Allegato B alla Delibera n. 696/09/CONS

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

PROVVEDIMENTO RELATIVO A MISURE DI ARMONIZZAZIONE CON I PRINCIPI DEL REGOLAMENTO EUROPEO SUL ROAMING INTERNAZIONALE E PER LA TUTELA ORDINARIA DEI CONSUMATORI

PREMESSA

1. Come è noto, il 18 giugno 2009 è entrato in vigore il Regolamento n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica con integrazioni il Regolamento n. 717/2007, relativo al *roaming* internazionale (di seguito "*roaming")* sulle reti mobili all'interno dell'Unione europea. Per quel che rileva ai fini della presente consultazione pubblica, preme evidenziare come il Regolamento del giugno scorso abbia introdotto, tra l'altro:

i. un ***tetto alla tariffa massima per l'invio in roaming di SMS*** e ***MMS***; in particolare, a seguito di tale intervento normativo è stata prevista una soglia massima per l'invio di SMS all'interno dell'Unione europea pari a 11 Eurocent (IVA esclusa);

ii. un'***armonizzazione delle modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale***, richiedendo che i fornitori provvedano a fatturare le chiamate al secondo, con l'opzione di fatturare un periodo iniziale minimo pari a non oltre trenta secondi per chiamata effettuata;

iii. un ***sistema di tariffazione trasparente per l'utilizzo dei servizi a traffico dati***, in modo da tutelare l'utente finale da fenomeni cd. di *bill-shock,* ossia di addebiti grandemente superiori al consumo normale dell'utente medesimo, non imputabili a scelte esplicite del cliente in questione.

2. Come già evidenziato da iniziative pregresse dell'Autorità, segnatamente lo svolgimento di indagini conoscitive nel mercato dei servizi dati in mobilità[1], e oggi alla luce delle innovazioni apportate dal Regolamento, l'AGCOM ritiene opportuno assicurare le più favorevoli condizioni di scelta e di opportunità al consumatore in ambito nazionale. Vengono a tal fine presentate in consultazione pubblica alcune proposte per la tutela dell'utenza.

[1] Vd. Delibera n. 251/09/CONS recante "Indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettiche dei servizi SMS (*short message service*), MMS *(multimedia messaging service*) ed in generale dei servizi dati in mobilità".

a) introduzione di nuovi piani tariffari per l'invio di SMS in armonizzazione con il Regolamento europeo sul Roaming

3. Dal confronto con il quadro comunitario modificato dall'adozione del citato Regolamento sul roaming è emersa con evidenza l'insostenibilità logica, giuridica ed economica di una situazione, quale quella del mercato italiano (fino a pochi giorni addietro), in cui - in alcuni casi - il prezzo unitario dell'invio di un SMS nazionale si attesta ad un livello superiore rispetto alla soglia fissata in sede comunitaria per gli SMS in roaming; e questo in disparte le opzioni tariffarie che già da tempo consentono alla quota di utenza che vi aderisca l'accesso a prezzi medi decisamente inferiori a tale soglia per l'invio di SMS.

4. Il significativo disallineamento del prezzo massimo degli SMS in *roaming* rispetto a quello previsto per gli SMS nazionali determina la paradossale situazione per cui un cittadino comunitario stabilito in Italia si trova a pagare, per l'invio di un SMS in *roaming* nel territorio italiano, un prezzo più basso di quello che l'utente italiano sosterrebbe per il medesimo SMS nazionale.

5. In particolare, questo fenomeno caratterizza le offerte in abbonamento, dal momento che nessun piano tariffario in abbonamento consente l'invio di SMS a meno di 15 centesimi di euro (Iva inclusa).

6. Diversa la situazione nell'ambito delle offerte prepagate, laddove alcuni operatori hanno recentemente lanciato piani base che consentono l'invio, a seconda dell'operatore considerato, di SMS a 9, 10 e 12 centesimi di Euro (Iva inclusa), ossia inferiori alla equivalente soglia comunitaria (di 13 centesimi di Euro, cioè 11 centesimi + 20% di Iva); dall'altro lato, deve altresì riconoscersi che la stragrande maggioranza dei piani oggi vigenti[2] continua a prevedere un prezzo unitario dell'invio di SMS nazionali pari a 15 centesimi. A ciò si aggiunga, inoltre, che il cambio di piano è generalmente a pagamento (tra 5 e 7 Euro), e che non è semplice per l'utente districarsi nell'insieme delle tariffe e individuare quali piani, tra i numerosissimi presenti sul mercato, prevedano prezzi più vantaggiosi per l'invio di SMS.

7. L'esistenza di condizioni economiche così diversificate ed onerose per una parte della clientela deriva dalla strategia di differenziazione dei prezzi praticata dagli operatori mobili. Questi ultimi - come dimostrato dall'indagine conoscitiva svolta congiuntamente da AGCOM ed AGCM[3] (Delibera 251/09/CONS) - sono infatti in grado di segmentare il mercato sulla base della propensione al consumo dei singoli

[2] Ivi compresi, quindi, quelli non più sottoscrivibili da nuovi utenti, ma ancora fruiti.

[3] Indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettiche dei servizi SMS (*short message service*), MMS *(multimedia messaging service*) ed in generale dei servizi dati in mobilità.

utenti, ma anche della tipologia di rapporto contrattuale, promuovendo in particolare il traffico "on-net" [4] .

8. Da qui l'esigenza per l'Autorità di intervenire, sulla scia di quanto realizzato dal Parlamento e dal Consiglio europei con il Regolamento n. 544/09, per favorire lo sviluppo, anche nel mercato nazionale, di condizioni d'offerta di base per le quali il prezzo unitario dell'invio di SMS si attesti ad un livello analogo o inferiore alla soglia fissata in sede comunitaria.

9. L'Autorità ritiene che intervenire in questa situazione sia un atto dovuto. Essa, infatti, non può rimanere indifferente alle sollecitazioni in proposito provenienti dagli organi di governo comunitari. Ai sensi dell'art. 4, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità, nel disciplinare la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, è chiamata a "tener conto" "*delle norme e delle misure tecniche approvate in sede comunitaria, nonché dei piani e delle raccomandazioni approvati da organismi internazionali*". Alla stessa stregua, l'art. 1, comma 1, della legge 481/95 istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità riconosce a queste ultime il compito di promuovere "*la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia…*".

10. L'Autorità reputa inoltre che l'intervento ipotizzato sia pienamente coerente con la *mission* ad essa attribuita dalla normativa di settore. L'art. 13 del Codice delle comunicazioni elettroniche, infatti, nel porre gli obiettivi ed i principi ispiratori dell'attività di regolamentazione, assegna all'Autorità il compito di promuovere "*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*".

11. Muovendo da tali presupposti logico-giuridici, l'Autorità era quindi in procinto di avviare un'istruttoria finalizzata, in primo luogo, a fare definitiva chiarezza sulle ragioni economiche di soglie di prezzo così elevate, rispetto alla soglia comunitaria, per alcune forme di servizi di messaggistica nazionale; in secondo luogo, a verificare la possibilità di un adeguamento degli operatori alle stesse indicazioni comunitarie, attraverso l'introduzione di piani tariffari di base per i servizi di SMS nazionali conformi al tetto massimo indicato a livello comunitario.

12. L'Autorità ritiene, infatti, che la conformità ad una soglia massima, per il servizio di sms nazionale pari a quella stabilita dal Regolamento comunitario, possa considerarsi

[4] Per il quale vengono praticati livelli di prezzo particolarmente vantaggiosi (fino ad un centesimo di euro).

congrua. Gli organi di governo comunitario hanno ritenuto il tetto di 11 cent (+ IVA) comunque idoneo a garantire agli operatori un ragionevole margine di profitto rispetto ai costi sostenuti per il servizio di SMS in *roaming*, i quali ultimi sono notoriamente più elevati di quelli necessari al servizio di messaggistica nazionale.

13. Proprio, tuttavia, nell'imminenza dell'avvio formale di un'attività istruttoria intesa a tali scopi, gli operatori hanno rappresentato all'Autorità la loro concreta volontà di adeguarsi alle indicazioni emerse in sede comunitaria per i servizi di messaggistica in *roaming*, presentando ciascuno le proprie indicazioni per l'introduzione, nel breve periodo, di nuovi piani tariffari in conformità con quanto avvertito come necessario dall'Autorità.
Ne consegue che sotto il profilo in rilievo, quello appunto dell'esigenza di un adeguamento dei prezzi finali dei predetti servizi al Regolamento europeo sul Roaming, non resta, almeno per il momento, che prendere atto di tutto quanto precede: ciò ferma restando, tuttavia, la necessità da parte degli operatori mobili di assicurare all'utenza condizioni di piena trasparenza sui nuovi piani tariffari di base per i servizi voce e SMS, nonché, da parte dell'Autorità, di vigilare sull'effettiva attuazione delle iniziative contenute nelle comunicazioni degli operatori appena richiamate, affinché anche per il futuro siano garantite la piena coerenza con i principi sottesi al Regolamento 544/09 sul roaming internazionale sulle reti mobili nonché condizioni di maggior trasparenza.

b) modalità di tariffazione a consumo del servizio di telefonia vocale su rete mobile

14. Per quanto riguarda l'**armonizzazione delle modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale**, è noto all'Autorità che esistono piani tariffari, offerti da tutti gli operatori di rete mobile, che consentono l'addebito per chiamata al secondo, mentre altri piani tariffari del pari sul mercato prevedono un periodo iniziale minimo, in genere pari a sessanta secondi per chiamata effettuata.

15. L'Autorità ha avviato un dialogo con gli operatori per assicurare ai consumatori la disponibilità di piani tariffari di base che, anche per quanto riguarda la tariffazione al secondo e lo scatto alla risposta, garantiscano una sostanziale conformità rispetto al Regolamento europeo. Il nuovo articolo 3.3 di quest'ultima fonte prevede, infatti, la concreta disponibilità di piani tariffari basati sul consumo effettivo, eccezion fatta per un periodo iniziale minimo di tariffazione non superiore a 30 secondi. È quindi evidente che una tariffazione al secondo appare una modalità di tariffazione più trasparente e obiettiva.

16. A tale proposito, il Regolamento ricorda come il Gruppo Europeo dei Regolatori – nella sua funzione consultiva della Commissione - abbia riscontrato che l'adozione di intervalli di fatturazione superiori al secondo per i servizi di roaming al dettaglio ha causato l'aumento di una fattura tipo del 24 % circa per le chiamate effettuate, e del 19 % circa per le chiamate ricevute. L'ERG ha affermato, inoltre, che questi aumenti

costituiscono un costo occulto, perché per la maggior parte dei consumatori non sono trasparenti. Per questo motivo, l'ERG ha raccomandato di agire tempestivamente affrontando il problema. Orbene, è evidente che anche a livello nazionale la tematica si presenta in modo del tutto analogo.

17. Ciò premesso, l'esigenza che viene avvertita dall'Autorità è che ciascun operatore renda disponibile almeno un piano tariffario di base conforme a quanto previsto dal Regolamento, vale a dire con una tariffazione a consumo misurato in secondi e senza scatto alla risposta, salva solo la possibilità di un blocco iniziale della durata massima di trenta secondi.

18. Ciò è conforme alle norme del Piano di numerazione nazionale già esistenti[5], che prevedono, ad esempio per l'offerta di servizi a sovrapprezzo, che l'operatore di origine stabilisca i prezzi applicabili alle chiamate, nel caso di servizi tariffati in base alla durata, addebitando al cliente chiamante un onere proporzionale alla durata effettiva della comunicazione, salvo un'eventuale e ragionevole quota fissa addebitata alla risposta.

c) miglioramento della trasparenza delle condizioni di offerta nel mercato dei servizi dati in mobilità

19. Ad esito della già menzionata Indagine conoscitiva sui servizi SMS e sui servizi dati in mobilità, l'Autorità ha approfondito l'analisi delle relative problematiche di consumo, anche confrontandole con il trend emergente sia dall'attività di risoluzione di controversie utente-operatore mobile, sia delle segnalazioni ricevute dagli utenti.

20. L'esigenza di verificare nella specifica materia il grado di trasparenza tariffaria e la qualità degli strumenti di tutela disponibili per l'utenza è stata particolarmente avvertita con riferimento ai diffusi fenomeni manifestatisi di cosiddetto *bill-shock*, ossia di addebiti particolarmente onerosi, a causa di consumi inconsapevoli da parte dell'utente.

21. In particolare, sono state analizzate le segnalazioni pervenute negli ultimi 6 mesi, relative al c.d. fenomeno del *bill-shock*, con la fatturazione o l'addebito di importi notevolmente superiori a quanto normalmente pagato dall'utente. Dei circa 140 casi rilevati dal Contact Center AGCOM, la problematica ha investito sempre (tranne che in un caso, riguardante la telefonia fissa) servizi mobili, riferendosi nella metà dei casi a servizi di trasmissione dati e per l'altra metà a servizi di fonia. Il 40% circa dei casi riguarda utenze "business", mentre il restante 60% riguarda l'utenza "consumer".

[5] Cfr. art. 5.2 del "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", Allegato A della Delibera 26/08/CIR.

22. Dalla lettura delle segnalazioni si evince che tutte lamentano l'inefficacia delle tecniche di controllo del consumo offerte dagli operatori, con conseguente impossibilità, da parte dell'utenza, di sorvegliare affinché il proprio profilo di consumo rimanga entro la soglia pur predeterminata dal singolo attraverso l'opzione o promozione attivata. Nel testo di alcune delle segnalazioni viene espressamente richiesto un intervento da parte dell'Autorità che riduca "l'eccessivo squilibrio contrattuale tra le parti".

23. Gli addebiti contestati variano da pochi Euro a oltre 10.000,00 €. In alcuni casi gli utenti non sono stati in grado di bloccare i pagamenti poiché questi sono addebitati direttamente; in altri casi gli utenti lamentano il prodursi di un debito sulla SIM ricaricabile, che viene escusso nel momento in cui l'utente procede alla ricarica. Chi utilizza un servizio con tariffazione a consumo, segnala inoltre spesso la difficoltà di misurare in tempo reale le quantità fruite. Non sempre, infine, l'utente riceve dall'operatore adeguati strumenti per essere messo al corrente del superamento della soglia di spesa a disposizione.

24. Per quel che rileva ai fini della presente consultazione pubblica, preme evidenziare come il Regolamento roaming abbia introdotto, tra l'altro, proprio un meccanismo di blocco del servizio quando il consumo di servizi dati in roaming (inteso come somma totale degli addebiti per tutti i servizi previsti dal piano tariffario e utilizzati in roaming –dati, sms, mms etc.) raggiunga i 50 euro, o un'altra soglia più elevata scelta del consumatore, al fine di ridurre il rischio di un eventuale elevato danno economico derivante da un consumo non consapevole del servizio.

25. Per garantire, quindi, il rispetto del principio di uguaglianza e di non discriminazione di cui in premessa, e assicurare una più efficace tutela al consumatore anche nel settore dei servizi di comunicazione elettronica, si rende necessario integrare la normativa vigente già posta in essere dall'Autorità, ed in particolare la delibera n. 126/07/CONS[6] recante "*Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle*

[6] Articolo 3 (Informazioni al consumatore)
1. Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato i consumatori hanno diritto di conoscere gratuitamente:
a) il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;
b) il proprio profilo di consumo telefonico.
2. Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'operatore della telefonia inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Almeno una volta l'anno dovrà essere comunicata la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso.
3. In caso di servizi prepagati, il titolare della linea ha diritto all'informazione di cui al comma 1, lettera a), mediante accesso interattivo alla rete.
4. Ai fini di cui al comma 1, lettera b), l'operatore della telefonia, fornisce con cadenza bimestrale il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259", nell'esplicazione delle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 249/97, dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dalla legge n. 7/07, nella consapevolezza che un elevato livello di tutela dei consumatori promuove la concorrenza e la trasparenza sul mercato e offre un aumento delle possibilità di scelta dei consumatori.

26. Le soluzioni proposte mirano, quindi, attraverso la trasparente rappresentazione delle condizioni economiche di offerta dei servizi e la specifica attenzione al miglioramento dei vincoli contrattuali, a una forte riduzione delle casistiche relative alle pratiche commerciali che possono generare disagi e gravi problematiche di consumo alla clientela, a causa sia delle difficoltà d'uso e di immediata comprensione dei servizi utilizzati e delle modalità della loro fruizione, sia della inefficacia degli strumenti di gestione e controllo che rispetto agli stessi servizi sono in atto disponibili.

27. Già a conclusione dell'indagine conoscitiva congiunta era stata del resto prospettata la necessità di intervenire con l'introduzione di soglie automatiche di blocco della spesa, salvo rinuncia espressa dell'utente, in linea con il nuovo Regolamento sul *roaming* internazionale.

28. Peraltro, le disposizioni della citata Delibera n.126/07/CONS, applicabili a qualsiasi tipo di servizio di comunicazione elettronica e/o piano tariffario, necessitano di una specifica integrazione per quanto concerne i servizi dati in mobilità, tenuto conto dell'elevato livello di contenzioso utenti-gestori determinatosi nel periodo antecedente alle indagini dell'Autorità proprio con riferimento a tali servizi.

29. Una misura regolatoria integrativa e proporzionata, che si ritiene possa fornire agli utenti uno strumento efficace per il controllo effettivo della spesa, potrebbe consistere nella messa a disposizione di sistemi di allerta al consumatore, quando il suo consumo abbia raggiunto l'80% della soglia che da lui era stata prefissata, e nella successiva individuazione di un "limite di sicurezza" mensile ai consumi di dati in mobilità, nella forma di un meccanismo di blocco del servizio utilizzato quando il consumo dati raggiunge l'importo, ad esempio, di 50 Euro (iva esclusa), o un'altra soglia più elevata a

---

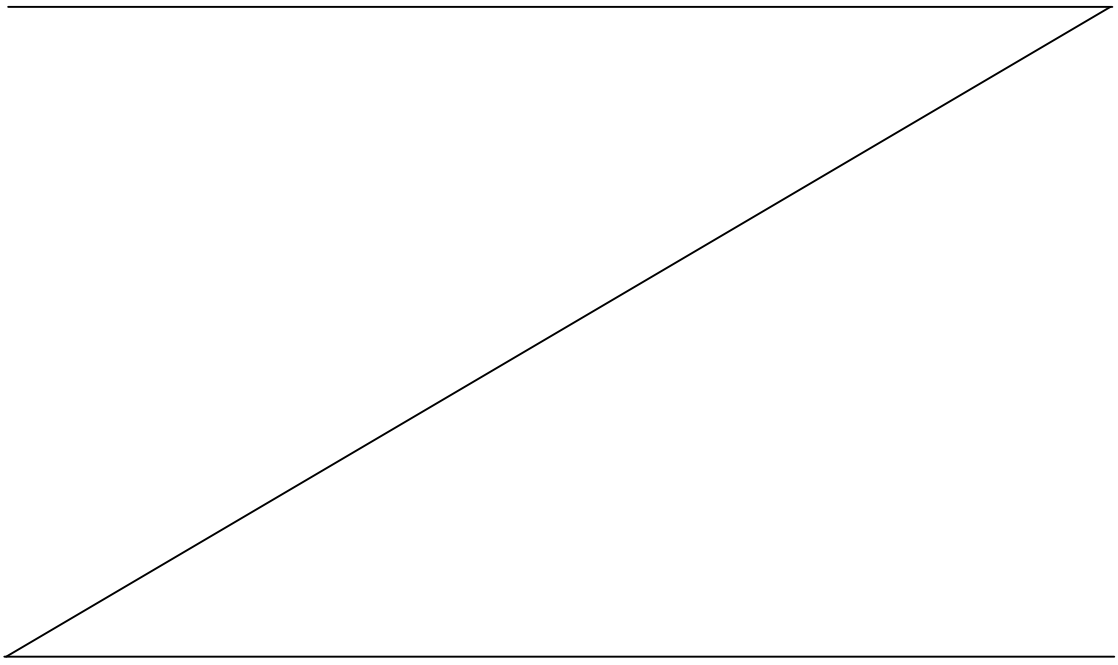
5. In caso di servizi prepagati, il titolare della linea ha diritto di conoscere le medesime informazioni di cui al comma 4 mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:
a) messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
b) pagina consultabile nel sito web dell'operatore;
c) via SMS gratuito, digitando un codice.
6. Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

scelta del consumatore, così come peraltro previsto anche dal regolamento comunitario per tutti i servizi in roaming sul territorio comunitario.

30. Una volta raggiunto il limite prefissato per il blocco, i clienti non dovrebbero più essere abilitati ai servizi dati, né tantomeno detti servizi potrebbero essere loro addebitati, a meno che i clienti in questione ne richiedano esplicitamente la continuazione alle condizioni tariffarie che dovranno essere ribadite in un apposito avviso in forma scritta e durevole. Ai clienti dovrebbe essere inoltre offerta preventivamente la possibilità di optare per uno qualsiasi dei precitati tetti di spesa o di consumo entro un ragionevole periodo di tempo, o di scegliere di non averne nessuno. Salvo quanto altrimenti indicato dai clienti, infine, dovrebbe essere applicato loro un regime standard di tetto massimo.

31. Si ritiene, inoltre, necessario estendere questa serie di nuove forme di tutela per l'utenza, al fine di non discriminare tra utenti di diversa nazionalità della Comunità Europea, oltre che per motivi di ragionevolezza, a tutte le situazioni di consumo inconsapevole di servizi dati in cui l'utente si possa venire a trovare, ivi inclusi gli accessi multipli contemporanei ai punti di accesso messi a disposizione dagli operatori, atti a generare un consumo inconsapevole tale da causare un ingente addebito, sia quando si utilizzano i servizi sul territorio nazionale, sia quando se ne usufruisce all'estero in altri Paesi comunitari.

32. Si propone pertanto a consultazione pubblica il seguente testo, contenente le nuove misure a tutela dell'utenza.



L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del _____;

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", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177 – supplemento ordinario n. 154;

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", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270 – supplemento ordinario n. 136;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE ("direttiva accesso"), 2002/20/CE ("direttiva autorizzazioni"), 2002/21/CE ("direttiva quadro"), 2002/22/CE ("direttiva servizio universale") pubblicate sulla Gazzetta ufficiale delle Comunità europee del 24 aprile 2002, L 108;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

VISTA la Delibera n. 9/03/CIR del 3 luglio 2003, concernente "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 177 del 1 agosto 2003 e successive modifiche, in particolare la Delibera 26/08/CIR recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" del 18 luglio 2008, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 172 del 24 luglio 2008 - Suppl. Ordinario n. 181;

VISTO il Regolamento (CE) N. 544/2009 Del Parlamento Europeo e Del Consiglio del 18 giugno 2009 che modifica il regolamento (CE) n. 717/2007 relativo al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità e la direttiva 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica;

VISTE le Linee Guida (ERG (09) 24 Final) del Gruppo Europeo dei Regolatori sul Regolamento relativo al roaming N. 544/2009;

VISTA la Delibera n. 251/09/CONS recante "Indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettiche dei servizi sms (short

message service), mms (multimedia messaging service) ed in generale dei servizi dati in mobilità";

CONSIDERATA l'opportunità di tutelare il consumatore nazionale di servizi di comunicazione elettronica alla luce della normativa comunitaria e nazionale in materia;

CONSIDERATE le modalità tariffarie attualmente utilizzate per la fornitura di detti servizi;

VISTA la lettera dell'associazione ASSTEL del 9 novembre 2009, in merito ad eventuali misure dell'Autorità in materia di trasparenza tariffaria a favore degli utenti dei servizi di telefonia mobile;

CONSIDERATA l'interlocuzione con ASSTEL ed i rappresentanti degli operatori mobili, in occasione dell'audizione tenutasi in Napoli il 19 novembre 2009 dinnanzi al Consiglio dell'Autorità;

PRESO ATTO che, corrispondendo all'invito dell'Autorità, gli operatori mobili hanno depositato distinte comunicazioni con cui ognuno ha rappresentato all'Autorità le modalità attraverso cui intende allineare la propria offerta ai principi di trasparenza e al Regolamento (CE) N. 544/2009 del 18 giugno 2009, con particolare riguardo alle condizioni tariffarie del servizio SMS ed alle modalità di tariffazione al consumo dei servizi voce;

ATTESO che gli operatori introdurranno nel mercato le loro offerte entro il mese di febbraio 2010;

SENTITA la Relazione dei Commissari _____ e _____, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente;

DELIBERA

Articolo 1
(Trasparenza tariffaria dei servizi voce e dati)

1. Gli operatori mobili, in conformità con le disposizioni regolamentari dell'Autorità in materia di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi offerti alla clientela finale, ed in linea con le migliori pratiche a livello comunitario, assicurano ai clienti finali condizioni di piena trasparenza sui nuovi piani tariffari di base per i servizi voce e SMS.

2. L'Autorità vigila sull'attuazione delle iniziative contenute nelle comunicazioni degli operatori e richiamate nelle premesse, con la finalità che, anche per il futuro,

siano garantite la piena coerenza con i principi sottesi al Regolamento 544/09 del Parlamento e del Consiglio europeo sul roaming internazionale sulle reti mobili nonché condizioni di maggior trasparenza nell'erogazione di servizi di telefonia e di dati in mobilità

Articolo 2
(Trasparenza tariffaria del traffico dati)

1. Per quanto concerne il traffico dati tariffato a forfait (a tempo o a volume), gli operatori rendono disponibili sistemi di allerta che informino il cliente non oltre una soglia di consumo inferiore all'80% del traffico a forfait residuo (prepagato o individuabile dalla forma di abbonamento scelta dal cliente) e comunque prima del passaggio a eventuali altre soglie tariffarie previste dal contratto in essere. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a cessare il collegamento dati allorché il credito disponibile sia stato esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo.

2. I sistemi di allerta di cui al comma precedente comportano un'adeguata notifica al telefono mobile o altra apparecchiatura indicata dal cliente ed effettivamente utilizzata da quest'ultimo per il traffico soggetto all'allerta, ad esempio tramite un SMS, un messaggio di posta elettronica ovvero una finestra pop-up sul suo computer. Per tramite dello stesso mezzo, gli operatori rendono disponibili sistemi di semplice comprensione e utilizzo per il controllo della spesa.

3. Qualora l'utente sia titolare di un abbonamento e abbia accettato il passaggio ad un'offerta a consumo (orario o volume dati) ovvero sia titolare di un abbonamento con tariffazione a consumo, l'operatore propone o concorda almeno un tetto massimo di spesa oltre il quale la connessione dati è riattivabile solo tramite il consenso espresso del cliente. Il consenso non può essere tacito o preventivo, ma deve essere espresso al superamento della soglia massima concordata o proposta.

4. Entro 90 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera i nuovi piani tariffari per la connessione dati si conformano al presente articolo.

5. Entro 180 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera i piani tariffari esistenti sono adeguati alle disposizioni del presente articolo. Entro 180 giorni, qualora all'utente non sia stato specificato un tetto massimo di spesa ai sensi del comma 3, esso si intende fissato a 50 euro per mese, IVA esclusa.