



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 224/16/CONS

**ATTO DI INDIRIZZO 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 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

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;

CONSIDERATO che le problematiche connesse alla corretta applicazione delle norme introdotte dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 in tema di *roaming* internazionale all’interno dell’Unione europea, sono state recentemente oggetto di esame da parte dell’Autorità proprio sulla scorta di numerose segnalazioni da parte degli utenti e delle Associazioni di consumatori dalle quali sono emerse carenze informative in ordine alle caratteristiche giuridiche ed economiche delle offerte applicate e delle concrete facoltà di scelta esercitabili dagli utenti in viaggio nei paesi della UE;

CONSIDERATO quanto segue:

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 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*”.

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*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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". Alle premesse segue il dispositivo del Regolamento *roaming* c) all'articolo 6 *sexies* ("Fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentati") stabilisce che "...il fornitore di roaming che applichi un sovrapprezzo per il consumo di servizi di roaming al dettaglio regolamentati eccedente qualsiasi limite previsto dalla politica di utilizzo corretto soddisfa i seguenti requisiti (al netto dell'IVA): a) gli eventuali sovrapprezzi applicati per l'effettuazione di chiamate in roaming regolamentate, per l'invio di SMS in roaming regolamentati e per servizi di dati in roaming regolamentati non superano le tariffe massime all'ingrosso previste rispettivamente all'articolo 7, paragrafo 2, all'articolo 9, paragrafo 1, e all'articolo 12, paragrafo 1; b) la somma del prezzo al dettaglio nazionale e degli eventuali sovrapprezzi applicati per l'effettuazione di chiamate in roaming regolamentate, per l'invio di SMS in roaming regolamentati o per servizi di dati in roaming regolamentati non supera l'importo di, rispettivamente, 0,19 EUR al minuto, 0,06 EUR per SMS e 0,20 EUR per megabyte utilizzato; c) gli eventuali sovrapprezzi applicati per la ricezione di chiamate in roaming regolamentate non superano la media ponderata delle tariffe massime di terminazione delle chiamate mobili in tutta l'Unione stabilite conformemente al paragrafo 2". Il comma 2 del successivo articolo 6 *septies* ("Sovrapprezzi transitori di roaming al dettaglio") prevede, inoltre, che nel periodo di cui al paragrafo 1, l'articolo 6 *sexies* si applica *mutatis mutandis*.

D'altra parte, 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.

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:

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

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Chiamate in uscita eurocent/min - IVA esclusa	Tariffa nazionale+sovrapprezzo massimo di 5 eurocent/min (i.e.). NB: la tariffa finale in <i>roaming</i> 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 <i>roaming</i> 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 <i>roaming</i> 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.

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 periodic roaming tariff’) and which contain a certain

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 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”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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 tariffs*’ secondo quanto disposto all’articolo 6-*sexies* (3) del Regolamento *roaming*⁷: 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.

La ricostruzione del quadro giuridico di riferimento sopra descritta è stata ripresa nella pagina informativa, pubblicata 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.

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.

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)*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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".

2. Obblighi informativi e trasparenza

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 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 riveli un'occasione utile per gli operatori per adeguare 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 e l'adozione di pratiche commerciali abusive che mirino a vanificare i benefici del RLAH+.

RITENUTA, pertanto, necessaria l'individuazione di criteri a presidio degli interessi tutelati dalle norme vigenti nella materia e, quindi, l'opportunità di adottare in questa sede un apposito atto di indirizzo al fine di agevolare una piena ed uniforme applicazione delle disposizioni del *Regolamento roaming* nel periodo transitorio (30 aprile 2016 – 14 giugno 2017);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Art. 1

Obblighi dei fornitori nel periodo transitorio

1. I fornitori di servizi *roaming* regolamentati sono tenuti, nei termini di cui in premessa, 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, così come modificato dal regolamento n. 2015/2120, relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione.

Art. 2

Regolamentazione del prezzo di *roaming* al dettaglio

1. I fornitori di servizi *roaming* al dettaglio garantiscono all'utente l'applicazione di una tariffa base che prevede che gli eventuali sovrapprezzi rispetto alla tariffa nazionale - applicati per l'effettuazione di chiamate in *roaming* regolamentate, per l'invio di SMS in *roaming* regolamentati e per servizi di dati in *roaming* regolamentati - non superino le tariffe massime all'ingrosso previste rispettivamente all'articolo 7, paragrafo 2, all'articolo 9, paragrafo 1, e all'articolo 12, paragrafo 1 del Regolamento 531/2012.

2. La tariffa base di *roaming* al dettaglio di cui al comma precedente, pari alla somma del prezzo al dettaglio nazionale e degli eventuali sovrapprezzi applicati per l'effettuazione di chiamate in *roaming* regolamentate, per l'invio di SMS in *roaming* regolamentati o per servizi di dati in *roaming* regolamentati non può superare l'importo, rispettivamente, di 0,19 EUR al minuto, 0,06 EUR per SMS e 0,20 EUR per *megabyte* utilizzato.

3. In caso di offerta nazionale a pacchetto a tariffa fissa al traffico consumato in *roaming* all'interno del pacchetto si applicherà il primo sovrapprezzo di cui al comma 1 e il relativo tetto massimo di cui al comma 2.

Art. 3

Tutela del consumatore e trasparenza

1. L'offerta di servizi *roaming* al dettaglio a tariffa fissa periodica può essere alternativa alla tariffa base di cui all'art. 2 ma non può costituire l'unico piano tariffario disponibile per i consumatori.

2. Il consumatore deve aderire espressamente all'offerta alternativa tramite esplicito consenso. In caso di non adesione si applica automaticamente la tariffa base (di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

salvaguardia) a tutte le offerte in vigore.

3. I fornitori di servizi di *roaming* al dettaglio sono tenuti a fornire ai consumatori informazioni esaurienti e complete sulla tariffa base e sulle tariffe alternative offerte al momento della sottoscrizione dell'abbonamento.

4. I fornitori di servizi di *roaming* al dettaglio forniscono tempestiva informativa ai propri clienti in *roaming* che si recano in un Paese dell'UE sulle tariffe applicabili (base e alternative); aggiornano senza indebito ritardo i propri clienti in *roaming* sulle tariffe applicabili ad ogni variazione delle stesse; inviano a intervalli ragionevoli un richiamo a tutti i clienti che abbiano optato per tariffe diverse dalle nuove offerte.

5. Il cliente deve essere pienamente informato circa la possibilità di poter recedere senza oneri e in qualsiasi momento da un'offerta alternativa a favore di quella base o di un'eventuale altra offerta alternativa.

Art. 4 Disposizioni finali

1. L'Autorità, nell'ambito della propria competenza, uniformerà la propria attività di vigilanza in materia al rispetto delle norme e dei principi richiamati.

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

La presente delibera è 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