



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 328/16/CONS**

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ H3G S.P.A. IN RELAZIONE ALLA CORRETTA APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2012/531 RELATIVO AL ROAMING SULLE RETI PUBBLICHE DI COMUNICAZIONI MOBILI ALL'INTERNO DELL'UNIONE, COME MODIFICATO DAL REGOLAMENTO (UE) N. 2015/2120**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 7 luglio 2016;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2012/531, del 13 giugno 2012, del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (di seguito “*Regolamento roaming*”);

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione;

VISTE le Linee guida del BEREC, del 12 febbraio 2016, relative al Regolamento (UE) n. 2015/2120;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”;

VISTA la nota della Commissione Europea - Direzione generale delle Reti di comunicazione, dei contenuti e delle tecnologie del 23 maggio 2016, recante prot. n. Ares (2016)2383179;

VISTA la delibera n. 224/16/CONS, del 31 maggio 2016, recante “*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*”;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto**

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto, a partire dal mese di aprile 2016, alcune segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato la mancata applicazione, da parte della società H3G S.p.A. (di seguito la “Società” o “H3G”), delle nuove disposizioni introdotte, in tema di *roaming* internazionale, dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 (di seguito “Regolamento TSM”).

In particolare, gli utenti hanno evidenziato che, a decorrere dal mese di aprile 2016, la predetta Società ha definito la tariffa denominata “*Power Europe*” strutturata sulla base del piano nazionale di riferimento “*Power 15*”, e non anche per il piano “*Power 10*”, sia ricaricabile che in abbonamento, cui vengono applicati i sovrapprezzi consentiti dalla nuova regolamentazione comunitaria.

A tal proposito, con nota del 29 aprile 2016, H3G ha illustrato all’Autorità la soluzione tariffaria di base, adottata per adeguarsi alla nuova regolamentazione europea, denominata “*Power Europe*”, ossia una tariffa a consumo determinata sulla base del piano nazionale “*Power 15*”, cui vengono applicati i sovrapprezzi, in linea con quanto disposto dall’articolo 6-*sexies* (1) del Regolamento TSM, di seguito indicati.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<b>Servizio in Roaming (Contenuto dell'offerta H3G- 'Power Europe')</b>	<b>PREZZO APPLICATO (IVA inclusa) € cent/ (min/SMS/DB)</b>
Chiamate in uscita (al minuto)	21,09
Chiamate in entrata (al minuto)	1,4
SMS	7,32
Dati (MB)	24,4

Contestualmente, la Società ha lanciato, a partire dal 26 aprile 2016, accanto a 'Power Europe', la tariffa alternativa "Europe Pass", attivabile in modalità *opt-in*, che include un dato volume di traffico voce e dati all'estero ed ha una durata di 6 giorni, senza rinnovo automatico.

### 2. L'attività istruttoria

Al fine di verificare quanto segnalato, l'Ufficio competente di questa Autorità, con nota del 4 maggio 2016, ha trasmesso a H3G una dettagliata richiesta di documenti ed informazioni.

Con nota del 6 maggio 2016, la Società ha fornito puntuale riscontro alle richieste formulate dall'Autorità, dichiarando che:

- l'opzione a pacchetto "Europe Pass" è stata lanciata dal 26 aprile 2016, attivabile in modalità *opt-in* e comprende 500 minuti, con scatto alla risposta di 30 cent/euro, di chiamate in entrata ed in uscita, e 500 MB (con uno scatto di apertura sessione pari a 30 cent/euro) con una durata di 6 giorni oltre al giorno di attivazione (gli SMS sono esclusi dal pacchetto). Il traffico voce eccedente il *bundle* è tariffato a 15 cent/min + scatto di 30 cent/euro mentre il traffico dati eccedente è tariffato a 20 cent/20MB + scatto di apertura sessione pari a 30 cent/euro. Le sessioni dati hanno durata pari a 6 ore e vanno riavviate in caso di interruzione della copertura o cambio di operatore;
- per quanto riguarda le informative preventive agli utenti, in data 29 aprile 2016 è stata inviata una comunicazione a circa 300.000 clienti utilizzatori del *roaming* internazionale in Europa con il seguente contenuto: "Dal 26/4 3EasyPass non è più attiva. In Europa puoi attivare Europe Pass: 0.30€ a chiamata/sessione con 500min/500MB. Info <http://tiny.cc/EuropePass>". Inoltre, nella sezione del sito aziendale dedicata alle opzioni per l'estero, sono presenti descrizioni dell'offerta e delle opzioni disponibili con rimando all'Area clienti personale;
- gli utenti che entrano sotto copertura *roaming* all'estero ricevono un SMS informativo, circa la possibilità di attivare l'opzione "Europe Pass", del seguente tenore: "In <Nome Nazione> attiva gratis Europe Pass! Chiami e navighi per 7 gg. Info gratis al +393933934077 o collegati ad [ac3.tre.it](http://ac3.tre.it) o tramite APP Area Clienti". Al momento dell'attivazione il cliente visualizza un *pop-up* che recita: "Ti confermiamo che l'operazione è andata a buon fine. L'opzione sarà attivata entro le prossime 14h. ti invitiamo ad attendere il



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

*messaggio di conferma*". Una volta attivata la "Europe Pass", il cliente riceve un messaggio che lo avvisa dell'avvenuta attivazione: "L'opzione Europe Pass è attiva: potrai usare Europe Pass per 7 giorni a partire da oggi. Info gratis al +393933934077" e, passati i 7 giorni, il cliente riceve il seguente messaggio di disattivazione: "Ti informiamo che l'opzione Europe Pass è stata disattivata. Per riattivarla chiama gratis il +393933934077";

- la soglia è prevista in termini di importo pagato ed è pari a 50,00 euro IVA esclusa sia per i clienti *consumer* che per i clienti *business*. Il cliente può scegliere una soglia diversa e decidere se proseguire o meno la navigazione oltre la soglia prevista. In ogni caso, il cliente viene informato tramite SMS del raggiungimento dell'80% e del 100% della soglia prevista;
- il testo dell'SMS inviato all'esaurimento del volume del singolo servizio compreso nel bundle giornaliero dei minuti di *roaming* originato, ricevuto, SMS e dati è il seguente: "Gentile cliente il traffico per (chiamare/ricevere/SMS/traffico dati) è terminato. Può continuare a (chiamare/ricevere/SMS/traffico dati) al costo xxx";

Nel corso dell'audizione tenutasi in data 18 maggio 2016, H3G ha ribadito che l'offerta denominata "Power Europe", è strutturata sulla base del solo piano nazionale "Power 15", e, per quanto riguarda il piano nazionale "Power 10", ha dichiarato che si tratta di un vecchio piano non più sottoscrivibile.

Per altro verso, in merito alla dedotta incompletezza delle informazioni contenute nel testo del *Welcome SMS* che viene inviato agli utenti nel momento in cui atterrano in uno Stato membro, la Società ha confermato che l'utente può ricevere informazioni gratuite solo contattando il numero di telefonia mobile indicato, mentre gli altri canali informativi sono a pagamento.

Successivamente, in data 1 luglio 2016, si è provveduto ad effettuare un'ulteriore verifica d'ufficio in ordine all'attuazione di quanto disposto dall'Autorità con delibera n. 224/16/CONS, mediante navigazione sul sito *web* aziendale [www.tre.it](http://www.tre.it).

### 3. Valutazioni dell'Autorità

#### 3.1 Il quadro giuridico di riferimento

In data 25 novembre 2015 il Parlamento Europeo ed il Consiglio dell'Unione Europea hanno approvato il Regolamento n. 2015/2120, c.d. 'Regolamento TSM' (*Telecom Single Market*), che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'*Internet* aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione.

Il *Regolamento TSM* ha introdotto il principio del c.d. 'Roam-Like-At-Home', che prevede l'applicazione della tariffa nazionale per il traffico voce/SMS/Dati generato in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

uno qualsiasi dei Paesi membri dell'Unione europea a partire dal 15 giugno 2017. Il *Regolamento TSM*, a tal fine, stabilisce che siano aggiornate tutte le tariffe nazionali per consentirne il funzionamento, a parità di condizioni applicate all'utente, all'estero.

Detto Regolamento contempla, 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 regolamentati<sup>1</sup>.

In particolare, il considerando 25 chiarisce che “*il punto di partenza del regime transitorio dovrebbe pertanto essere i rispettivi prezzi nazionali al dettaglio, che possono essere soggetti a un sovrapprezzo non superiore alla tariffa massima di roaming all'ingrosso applicabile nel periodo immediatamente precedente il periodo transitorio. Detto regime transitorio dovrebbe inoltre assicurare tagli tariffari sostanziali ai clienti a decorrere dalla data di applicazione del presente regolamento e non dovrebbe in nessun caso, allorché il sovrapprezzo è aggiunto al prezzo al dettaglio nazionale, comportare prezzi di roaming al dettaglio superiori alle tariffe massime di roaming al dettaglio regolamentato applicabile nel periodo immediatamente precedente il periodo transitorio*”.

Il BEREC, il 12 febbraio 2016, ha emanato le Linee guida<sup>2</sup> 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 tabella<sup>3</sup>:

---

<sup>1</sup> 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*”.

<sup>2</sup>[http://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](http://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)

<sup>3</sup> 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

<b>Chiamate in uscita</b> €cent/min - IVA esclusa	<b>Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo.</b> NB: la tariffa finale in <i>roaming</i> non dovrà comunque superare i 19 €cent/min (i.e.).
<b>Chiamate in entrata</b> €cent/min - IVA esclusa	Prezzo <sup>4</sup> Massimo di 1.14 €cent/min (i.e.).
<b>SMS in uscita</b> €cent/min - IVA esclusa	<b>Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo</b> di 2 €cent/SMS (i.e.). NB: la tariffa finale in <i>roaming</i> non dovrà comunque superare 6 €cent/SMS (i.e.)
<b>Traffico dati</b> €cent/min - IVA esclusa	<b>Tariffa nazionale+ sovrapprezzo massimo</b> di 5 €cent/MB (i.e.). NB: la tariffa finale in <i>roaming</i> non dovrà comunque superare i 20 €cent/MB (i.e.)

Le citate Linee guida, d'altra parte, chiariscono 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 nazionale<sup>5</sup>.

Ancora, il BEREC precisa che per le soluzioni tariffarie a pacchetto, gli operatori sono chiamati ad applicare lo stesso meccanismo tariffario esistente nel paese d'origine e, contestualmente, i volumi di traffico in *roaming* devono essere detratti dal consumo nazionale<sup>6</sup>.

Infine, le soluzioni tariffarie a pacchetto con un prezzo superiore alla soglia di sovrapprezzo massimo prevista per verificare la compatibilità al Regolamento vengono considerate come *'alternative tariff'* secondo quanto disposto all'articolo 6-*sexies* (3) del Regolamento *roaming*<sup>7</sup>: sul punto, il BEREC chiarisce che se un cliente in *roaming* decide di optare in modo esplicito per una tariffa alternativa, egli deve essere informato sull'esistenza delle soluzioni tariffarie in *roaming* regolamentate e sui relativi vantaggi. Inoltre, le soluzioni tariffarie a pacchetto che applichino un prezzo superiore alla soglia di sovrapprezzo massimo vengono considerate come *'alternative tariff'*.

La ricostruzione del quadro giuridico di riferimento sopra descritta è stata confermata dalla Commissione europea - Direzione generale delle Reti di comunicazione,

<sup>4</sup> Per le chiamate in entrata non è prevista una tariffa domestica.

<sup>5</sup> La linea guida n. 5 al riguardo dispone: *"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)"*.

<sup>6</sup> La linea guida n. 6 al riguardo chiarisce *"For bundled tariffs (tariffs with a volume allowance), operators are deemed to apply the same charging mechanism as in their home country and therefore should be deducted from the domestic volume allowance. If that bundle has been exhausted (either in the customer's Member State or when roaming), the domestic retail price will be the domestic out of bundle tariff"*.

<sup>7</sup> A norma del art. 6-*sexies* (3) del Regolamento *roaming* *"i fornitori di roaming possono offrire e i clienti in roaming possono scegliere deliberatamente una tariffa di roaming diversa da quella di cui agli articoli 6 bis, 6 ter e 6 quater, e al paragrafo 1 del presente articolo, grazie a cui i clienti in roaming usufruiscono, per servizi di roaming regolamentato, di una tariffa diversa rispetto a quella che sarebbe stata applicata altrimenti. Il fornitore di roaming rammenta a tali clienti in roaming la natura dei vantaggi del roaming a cui rinunciano"* ed al secondo periodo ove si dispone che *"fatto salvo il primo comma, i fornitori di roaming applicano automaticamente una tariffa conformemente agli articoli 6 bis e 6 ter, e al paragrafo 1 del presente articolo a tutti i clienti in roaming, nuovi o esistenti"*.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dei contenuti e delle tecnologie, mediante comunicazione del 23 maggio 2016, e ripresa nell'atto di indirizzo adottato dall'Autorità con la delibera n. 224/16/CONS.

In particolare, l'Autorità ha ritenuto necessario, al fine di agevolare l'uniforme applicazione da parte degli operatori nazionali delle disposizioni comunitarie nel periodo transitorio, individuare specifici criteri a presidio degli interessi tutelati dalle disposizioni in esame. In tale prospettiva, l'articolo 2, comma 2, della delibera n. 224/16/CONS ha specificato che i fornitori sono tenuti ad applicare una tariffa base di *roaming* al dettaglio pari alla somma del prezzo al dettaglio nazionale e degli eventuali sovrapprezzi applicati per l'effettuazione di chiamate in *roaming* regolamentate, l'invio di SMS in *roaming* regolamentati e per i servizi di dati in *roaming* regolamentati. Tale costo complessivo non può, in ogni caso, superare l'importo di 0,19 euro/min, 0,06 euro/SMS e 0,20 euro/MB con la precisazione che, nel caso di offerte nazionali a pacchetto con tariffa fissa, al traffico consumato in roaming si applicheranno le tariffe massime all'ingrosso previste dal Regolamento (UE) n. 2012/531.

### 3.2 L'offerta *roaming* di H3G

La soluzione tariffaria di base adottata per il *roaming* internazionale da parte di H3G è stata denominata, fino al mese di giugno 2016, "*Power Europe*" ed è stato un prezzo a consumo determinato sulla base del piano nazionale "*Power 15*", cui sono stati applicati i sovrapprezzi in linea con quanto disposto dall'articolo 6-sexies (1) del *Regolamento TSM*.

In particolare, essa prevedeva l'applicazione, durante il periodo transitorio, dei seguenti prezzi a consumo sia nel caso di utenze ricaricabili che in abbonamento:

Servizio in <i>Roaming</i> (Contenuto dell'offerta H3G- ' <i>Power Europe</i> ')	PREZZO APPLICATO (IVA inclusa) € cent/ (min/SMS/DB)
Chiamate in uscita (al minuto)	21,09
Chiamate in entrata (al minuto)	1,4
SMS	7,32
Dati (MB)	24,4

Nel corso dell'audizione è emerso che la soluzione '*Power Europe*' è stata definita a partire dalla tariffa nazionale '*Power 15*', cui sono stati applicati i valori di sovrapprezzo previsti dal Regolamento, e non anche dalle altre 'opzioni commercializzate a livello nazionale' (ad es. i piani in abbonamento o i pacchetti dati). Per tali utenti è stata applicata, in ogni caso, la tariffa nazionale '*Power 15*'. Dalle verifiche d'ufficio svolte nel corrente mese di luglio, è emerso che, alla pagina del sito web <http://www.tre.it/tariffe/estero/quando-sei-all-estero/dettagli-tariffe>, non vi è alcun accenno all'offerta "*Power Europe*", ma è previsto unicamente un prospetto sintetico delle tariffe applicate al *roaming* internazionale, le quali, per il traffico all'interno dell'Unione europea, appaiono in linea con quanto definito nella precedente offerta tranne che per le chiamate in uscita che, attualmente, comportano anche uno scatto alla risposta



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di 10,55 eurocent comprensivo dei primi 30 secondi di conversazione. A tal proposito, appare opportuno evidenziare che, nella medesima sezione del sito, si invita a verificare se, nel Paese in cui si reca, è presente un operatore con cui H3G ha stipulato un accordo di *roaming*, in quanto sembrerebbe che, in tal caso, sarebbe possibile utilizzare la propria tariffa nazionale, ma il *link* indicato non consente di ricevere alcuna informazione ulteriore.

Accanto a ‘*Power Europe*’, H3G offre la possibilità di selezionare la tariffa alternativa “*Europe Pass*”, attivabile in modalità *opt-in*, che include un dato volume di traffico voce e dati all’estero ed ha una durata di 6 giorni, senza rinnovo automatico. Essa prevede<sup>8</sup>:

Opzione gratuita di durata pari a 6 giorni
Scatto alla risposta di 30 centesimi per le chiamate in entrata ed uscita
Scatto di apertura del traffico dati pari a 30 centesimi

### 3.3 Valutazioni circa l’offerta *roaming* di H3G

In base al quadro normativo come sopra descritto e alle indicazioni fornite dall’Autorità con l’atto di indirizzo di cui alla delibera n. 224/16/CONS, la manovra tariffaria attuata dall’operatore, con la presenza di un’unica offerta a consumo (peraltro definita sulla base del solo piano “*Power 15*”), applicata sia a clienti con utenza ricaricabile sia ai clienti in abbonamento, che non hanno sottoscritto piani tariffari o opzioni che includono traffico *roaming*, non offre agli utenti la possibilità di utilizzare la propria tariffa nazionale maggiorata della sola *surcharge*.

Nello specifico, la modalità di tariffazione adottata dall’operatore H3G non consente ai propri clienti la effettiva fruibilità in *roaming* delle tariffe e/o *bundle* domestici maggiorati delle sole *surcharge* consentite (c.d. RLAH+), con la conseguenza che i clienti che fruiscono di offerte domestiche più convenienti rispetto a quella denominata “*Power 15*”, e sicuramente coloro che fruiscono di piani tariffari nazionali a pacchetto, sono costretti a vedersi addebitare tariffe di *roaming* superiori rispetto a quelle consentite secondo il modello del RLAH+.

Sotto altro profilo, poi, anche la determinazione della tariffa per le chiamate in uscita e per il servizio dati stabilite dall’offerta *roaming* base dell’operatore non appare coerente al quadro regolamentare così come sopra illustrato, con particolare riferimento alla individuazione della tariffa domestica rispetto alla quale applicare la *surcharge* consentita.

---

<sup>8</sup> Con riferimento a tale soluzione, corrispondente ad un’opzione alternativa, non è chiaro in quali occasioni la caduta di connessione ovvero la scadenza della sessione comporti ulteriori addebiti per il traffico dati.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3.4 Valutazione circa le informative rese agli utenti**

Un ulteriore aspetto da valutare attiene alla corretta applicazione della normativa in materia di *roaming*, 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 rivela un'occasione proficua per gli operatori per adeguare progressivamente i propri piani tariffari nazionali in vista della totale abolizione dei costi di *roaming* e, eventualmente, per testarli con la propria clientela. È, pertanto, essenziale che gli operatori medesimi assicurino la piena trasparenza ed una completa informativa nei confronti degli utenti onde evitare disorientamenti ed ingiustificati pregiudizi di carattere economico.

Ebbene, a prescindere dai rilievi sopra svolti circa la non corrispondenza del regime tariffario applicato da H3G ai propri clienti in *roaming*, si è potuto constatare che, in generale, l'informativa resa agli utenti così come pubblicata sul sito aziendale e nei testi degli SMS inviati alla clientela che si reca in uno Stato membro, si presenta non conforme a quanto previsto anche dall'articolo 3 della delibera n. 224/16/CONS, in quanto carente sotto diversi profili, legati, principalmente, alla scarsa comprensibilità delle caratteristiche economiche e giuridiche delle tariffe e/o opzioni disponibili e delle facoltà di scelta in concreto riconosciute agli utenti.

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società H3G S.p.A. a dare piena applicazione alle disposizioni del *Regolamento roaming*, con specifico riguardo alle tariffe applicabili al periodo transitorio (30 aprile 2016 – 14 giugno 2017) di cui all'articolo 6-*septies*, nonché agli obblighi di trasparenza, di cui all'articolo 14 del medesimo Regolamento, così come ulteriormente precisato con l'Atto di indirizzo di cui alla delibera n. 224/16/CONS;

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

### **DIFFIDA**

la società H3G S.p.A., con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede operativa in Roma, Via Alessandro Severo n. 246, a dare immediata esecuzione alle disposizioni di cui agli articoli 6-*sexies*, 6-*septies* e 14 del



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Regolamento (UE) n. 2012/531 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2012 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione, nei termini di cui in premessa;

la predetta Società è tenuta a comunicare a questa Autorità, entro 15 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le misure adottate al fine di adeguare la propria offerta alle succitate disposizioni e di compensare gli utenti per gli addebiti effettuati in violazione delle stesse.

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

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 luglio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi