particolare, la Società chiarisce: "(...) la modalità adottata da Wind per soddisfare la nuova regolamentazione *roaming* per il periodo transitorio, che prevede l'applicazione automatica a tutti i piani tariffari ricaricabili e in abbonamento di: un pacchetto di servizi voce, SMS e dati, denominato «Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea»".

¹⁰ Nel corso dell'audizione i rappresentanti della società hanno precisato che il prezzo applicato per ciascun servizio all'esaurirsi della relativa soglia di traffico disponibile viene calcolato come somma tra il prezzo medio praticato per il servizio al livello nazionale ed il valore di *surcharge* disposto dal Regolamento per il servizio stesso. Il prezzo (medio) del piano base nazionale riferimento viene calcolato in particolare come rapporto tra ricavi totali conseguiti al livello nazionale per il servizio in oggetto (comprensivi dell'insieme delle offerte a consumo ed a pacchetto) ed il corrispondente volume di traffico. Con riferimento alla componente di prezzo relativa ai piani a pacchetto, non essendo possibile definire univocamente la quota di ricavi corrispondente a ciascun servizio (voce, SMS e dati), sono stati utilizzati dei driver per la ripartizione dei ricavi totali sui singoli servizi inclusi nel pacchetto. La metodologia è illustrata nel documento predisposto dall'*advisor*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea (ad esaurimento delle soglie di traffico previste dal pacchetto)	Prezzo applicato (Eurocent al min/SMS/MB - IVA Inclusa)
Chiamate in uscita (al minuto)	9,0
Chiamate in entrata (al minuto)	1,39
SMS	5,7
Dati (MB)	6,4

Le condizioni praticate all'esaurimento del volume di uno dei servizi incluso nel pacchetto (cd. Condizioni di *out of bundle*) sono state calcolate da Wind sommando al prezzo medio nazionale del servizio la *surcharge* massima consentita dal *Regolamento TSM*.

Tale scelta è stata giustificata dall'operatore con la necessità di semplificare l'offerta ai consumatori, pur rimanendo nell'ambito delle indicazioni di prezzo fornite dal *Regolamento TSM* (che prevede che il cliente paghi il prezzo nazionale più la *surcharge*), visto l'elevato numero di piani tariffari nazionali vigenti.

Il pacchetto tariffario "*Offerta consentita dalla nuova regolamentazione*" si applica di *default* anche nei confronti degli utenti che non abbiano aderito ad un piano tariffario con traffico spendibile all'estero o nei confronti degli utenti che non usufruiscono del servizio di traffico dati.

Qualora il cliente ritenga che l'offerta applicata da Wind per il periodo transitorio sia inadeguata alle sue necessità può richiederne la disattivazione scegliendo contestualmente una soluzione c.d. '*alternative tariff*'¹¹, in accordo all'articolo 6-*sexies* (3) del Regolamento UE n. 2015/2120 (il c.d. meccanismo di *opt-out*).

b) Eurotariffa a consumo.

Tra le soluzioni "*alternative tariffs*" rispetto alla "*Offerta consentita dalla nuova regolamentazione*", l'utente di Wind interessato ad una tariffa a consumo può attivare gratuitamente l'opzione "*Eurotariffa*", la quale prevede l'applicazione dei seguenti prezzi unitari a consumo per ciascun servizio:

Eurotariffa a consumo (servizio offerto)	Prezzo applicato (Eurocent al min/SMS/MB - IVA inclusa)
Chiamate in uscita (al minuto)	23, 1 (min)
Chiamate in entrata (al minuto)	6,1 (min)
SMS	7,3
Dati (MB)	24,4 (per MB)

¹¹ Al riguardo, l'operatore fornisce un elenco delle offerte disponibili con traffico *roaming* incluso e modalità di attivazione/disattivazione delle medesime, suddivise per clientela '*consumer*' e '*business*'.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3.3 Valutazioni circa l'offerta *roaming* di WIND

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, risulta che dal 30 aprile 2016, con l'entrata in vigore del 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 Wind con riferimento al periodo transitorio, di cui all'articolo 6-*septies* del Regolamento *roaming*, non risultano coerenti 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+.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In merito, va richiamato l'articolo 14 (3) del *Regolamento roaming*, a norma 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 Wind 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 15 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 “*consentita dalla nuova regolamentazione europea*”, libertà di passare ad altre offerte in qualsiasi momento, facoltà di disattivare le opzioni attive e scegliere la tariffa a consumo ecc.).

D'altra parte, 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 Wind Telecomunicazioni 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 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 *Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea* 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*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DIFFIDA

la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, alla via C.G. Viola n. 48, 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