

## **DELIBERA N. 326/10/CONS**

### **MISURE DI TUTELA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione di Consiglio del 1 luglio 2010;

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" ed in particolare l'art. 1, comma 1, che riconosce alle Autorità il compito di promuovere *"la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia"* .;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE ("direttiva accesso"), n.2002/20/CE ("direttiva autorizzazioni"), n.2002/21/CE ("direttiva quadro"), n.2002/22/CE ("direttiva servizio universale");

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" ed in particolare dell'art. 4, comma 4, che prevede che 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"*;

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 (di seguito "Regolamento europeo")

VISTE le Linee Guida sul Regolamento europeo (ERG (09) 24 Final) elaborate dal Gruppo Europeo dei Regolatori ;

VISTA la Delibera n. 251/09/CONS recante “Indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettive dei servizi SMS (Short Message Service), MMS (Multimedia Messaging Service) ed in generale dei servizi dati in mobilità”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 117 del 22 maggio 2009;

VISTA la lettera dell’associazione Assotelecomunicazioni (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, le Società H3G S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., hanno depositato distinte comunicazioni acquisite rispettivamente in data 26 novembre 2009 prot. n. 88383 (H3G S.p.A.), 27 novembre 2009 prot. n. 88876 (Telecom Italia S.p.A.), 2 dicembre 2009 prot. n. 89974 (Wind Telecomunicazioni S.p.A.), 2 dicembre 2009 prot. n. 89976 (Vodafone Omnitel N.V.), 8 gennaio 2010 prot. n. 885 (Telecom Italia S.p.A.) e 5 febbraio 2010 prot. n. 7020 (Telecom Italia S.p.A.) con le quali hanno rappresentato all’Autorità le modalità attraverso cui avrebbero allineato la propria offerta ai più concreti principi di trasparenza, già espressi nel citato Regolamento Europeo, con particolare riguardo alle condizioni tariffarie del servizio SMS ed alle modalità di tariffazione al secondo dei servizi voce nel mercato della telefonia mobile;

ATTESO che gli operatori, nel rispetto degli impegni assunti innanzi all’Autorità, e confermati nelle citate note, hanno introdotto nel mercato, a partire dal mese di febbraio 2010, almeno una offerta base, sia di tipo pre-pagato che post-pagato, conforme ai principi di cui alle lettere a) e b) suddette;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 696/09/CONS sull’adozione di un provvedimento relativo a misure di armonizzazione con i principi del Regolamento Europeo sul roaming internazionale e per la tutela ordinaria dei consumatori, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 50 del 02 marzo 2010;

CONSIDERATA la necessità di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale garantendo loro condizioni economiche di offerta dei servizi SMS e voce che siano trasparenti e non discriminatorie rispetto a quelle applicate in ambito comunitario nonché maggiore trasparenza nell’offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, mediante l’introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **(Trasparenza tariffaria delle condizioni economiche di offerta dei servizi di telefonia mobile e personale)**

1. Gli operatori mobili, in conformità con le disposizioni regolamentari dell'Autorità in materia di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi offerti alla clientela ed in linea con le migliori pratiche a livello comunitario, assicurano agli utenti finali condizioni di piena trasparenza sui nuovi piani tariffari di base per i servizi voce e SMS nel rispetto degli impegni di cui alle note citate in premessa.
2. Gli operatori mobili assicurano che gli utenti finali siano pienamente informati sulla disponibilità di piani tariffari di base per i servizi voce, traffico dati e SMS conformi alle premesse poste a base del presente provvedimento e, se già clienti, che possano passare ad essi gratuitamente. Tali informazioni sono rese al pubblico con ogni utile modalità e canale di contatto, inclusa la rete di vendita e il sito web aziendale.
3. L'Autorità vigila sull'attuazione di quanto previsto nel presente provvedimento affinché, anche per il futuro, siano assicurate condizioni economiche coerenti con le migliori pratiche a livello comunitario e garantite condizioni di maggior trasparenza nell'erogazione di servizi di telefonia e di dati in mobilità.

### **Articolo 2**

#### **(Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile)**

1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:
  - a) del raggiungimento della soglia;
  - b) del traffico residuo disponibile;
  - c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.
2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente

esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto..

3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer .

4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati.

5. I sistemi di cui al comma 4 si attivano automaticamente sui terminali venduti con marchio dell'operatore.

6. Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea . Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3.

### **Articolo 3 (Disposizioni transitorie e finali)**

1. Gli operatori adeguano la propria offerta alle disposizioni del presente provvedimento e informano gli utenti in maniera diffusa ed efficace della disponibilità degli strumenti di tutela di cui al presente provvedimento entro il 31 dicembre 2010.

2. In caso di violazione delle disposizioni di cui alla presente delibera si applicano le sanzioni previste dall'art. 98, comma 16, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Roma, 1 luglio 2010

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Gianluigi Magri

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola