

Documento di consultazione

1. PREMESSA

Il blocco dei terminali mobili viene effettuato attraverso un'apposita configurazione software del terminale mobile che vincola l'utilizzo dello stesso alla presenza di specifiche carte SIM. Il blocco può essere realizzato tramite due modalità denominate SIM lock e Operator lock. Con SIM lock attivato, il terminale mobile può funzionare solo con l'inserimento di una determinata carta SIM od USIM (Umts SIM) fornita dall'operatore che offre il terminale ed il servizio di comunicazione mobile. Con l'Operator lock attivato, il terminale può funzionare solo con carte SIM/USIM dell'operatore di rete mobile che fornisce il terminale stesso.

Attraverso il blocco del terminale, l'operatore di rete mobile, vincolando il cliente ad utilizzare i propri servizi per un determinato periodo di tempo, può subsidiare la vendita dei terminali offrendoli ad un prezzo inferiore a quello che si avrebbe in assenza di blocco. L'operatore può quindi recuperare il sussidio fornito attraverso i ricavi dei servizi che offre al cliente. Il blocco del terminale viene inoltre applicato in caso di utilizzo del terminale attraverso il noleggio od il comodato d'uso.

Le condizioni di trasparenza dell'offerta devono esplicitare che il terminale mobile viene acquisito ad un prezzo inferiore rispetto a quello di mercato e che, per contro, viene richiesto all'utente di accettare i vincoli sopra citati, ai quali, eventualmente, possono anche essere aggiunti vincoli sui piani tariffari applicabili a quel servizio.

Nel seguito si utilizzano i termini SIM lock o blocco del terminale, significando che tali termini si riferiscono, laddove applicabile, anche alla funzione di Operator lock.

2. LE ATTIVITÀ SVOLTE DALL'AUTORITÀ

L'Autorità ha effettuato un confronto tecnico, sentendo in audizione gli operatori H3G S.p.A. e Vodafone Omnitel S.p.A. in data 5 agosto 2005, e gli operatori Telecom Italia Mobile S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 5 settembre 2005. Le associazioni dei consumatori indicate nell'elenco di cui all'art. 5 della legge n. 281/1998 sono state convocate in audizione in data 8 settembre 2005. Hanno partecipato all'audizione rappresentanti delle seguenti associazioni: Movimento Consumatori, Movimento Difesa del cittadino, Federconsumatori, Unione Nazionale Consumatori, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori, ADUSBEEF, Codacons, ADOC, Adiconsum.

Oltre agli elementi raccolti nel corso delle audizioni, sono state acquisite memorie da parte degli operatori di rete mobile e di alcune associazioni di consumatori. E' stato infine effettuato un raffronto internazionale analizzando le risposte ad una richiesta di informazioni inviata alle Autorità di regolamentazione europee.

3. LE RISULTANZE DEL CONFRONTO TECNICO

3.1 L'implementazione della pratica in Italia

La pratica di blocco dei terminali è stata introdotta in particolare da un operatore nel corso del 2003. Secondo quanto rilevato, la pratica del SIM lock (e dell'Operator lock) è utilizzata sia nella vendita dei terminali associata alla sottoscrizione di servizi di comunicazione mobile, sia nelle offerte di servizi che prevedono il noleggio od il comodato d'uso del terminale.

3.2 Le posizioni degli operatori

In via generale, gli operatori, pur riconoscendo la liceità della pratica di SIM lock ed i relativi benefici per i clienti, evidenziano tuttavia che la stessa pratica comporta degli svantaggi per i clienti in quanto non consente di mantenere il terminale acquistato, qualora si richieda la prestazione di portabilità del numero mobile (MNP) prima del completamento del periodo di blocco. In tal modo i clienti non potrebbero beneficiare delle nuove offerte che vengono messe sul mercato sempre più frequentemente da parte degli operatori di rete mobile. Tali operatori ritengono quindi che la pratica del SIM lock possa costituire un disincentivo all'utilizzo della prestazione di portabilità e che la stessa possa influire negativamente sulle dinamiche concorrenziali tra gli operatori.

Viene pertanto richiesta l'introduzione di una regolamentazione rivolta a garantire una migliore trasparenza verso la clientela e ad assicurare il rispetto delle condizioni concorrenziali.

In mancanza di un intervento volto a fornire regole precise sull'applicazione del blocco dei terminali, gli operatori rappresentano problematiche ulteriori rispetto a quelle prima evidenziate quali, ad esempio, quelle derivanti da un utilizzo da parte di tutti gli operatori del SIM lock, che porterebbe ad un blocco del mercato.

Gli operatori fanno inoltre presente che la pratica del blocco dei terminali è ampiamente diffusa a livello europeo e che, laddove ammessa, sono state adottate, anche attraverso forme di autoregolamentazione, regole di garanzia per l'utenza e la concorrenza quali, ad esempio, la possibilità di sblocco anticipato di terminale prima della sua naturale scadenza a fronte del pagamento di una cifra costante o funzione del valore del terminale. Viene anche evidenziato che in due paesi (Francia e Danimarca) è stato imposto un limite massimo alla durata del blocco del terminale, in entrambi i casi pari a 6 mesi.

Un operatore sottolinea la necessità che l'introduzione di norme regolamentari non comporti costi aggiuntivi, in particolare per gli operatori che non utilizzano tale pratica, derivanti, ad esempio, da un eventuale obbligo di inserire nelle c.d. "*black list*"¹ i numeri identificativi (IMEI) dei terminali mobili sottoposti al vincolo di SIM lock.

Per contro, un operatore ritiene che la pratica del SIM lock, in quanto applicata a terminali sussidiati, rappresenti un vantaggio per il cliente, il quale può acquisire terminali tecnologicamente avanzati a costi ridotti ed inferiori a quelli di mercato. Lo stesso operatore fa presente che l'uso della pratica ha favorito lo sviluppo del UMTS in Italia, contribuendo, a detta del medesimo, alla riduzione del c.d. "*digital divide*", l'operatore, inoltre, evidenzia che, qualora venga imposto un

¹ La "*black list*" è una banca dati che registra i numeri identificativi (IMEI) dei terminali rubati o smarriti. Attraverso l'inserimento di un numero IMEI di un terminale rubato, è possibile impedire l'uso di tale terminale su tutte le reti degli operatori mobili.

limite alla durata massima del blocco dei terminali, si assisterebbe inevitabilmente ad un aumento dei prezzi di vendita dei terminali sussidiati, a danno diretto alle classi meno abbienti.

3.3 Le posizioni delle Associazioni dei consumatori

Parte delle associazioni dei consumatori è dell'opinione che la pratica del SIM lock associata al sussidio dei terminali fornisca indubbi vantaggi per i consumatori per l'acquisto dei terminali a prezzi ridotti; tali associazioni ritengono tuttavia necessario un intervento dell'Autorità ai fini di regolamentare opportunamente l'uso del SIM lock per la tutela dell'utenza. In un caso, viene tuttavia ritenuto che tale pratica sia contraria agli interessi dei consumatori e che risulti opportuno vietarla, in quanto se attuata da tutti gli operatori mobili comporterebbe conseguenze negative per il mercato ed i consumatori, evidenziando, inoltre, che se tale modello di vendita di beni e servizi venisse replicato in altri settori merceologici, condurrebbe a limitazioni nella libertà di scelta dei consumatori.

Alcune delle associazioni dei consumatori ritengono che, in aggiunta alle finalità di garanzia della trasparenza delle condizioni relative al blocco dei terminali, sia opportuno regolamentare anche i periodi massimi di applicazione del blocco e i costi di sblocco, suggerendo, in linea di massima, l'applicazione di un periodo massimo di 4 o 6 mesi.

Riguardo alla relazione tra la pratica del blocco e la portabilità del numero la maggior parte delle associazioni ritiene che la pratica del blocco costituisca un disincentivo all'utilizzo della portabilità del numero.

In merito alle condizioni di offerta, viene proposto da alcune associazioni di consentire la vendita di terminali mobili con il blocco solo nel caso in cui lo stesso operatore venda i medesimi terminali anche senza blocco, per garantire che il sussidio e il conseguente blocco dei terminali sia un'opportunità per il cliente e non un obbligo. Viene inoltre proposto, in un caso, di limitare la pratica del sussidio e blocco dei terminali ai soli casi di terminali tecnologicamente avanzati, ritenendo che nel caso di terminali di tecnologia consolidata, tale pratica non risulti giustificata.

In conclusione, le associazioni dei consumatori, seppur con alcune differenze nei dettagli implementativi richiedono l'introduzione di regole, in tema di SIM lock, volte a garantire la trasparenza delle condizioni contrattuali alla clientela, ad assicurare modalità semplici per lo sblocco del terminale, a tutelare la libertà di scelta del cliente sia nell'adesione ad offerte che prevedano un sussidio del terminale mobile, sia nella possibilità di usufruire delle nuove offerte di servizio dell'operatore stesso ed infine a determinare valori massimi per la durata del blocco e per il prezzo per sbloccare i terminali tali da non disincentivare l'adesione ad offerte di servizi di altri operatori mobili.

4. IL RAFFRONTO INTERNAZIONALE

Nel mese di luglio 2005, l'Autorità ha richiesto alle Autorità europee informazioni riguardo alla regolamentazione e all'uso della pratica di SIM lock nei rispettivi paesi. Sono state ricevute, ad oggi, informazioni relative ai seguenti paesi: Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Ungheria, Romania, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito. Dalle risposte pervenute emerge in sintesi quanto di seguito elencato:

- in alcuni paesi, pur non essendo vigente una regolamentazione specifica sul tema, le Autorità vigilano sulle condizioni di applicazione della pratica con particolare riferimento agli aspetti di trasparenza delle informazioni che vengono fornite alla clientela; ad esempio,

nel Regno Unito, OFTEL ha effettuato un'attività di monitoraggio sull'uso di tale pratica e sulla trasparenza delle condizioni al consumatore;

- la Danimarca e la Francia hanno adottato una regolamentazione specifica, in virtù di una legislazione nazionale, stabilendo in particolare un limite massimo alla durata del periodo di blocco pari a sei mesi;
- la Finlandia ha vietato l'utilizzo del SIM/operator lock, in forza di una legge nazionale dello Stato, non impedendo direttamente la pratica ma imponendo un divieto di sussidio incrociato tra il prezzo del terminale ed i prezzi del servizio di comunicazione mobile;
- laddove le pratiche di blocco del terminale mobile sono ammesse e disponibili sul mercato, viene consentito al cliente di sbloccare il terminale prima della conclusione del periodo di blocco, a fronte di un pagamento di una quota fissa o variabile in funzione del terminale. Non si evidenziano, inoltre, significative differenze di applicazione della pratica tra i contratti con carte pre-pagate e gli abbonamenti.

In tutti i paesi per i quali si è ricevuta risposta e che, come sopra detto, ammettono la pratica del SIM lock, la clientela viene informata in merito alle condizioni di applicazione della SIM lock, con riferimento in particolare al valore del sussidio, ai vincoli imposti in termini di periodo di applicazione del blocco ed ai prezzi per lo sblocco del terminale.

La normativa comunitaria non prevede alcuna disposizione specifica per il SIM lock. Tuttavia la Commissione europea ha nel 1996 (lettera del 7 agosto 1996) espresso l'opinione che la pratica del SIM lock, se utilizzata in maniera impropria, potrebbe non essere coerente con i principi della concorrenza e comportare restrizioni alla libertà di scelta dell'utente.

Nella suddetta lettera, la Commissione ha preliminarmente ravvisato come sia opportuno che i costruttori producano terminali che possano essere sbloccati, indicando all'ETSI di tenerne conto nell'eventualità di determinare standard per il SIM lock.

La Commissione ha quindi elencato una serie di condizioni volte ad assicurare la trasparenza e la tutela dell'utenza, ed in particolare la necessità da parte degli operatori di informare gli utenti circa la possibilità di sbloccare i terminali. Inoltre, la Commissione fornisce precise indicazioni sui comportamenti degli operatori nel caso in cui il terminale sia venduto insieme ad un servizio di telefonia e sussidiato dal fornitore del servizio, le più rilevanti delle quali sono di seguito riportate:

- al momento della stipula del contratto devono essere rese all'utente, in modo chiaro, le informazioni riguardanti l'ammontare del sussidio e le condizioni relative al recupero del sussidio;
- il terminale può non essere sbloccato e, conseguentemente, l'operatore potrebbe non fornire le informazioni necessarie allo sblocco, fino a quando l'ammontare del sussidio non sia stato ripagato dall'utente.

5. LA SITUAZIONE REGOLAMENTARE NAZIONALE

Come già rilevato in precedenza, la normativa europea non ha previsto, nel passato, divieti specifici in tema di fornitura di apparati con SIM lock. Come riportato nel paragrafo 4, sono state tuttavia da tempo evidenziate dalla Commissione europea alcune criticità sotto il profilo concorrenziale e di

tutela dell'utenza che, secondo l'opinione della Commissione stessa, possono essere risolte con l'adozione di idonee misure finalizzate alla trasparenza delle informazioni, con riferimento, tra l'altro, alla pubblicizzazione del sussidio applicato ed alle modalità per lo sblocco del terminale. La normativa italiana vigente non prevede misure specifiche rivolte alla regolamentazione del SIM lock. Sono tuttavia enunciate alcune previsioni che incidono in via indiretta sulle modalità con cui la pratica del SIM lock deve, se del caso, essere offerta in ambito nazionale. Tali previsioni sono da ritrovarsi nei provvedimenti in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ed in materia di portabilità del numero mobile.

Per quanto riguarda la qualità e le carte dei servizi, la delibera n. 179/03/CSP, recante la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, prevede all'art. 4, comma 1, che *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”*. Inoltre, l'art. 5, comma 1, stabilisce che *“le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS”*, la quale, tra l'altro, indica che gli operatori sono invitati a *“rendere disponibile sui siti Web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi”*. Si noti, tra l'altro, che la direttiva di cui alla delibera n. 179/03/CSP è stata recentemente integrata (delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005) con la direttiva in materia di qualità ed alla carta dei servizi di comunicazioni mobili e personali.

In tema di portabilità del numero mobile, la delibera n. 19/01/CIR prevede, all'art.12, comma 4, che *“in nessun caso l'operatore Donor/Donating può addebitare, in tutto o in parte, direttamente all'utente i costi per l'attivazione del singolo numero portato”*; inoltre, l'art. 8, comma 9, stabilisce che *“le condizioni economiche applicate al cliente finale per la fornitura della prestazione di MNP non devono essere tali da costituire disincentivo alla richiesta della stessa”*.

Il Nuovo Quadro Regolamentare (NQR) non individua norme specifiche in tema di SIM lock. Tuttavia alcune previsioni delle direttive di cui al NQR europeo, recepite in sede nazionale con il Codice delle comunicazioni (D.Lgs. n. 259 del 1° agosto 2003), possono essere considerate come base per eventuali interventi regolamentari dell'Autorità in tema di SIM lock.

In particolare, l'art. 13, comma 4, lettere a) e b) del Codice prevedono che il Ministero e l'Autorità promuovono la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e dei servizi correlati:

“a) assicurando che gli utenti, compresi i disabili, ne traggano il massimo beneficio sul piano della scelta, del prezzo e della qualità”;

“b) garantendo che non abbiano luogo distorsioni e restrizioni della concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche”.

Inoltre, l'art. 13, comma 6, lettera d) del Codice prevede che il Ministero e l'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, promuovano gli interessi dei cittadini *“promuovendo la diffusione di informazioni chiare, in particolare garantendo la trasparenza delle tariffe e delle condizioni di uso dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico”*.

In tema di diritti degli utenti finali, appaiono rilevanti le prescrizioni di cui all'art. 70, comma 4 del Codice *“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”*.

Inoltre l'art. 71 *“Trasparenza e pubblicazione delle informazioni”* prevede che:

“1. L’Autorità assicura che informazioni trasparenti e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe, nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico, siano rese disponibili agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell’allegato n. 5.

2. L’Autorità promuove la fornitura di informazioni che consentano agli utenti finali, ove opportuno, e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità di uso alternative, anche mediante guide interattive.”.

Infine l’art. 80, relativo alla *“Portabilità del numero”* prevede, al comma 3, che *“L’Autorità provvede affinché i prezzi dell’interconnessione correlata alla portabilità del numero siano orientati ai costi e gli eventuali oneri diretti a carico degli abbonati non agiscano da disincentivo alla richiesta di tali prestazioni.”*

6. LE VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

6.1 Considerazioni generali

Alla luce anche delle risultanze del confronto tecnico degli operatori mobili e delle associazioni dei consumatori si svolgono le seguenti considerazioni.

In primo luogo, l’Autorità non ritiene opportuna l’introduzione di una misura regolamentare volta a vietare la pratica del SIM lock. Non si ritiene infatti che il SIM lock costituisca un impedimento assoluto alla portabilità del numero, in quanto la prestazione è associata alla SIM e non al terminale. Un eventuale divieto, inoltre, potrebbe non corrispondere agli interessi degli utenti, in quanto si rileva che la pratica del SIM lock ha contribuito al significativo sviluppo in Italia della telefonia di terza generazione ed ha consentito l’accesso a costi ridotti alla tecnologia 3G ed all’utilizzo dei servizi innovativi disponibili su tale tecnologia.

Nel corso dell’analisi svolta sono tuttavia emerse una serie di criticità nelle modalità di offerta dei terminali mobili con SIM lock, di seguito indicate:

- 1) il contenuto delle informazioni da fornire alla clientela sulle condizioni di offerta dei terminali mobili con blocco, che non appare completamente soddisfacente in relazione a diversi aspetti, tra cui ad esempio l’indicazione del valore del sussidio fornito dall’operatore;
- 2) le modalità con cui viene richiesta al cliente, all’atto della sottoscrizione contrattuale, l’accettazione delle clausole relative al blocco del terminale;
- 3) la durata totale (SIM lock + Operator lock) del periodo di blocco del terminale mobile e l’impossibilità di sbloccare il terminale nel periodo di SIM lock;
- 4) la messa a disposizione delle informazioni riguardanti le modalità ed i costi per la rimozione del blocco del terminale mobile.

L’Autorità ritiene che le criticità sopra elencate possano costituire un problema relativamente ai profili di tutela dell’utenza e della concorrenza e pertanto giudica opportuno valutare l’introduzione di interventi rivolti alla regolamentazione della pratica del SIM lock. La valutazione di interventi regolamentari risulta altresì opportuna in via prospettica considerato che, in assenza di regole specifiche, l’utilizzazione “indiscriminata” di tale pratica da parte di tutti i fornitori di servizi mobili potrebbe costituire una minaccia per il benessere degli utenti e per la salvaguardia del quadro concorrenziale.

Alla luce di quanto premesso, l'Autorità intende valutare la possibilità di introdurre alcune misure finalizzate alla regolamentazione puntuale delle modalità di offerta e delle condizioni applicabili al blocco dei terminali, riguardanti:

- A) le garanzie di trasparenza nelle informazioni da fornire alla clientela, con riferimento alle condizioni applicate al cliente, ivi inclusa, tra l'altro, l'esplicitazione del valore del sussidio applicato;
- B) le modalità di sottoscrizione contrattuale, con riferimento all'accettazione espressa dei vincoli relativi al blocco del terminale, alle eventuali variazioni di offerta del servizio, alle procedure operative per la rimozione del blocco;
- C) l'introduzione di limiti alla durata di attivazione del blocco del terminale mobile ed ai prezzi richiesti per lo sblocco a termine del periodo di blocco.

Appare utile evidenziare che gli interventi sopra delineati, descritti nel dettaglio nei paragrafi successivi si intendono applicabili, nella loro totalità, alla pratica di blocco applicata ai terminali mobili in vendita. Nel caso di terminali forniti in noleggio od in comodato d'uso alcune delle misure proposte potrebbero non trovare applicazione, in quanto il terminale rimane di proprietà dell'operatore, fermo restando in ogni caso il diritto dell'utente a ricevere informazioni chiare e trasparenti all'atto della sottoscrizione, indipendentemente dalla modalità contrattuale scelta.

6.2 Garanzia di trasparenza nelle informazioni al cliente

Le misure dettagliate nel presente paragrafo sono finalizzate ad indicare il contenuto minimo delle informazioni che i fornitori di servizi di rete mobile, che offrono terminali con il SIM lock e relativi servizi di comunicazioni mobili, devono dare ai clienti. Si fa riferimento, in particolare, alle modalità contrattuali di offerta del terminale ed alle relative limitazioni all'uso dello stesso in presenza di SIM lock, al valore del sussidio applicato, all'indicazione del prezzo del terminale senza SIM lock, al periodo di durata del SIM lock, ai prezzi e le modalità di rimozione del blocco al termine del suddetto periodo. Tali informazioni devono essere rese disponibili dall'operatore attraverso i normali strumenti a disposizione dello stesso per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi (pubblicazione delle carte di servizio presso i punti vendita, siti web, etc.) nonché fornite prima della sottoscrizione contrattuale. Appare utile sottolineare che le informazioni relative alle condizioni più rilevanti (p.e. valore del sussidio, prezzo del terminale senza sussidio, vincoli all'uso del terminale in presenza di SIM lock) siano parimenti indicate nelle informazioni pubblicitarie e nella promozione al pubblico delle offerte da parte dei fornitori di servizi di rete mobile.

A garanzia del rispetto della durata del blocco sottoscritta, si ritiene inoltre necessario assicurare che il processo di sblocco possa avvenire secondo procedure efficienti. A tale scopo dovranno essere fornite informazioni circa la definizione e pubblicazione delle procedure di rimozione del blocco al termine del periodo, le quali dovranno essere semplici, rapide e, nei limiti della fattibilità tecnica, attuate con modalità automatiche.

Qualora il fornitore ritenga opportuno offrire la possibilità di sblocco anticipato del terminale (si veda al riguardo il par. 6.4) a fronte del pagamento di un corrispettivo, le condizioni previste dall'operatore (p.e. prezzo da pagare fisso od in funzione del momento in cui si richieda lo sblocco) siano incluse nelle informazioni da fornire secondo le modalità indicate al paragrafo precedente.

Le disposizioni relative al contenuto minimo delle informazioni da fornire al cliente trovano giustificazione, oltre che nelle norme di cui all'art. 71 del Codice, nella necessità che il cliente possa adeguatamente valutare le offerte degli operatori e orientare le proprie scelte in maniera consapevole (l'art. 13, comma 4, lettera a) del Codice). Ad esempio la conoscenza del prezzo del terminale senza sussidio e del valore del sussidio applicato consentirà al cliente di valutare più agevolmente le offerte dei differenti fornitori, in presenza o meno, del blocco del terminale mobile.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Autorità intende valutare la possibilità di introdurre le misure regolamentari di seguito indicate al fine di assicurare le opportune garanzie di trasparenza delle informazioni relative all'offerta di terminali con il blocco:

A1) il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali che offre terminali con il vincolo del blocco fornisce informazioni complete, nelle condizioni generali di abbonamento, nelle carte di servizio ed all'atto della sottoscrizione contrattuale, circa le modalità contrattuali di offerta del terminale mobile e le relative limitazioni all'uso dello stesso in presenza del blocco, il valore del sussidio applicato, il prezzo del terminale mobile senza blocco, il periodo di durata del blocco, gli eventuali costi e le modalità di rimozione del blocco al termine del suddetto periodo;

A2) il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali definisce e pubblica condizioni e modalità per l'operazione di sblocco del terminale mobile, chiare trasparenti e tali da garantire l'efficienza dell'operazione; in particolare la rimozione del blocco del terminale mobile al termine del periodo contrattualmente definito deve essere automatica, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile;

A3) qualora il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali consenta lo sblocco anticipato del terminale, le relative condizioni economiche e procedurali sono altresì fornite alla clientela nelle modalità di cui al punto precedente;

A4) il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali assicura, nelle informazioni e pubblicità relative alle offerte che includono la vendita di terminali mobili, qualunque sia il mezzo utilizzato, l'indicazione delle informazioni di cui ai punti 1 e 2, con particolare riferimento alla presenza di vincoli relativi al blocco del terminale ed al valore del sussidio applicato.

6.3 Modalità di sottoscrizione delle condizioni contrattuali

L'Autorità ritiene che le condizioni di offerta del terminale con blocco, oltre che essere adeguatamente pubblicizzate secondo le modalità previste al precedente paragrafo, debbano anche formare oggetto di specifiche clausole contrattuali, aggiuntive a quelle relative all'offerta del servizio, redatte su una modulistica separata e soggette ad accettazione esplicita da parte del cliente all'atto della sottoscrizione del contratto. Ciò al fine di garantire che il cliente risulti opportunamente informato dei vincoli e delle condizioni assunte acquistando un terminale con applicato il SIM lock ed utilizzando i servizi del fornitore.

Appare necessario inoltre prevedere, nell'ambito delle clausole contrattuali relative all'acquisto del terminale con SIM lock, il diritto del cliente di recedere senza penali dal contratto con il fornitore di servizio qualora quest'ultimo proceda a modifiche delle condizioni contrattuali relative sia al

servizio mobile sia al blocco dei terminali e le stesse condizioni non siano accettate dal cliente. A tale riguardo si osserva che il diritto di recesso è regolato dall'art. 70, comma 4 del Codice e che l'assenza di penali deve essere riferita anche allo sblocco del terminale.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Autorità intende valutare la possibilità di introdurre le misure regolamentari di seguito indicate al fine di garantire che il cliente, all'atto della sottoscrizione contrattuale, sia compiutamente informato in merito alle condizioni di offerta del terminale con il blocco e dei vincoli che il cliente si assume accettando tali condizioni:

B1) all'atto della sottoscrizione contrattuale, le informazioni e le relative condizioni contrattuali di cui al precedente punto A1 devono essere contenute in una separata e specifica informativa soggetta ad accettazione espressa da parte del cliente;

B2) i clienti che aderiscono ad offerte che prevedono il blocco del terminale mobile hanno il diritto di recedere senza penali o costi aggiuntivi dal contratto con il fornitore di servizio qualora quest'ultimo proceda a modifiche delle condizioni contrattuali relative sia al servizio mobile sia al blocco dei terminali e le stesse condizioni non siano accettate dal cliente, nelle modalità previste all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni; l'assenza di penali o costi aggiuntivi è riferita anche allo sblocco del terminale mobile.

6.4 Condizioni relative alla durata del blocco del terminale mobile ed ai prezzi richiesti per lo sblocco

Gli interventi regolamentari descritti nel presente paragrafo sono finalizzati alla fissazione di limiti massimi per alcune delle condizioni (temporali ed economiche) relative all'implementazione dell'offerta di terminali con il SIM lock. Le condizioni più significative che, a tale riguardo, possono essere prese in considerazione sono la durata del periodo di applicazione del SIM lock e il corrispettivo richiesto per la rimozione del blocco al termine del periodo di applicazione dello stesso.

In via generale, l'Autorità ritiene che la definizione di una durata massima del periodo del SIM lock, di misura ragionevole, possa offrire dei benefici all'utenza ed alla concorrenza, in quanto incentiva l'accesso dei clienti alle nuove offerte e favorisce la normale dinamica concorrenziale di cui uno degli aspetti più sostanziali è rappresentato dalla prestazione di portabilità del numero mobile. Tuttavia, appare necessario evidenziare che l'introduzione di un limite massimo del periodo di applicazione deve essere valutata alla luce di un bilanciamento di interessi tra le esigenze concorrenziali e la possibilità, per i consumatori, di accedere alle nuove tecnologie a prezzi ridotti. In tal senso l'Autorità esprime l'orientamento, sottoposto a consultazione, di indicare, in 6 mesi, la misura ragionevole della durata massima del blocco del terminale.

I soggetti rispondenti possono fornire la propria posizione in merito all'opportunità di introduzione di un tale intervento regolamentare e sulla durata massima come indicata dall'Autorità.

L'Autorità ritiene, altresì, che con l'introduzione di un limite massimo di valore ragionevole del periodo di blocco del terminale, non risulti necessario imporre anche un obbligo, nei confronti dei fornitori di servizio che offrono terminali con il SIM lock, di garantire la possibilità di sblocco del terminale prima della naturale scadenza del periodo di blocco. Appare evidente che il fornitore di servizio ha, in ogni caso, la possibilità di offrire lo sblocco anticipato del terminale, fermo restando

che in tal caso, come indicato al precedente paragrafo 6.2, dovranno essere fornite alla clientela tutte le informazioni relative alle condizioni di sblocco anticipato.

Relativamente al prezzo da corrispondere per lo sblocco del terminale al termine del periodo, si osserva che questo dovrebbe essere nullo in quanto si presume che l'operatore abbia recuperato il valore del sussidio fornito nel corso del periodo di blocco. Pertanto l'Autorità esprime l'orientamento di richiedere ai fornitori di servizio la gratuità dello sblocco del terminale al termine del periodo di blocco stesso.

In merito a tale ultima questione, si richiede ai soggetti rispondenti di fornire le proprie osservazioni in merito a differenti alternative quali, ad esempio, la fissazione di un valore massimo per il corrispettivo da pagare per lo sblocco del terminale oppure di condizionare il valore dello stesso agli effettivi ricavi ottenuti dal cliente durante il periodo di blocco.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Autorità intende valutare la possibilità di introdurre le misure regolamentari di seguito indicate relative alla indicazione di limiti massimi per alcune delle condizioni relative all'offerta di terminali con il blocco:

C1) il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali prevede un limite massimo di applicazione di blocco del terminale mobile, che l'Autorità ritiene potrebbe indicativamente non superare i sei mesi;

C2) al termine del periodo di blocco, il terminale viene sbloccato gratuitamente da parte del fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali.

L'obiettivo che l'Autorità intende perseguire con gli orientamenti indicati al presente paragrafo è quello di garantire che nel mercato siano presenti condizioni relative ad una durata massima del periodo di blocco di valore ragionevole che, non disincentivando per un periodo eccessivo la portabilità del numero, consenta ai consumatori di fruire delle nuove offerte da parte degli operatori mobili ed allo stesso tempo permetta di far beneficiare dei vantaggi relativi al SIM lock (sussidio dei terminali). In alternativa alla fissazione *ex-ante* di tali condizioni, l'obiettivo sopra enunciato può essere raggiunto anche attraverso forme di auto regolamentazione da parte del mercato.

A tale riguardo, si richiede ai soggetti rispondenti di fornire le proprie osservazioni in merito alla possibilità di raggiungere l'obiettivo indicato con modalità alternative alla fissazione *ex-ante* di limiti massimi quali, ad esempio, una auto regolamentazione di mercato che risulti pur tuttavia coerente con gli obiettivi ed i criteri adottati dall'Autorità nel presente paragrafo.

C3 Si richiede ai soggetti rispondenti di fornire osservazioni e commenti in merito alla possibilità di adottare, in alternativa, forme di autoregolamentazione per la fissazione dei limiti massimi indicati ai punti precedenti, coerentemente con gli obiettivi ed i criteri indicati dall'Autorità.

6.5 Applicabilità delle misure

Come già osservato in precedenza, viene fatto riferimento nel presente testo alle dizioni SIM lock o blocco del terminale con riferimento, laddove applicabile, anche alla funzione di Operator lock. Si richiede ai soggetti rispondenti di fornire il proprio punto di vista in merito all'opportunità di

differenziare l'applicazione di alcuni degli interventi regolamentari sopra delineati nei caso di SIM lock ed in quello di Operator lock.

Analogamente, si richiede ai soggetti rispondenti di fornire il proprio punto di vista in merito alla possibilità di differenziare l'applicazione di alcuni degli interventi regolamentari sopra delineati nel caso di offerta di servizi mobili in modalità pre-pagata e in abbonamento.

D) Si richiede ai soggetti rispondenti di fornire osservazioni e commenti in merito alla possibilità di differenziare alcuni degli interventi regolamentari delineati nei punti A)-C):

- nel caso del SIM lock e nel caso di Operator lock;
- nel caso di offerta di servizio di tipo pre-pagato e nel caso di offerta di servizio con abbonamento.