



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 372/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
LYCAMOBILE S.R.L. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 14 E 15 DEL
REGOLAMENTO (UE) N. 2012/531, COME MODIFICATO DAL
REGOLAMENTO (UE) N. 2015/2120, IN MATERIA DI ROAMING
INTERNAZIONALE ALL'INTERNO DELL'UNIONE EUROPEA
(CONTESTAZIONE N. 5/18/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 luglio 2018;

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*”;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

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

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

VISTO il Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286, del 15 dicembre 2016, che stabilisce norme dettagliate concernenti l'applicazione della politica di utilizzo corretto, la metodologia per valutare la sostenibilità dell'abolizione dei sovrapprezzi del *roaming* al dettaglio e la domanda che i fornitori di roaming devono presentare ai fini di tale valutazione;

VISTE le Linee guida del BEREC, del 27 marzo 2017, relative al Regolamento (UE) n. 2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, e al Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la legge 20 novembre 2017, n. 167, recante “*Disposizioni per l’adempimento degli obblighi derivanti dall’appartenenza dell’Italia all’Unione europea – Legge europea 2017*”;

VISTA la delibera n. 419/17/CONS, del 6 novembre 2017, recante “*Diffida alla società Lycamobile Italia S.r.l. 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, e del Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

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

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. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/18/DTC del 2 marzo 2018;

VISTA la nota del 3 aprile 2018 con cui la società Lycamobile S.r.l. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 del Regolamento approvato con la delibera n. 410/14/CONS, ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Lycamobile S.r.l. nel corso dell’audizione tenutasi in data 3 maggio 2018;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PRESO ATTO che la società Lycamobile S.r.l. non ha trasmesso alcuna proposta definitiva di impegni;

VISTA la nota del 28 giugno 2018 con cui è stato disposto, ai sensi dell'articolo 7 del predetto Regolamento, un supplemento istruttorio nei confronti della medesima Società al fine di acquisire informazioni e documenti utili all'istruttoria con contestuale sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota del 9 luglio 2018, integrata in data 11 luglio 2018, con cui la Società ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e documenti dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con la delibera n. 419/17/CONS, del 6 novembre 2017, l'Autorità ha diffidato la società Lycamobile S.r.l. (di seguito la "società" o "Lycamobile") a dare immediata esecuzione alle disposizioni del 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, e del Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286, e a comunicare all'Autorità, entro l'11 dicembre 2017, le misure a tal fine adottate.

In particolare, con la predetta delibera, l'Autorità ha rilevato che la Società, per entrambe le tipologie di offerta ("a consumo" e "*bundle*"), non ha applicato all'uso dei servizi mobili in *roaming* le stesse condizioni sottoscritte dall'utente a livello nazionale in violazione dei citati Regolamenti (RLAH).

Per altro verso, le informative rese da Lycamobile, così come pubblicate sul sito aziendale, sono risultate carenti sotto diversi profili legati, principalmente, alla scarsa comprensibilità delle caratteristiche giuridiche ed economiche delle tariffe/opzioni disponibili e delle facoltà di scelta riconosciute in concreto agli utenti.

Con nota dell'11 dicembre 2017, la Società ha trasmesso una prima relazione, con cui ha comunicato le iniziative assunte allo scopo di ottemperare alle richieste formulate dall'Autorità con la predetta delibera, e dalla quale risulta che la Società:

- a) ha avviato una rinegoziazione, con il proprio *provider*, dell'accordo per la tariffazione dei servizi *roaming*, nell'ottica di ridurre i costi e poter correttamente applicare quanto previsto dai Regolamenti europei;
- b) ha predisposto una domanda di autorizzazione ad applicare un sovrapprezzo, corredata con i necessari documenti attestanti che Lycamobile non è in grado di recuperare i costi sostenuti per la fornitura dei servizi di *roaming* al dettaglio,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in quanto il margine netto negativo per la fornitura di tali servizi risulta superiore al **3% indicato** dal Regolamento di esecuzione. Al riguardo, la Società ha chiesto una proroga di 30 giorni, rispetto alla scadenza fissata dalla delibera n. 419/17/CONS, al fine di predisporre la documentazione utile alla predetta richiesta di deroga.

Con nota del 3 gennaio 2018, è stato comunicato alla Società che, a seguito di verifiche svolte d'ufficio, è emersa la mancata adozione di misure volte a garantire la corretta applicazione della normativa comunitaria in materia di *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea, rinnovando la richiesta di trasmissione di eventuali documenti e informazioni concernenti l'ottemperanza alla diffida impartita con delibera n. 419/17/CONS.

Con la successiva nota del 9 febbraio 2018 (acquisita con prot. n. 10019 del 12 febbraio 2018), la Società ha rappresentato che:

- 1) la propria offerta tariffaria risulta completamente *compliant* a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 e dal Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286 ed esattamente uniforme a quanto offerto in tutti i Paesi dell'Unione europea;
- 2) dal mese di settembre 2017, la Società ha adeguato la propria offerta attraverso l'introduzione di nuovi piani tariffari "EU Roaming", denominati "Italy Green", "Italy White", "Italy Red" e "Italy Blue", che prevedono la possibilità di utilizzare le componenti voce, SMS e dati disponibili a livello nazionale anche per i viaggi all'interno dei Paesi UE;
- 3) non viene applicato alcun costo aggiuntivo al traffico mobile in *roaming*, fatto salvo il rispetto delle politiche di utilizzo corretto dei servizi in *roaming* previste dal Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286;
- 4) sono stati ridefiniti i costi della tariffa a consumo standard "pay-as-you-go", uniformando quella standard nazionale a quella valida in caso di *roaming* all'interno dell'Unione europea;
- 5) ai clienti con offerte sottoscritte prima del mese di settembre 2017 sono state applicate le medesime condizioni nazionali anche per l'utilizzo in *roaming*, in quanto Lycamobile non offre contratti a medio o lungo termine, ma solo servizi prepagati con pacchetti fino a 30 giorni di validità e non oltre. A tal proposito, è stata rimossa dal sito *web* l'errata avvertenza "non è possibile utilizzare i pacchetti Lycamobile in *roaming*, eccetto per i pacchetti con il logo EU Roaming", la quale limitava la possibilità di utilizzare in *roaming* i pacchetti nazionali, uniformando in tal modo l'intera offerta a quanto previsto dai dettami normativi;
- 6) per quanto concerne le informative da rendere agli utenti, si procederà a inviare un SMS a tutti i clienti per ricordare che l'utilizzo dei servizi in *roaming* prevede le medesime condizioni di costo applicate in ambito nazionale, sia per i piani con *bundle* di traffico che per i piani a consumo. Nel contempo, saranno modificate le informative relative alle politiche di utilizzo corretto al fine di prevenire abusi e utilizzi anomali con un monitoraggio di almeno 4 mesi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- 7) saranno previste opportune indicazioni, per i pacchetti con dotazione dati limitata, circa le modalità di applicazione dell'eventuale nuovo limite all'estero, inferiore alla dotazione nazionale e, in tal caso, i clienti riceveranno anche un SMS in occasione del superamento della soglia disponibile.

Sulla base di quanto esposto dalla Società, sono state effettuate ulteriori verifiche d'ufficio, in data 23 febbraio 2018, mediante la consultazione del sito aziendale www.lycamobile.it, dalle quali è emerso che:

- la Società ha pubblicato la seguente informativa: *“alcuni dei nostri pacchetti/piani tariffari adesso includono minuti, SMS o dati da utilizzare nei Paesi EU/EEA. Per vedere quali dei nostri pacchetti/piani tariffari possono essere utilizzati nei Paesi EU/EEA clicca qui”*, e se si clicca su tale ultimo link si atterra sulla pagina ove sono presenti unicamente i piani tariffari *“EU Roaming”*, ossia quelli denominati *“Italy Green”*, *“Italy White”*, *“Italy Red”* e *“Italy Blue”*. Al contrario, gli altri piani a pacchetto appartenenti alla gamma *“Lycaworld”*, ovvero i piani che includono solo un *bundle* di traffico dati, non sono fruibili all'interno dell'Unione europea;
- per quanto riguarda le tariffe a consumo è specificato che: *“è possibile utilizzare il credito a consumo per il roaming nei Paesi EU/EEA. Durante il roaming nei Paesi EU/EEA, le chiamate, gli SMS ed i dati verranno addebitati secondo le nostre Tariffe Standard Nazionali. Per conoscere le tariffe per chiamare i Paesi non EU/EEA quando sei in roaming, clicca qui”*. E di seguito si chiarisce che ai clienti Lycamobile con tariffe a consumo, e che utilizzano i servizi di *roaming* all'interno dei Paesi EU/EEA, vengono applicate le seguenti tariffe per chiamare l'Italia: rete fissa 9 cent/min, rete mobile Lycamobile 5 cent/min, rete mobile di altri operatori 15 cent/min, SMS Lycamobile 5 cent/SMS, SMS altra rete mobile 6 cent/SMS e 15 cent/MB;
- la tariffa nazionale a consumo nazionale prevede i seguenti costi: rete fissa nazionale 9 cent/min, rete mobile nazionale Lycamobile *gratis* (minuti gratuiti se si effettua una ricarica oppure 1 cent/min), rete mobile nazionale altri operatori 19 cent/min, SMS nazionali Lycamobile *gratis*, SMS nazionali altri operatori 15 cent/SMS e 18 cent/MB per il traffico dati;
- accedendo alla sezione *“viaggiare all'estero/roaming”* si trovano ulteriori dettagli in merito ai costi applicati all'interno dell'Unione europea, con possibilità di simulazione immettendo due Paesi a scelta (di provenienza e destinazione del traffico), apprendendo così che esistono costi diversi a seconda che il traffico sia generato all'interno del Paese in cui ci si trova oppure destinato verso altri Paesi dell'Unione europea. In aggiunta, i costi previsti per il traffico *“locale”* non risultano chiaramente indicati, in quanto viene utilizzata la dicitura *“a partire da..”* e, quindi, non viene fornito alcun importo preciso e univoco;
- in ordine alle informative attinenti alla politica di utilizzo corretto, nel sito aziendale è riportato che: *“La nostra politica di utilizzo in roaming vuole prevenire l'abuso dei nostri prodotti e servizi in roaming nei paesi EU/EEA. Per utilizzare i nostri servizi in roaming nei Paesi EU/EEA è necessario attivare una SIM in Italia e acquistare un pacchetto Lycamobile che comprenda i servizi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di roaming nei Paesi EU/EEA oppure utilizzare le tariffe a consumo. Se nel corso di un periodo di quattro mesi rileviamo che il tempo di utilizzo in viaggio è maggiore di quello di utilizzo nel paese di origine, possiamo dedurre che tu sia permanentemente in roaming. In tal caso ti invieremo un messaggio di testo che ti ricorda la necessità di rispettare la nostra corretta politica di utilizzo in roaming. Se entro due settimane dall'invio del messaggio di testo non viene di nuovo rispettata la nostra corretta politica di utilizzo, applicheremo il seguente sovrapprezzo per il tuo utilizzo in roaming dei nostri servizi nei paesi EU/EEA: Chiamate: € 0,03 per min; SMS: € 0.01 per SMS; Dati: € 0.006 per MB. Se hai attivato un pacchetto che comprende i servizi di roaming dei Paesi EU/EEA, può essere applicato su di esso un diverso limite nell'utilizzo dei dati quando navighi nei Paesi UE/EEA. Si prega di controllare il limite nell'utilizzo dei dati di ciascun pacchetto. Le chiamate verso altri numeri Lycamobile, che sono gratuite in Italia con ogni ricarica, quando viaggi nei Paesi UE/EEA saranno addebitati (o detratti dal pacchetto) come normali chiamate (non gratuite)”.

Dall'esame di tali documenti, si è potuto constatare che la Società non ha mantenuto, per l'uso dei servizi mobili in *roaming*, le stesse condizioni sottoscritte dall'utente a livello nazionale, in quanto, per entrambe le tipologie di offerta (“a consumo” e “*bundle*”), si sono individuate diverse esclusioni ovvero tariffe *ad hoc* a seconda dell'origine e destinazione del traffico generato

Sotto diverso profilo, si è rilevato, altresì, che la Società non ha illustrato chiaramente la propria politica di utilizzo corretto dei servizi in *roaming*, impedendo agli utenti di comprendere in quali circostanze specifiche potrebbero applicarsi i previsti sovrapprezzi, né ha indicato le eventuali limitazioni collegate al traffico dati incluso nell'offerta sottoscritta a livello nazionale.

Sulla scorta di tali evidenze, con atto n. 5/18/DTC, del 2 marzo 2018, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli artt. 6-*bis*, 6-*ter*, 14 e 15 del Regolamento (UE) n. 2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16-*bis*, del *Codice*.

2. Deduzioni della società

La Società, in merito alle tariffe a consumo, ha dichiarato di aver corretto la sezione del sito aziendale denominata “Tariffe/Viaggi all'estero/Roaming”, includendo un'unica tariffa valida all'interno dei paesi dell'Unione europea ed eliminando le indicazioni formali di prezzi *ad hoc* applicati all'origine o alla destinazione della chiamata vocale. A tal proposito, la Società ha confermato che la tariffa attualmente riportata è effettivamente in vigore dal 15 giugno 2017, seppure non tempestivamente aggiornata, a causa di un involontario problema interno, con esclusione di qualsiasi applicazione di sovrapprezzi e/o addebiti addizionali *roaming* ai danni dei clienti. Inoltre, Lycamobile non ha ricevuto alcun reclamo né ha rilevato alcun impatto negativo, dovuto a tale errore, per nessun cliente, ma, semmai, per la sola Società dato l'evidente disincentivo commerciale all'acquisto e/o utilizzo dei propri servizi. Di conseguenza, poiché nessun sovrapprezzo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

è stato di fatto mai applicato per i servizi in roaming, l'involontaria non corretta informazione formale presente sul sito aziendale non può implicare né tantomeno integrare la violazione del benché minimo diritto degli utenti, né la violazione dell'art. 6-bis del Regolamento (UE) n. 2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, che espressamente prevede per il fornitore dei servizi l'obbligo di eliminare di fatto gli addebiti addizionali di *roaming*, come correttamente eseguito da Lycamobile.

Nella fattispecie in esame, quindi, sebbene non vi sia stato pregiudizio per i clienti, l'Autorità ha contestato la violazione del predetto Regolamento europeo, in quanto Lycamobile è incorsa, seppur involontariamente, in una formale "svista", lasciando pubblicato sul proprio sito *web* la non corretta informazione commerciale, ma avendo di fatto eliminato, dal 15 giugno 2017, ogni addebito supplementare o sovrapprezzo ai propri servizi di roaming. In ogni caso, la Società appena è venuta a conoscenza dell'errore, ha immediatamente aggiornato il simulatore del sito aziendale, indicando le tariffe corrette, già in concreto applicate, ed eliminando le parole "*a partire da...e per...*" al fine di rendere un'informativa estremamente chiara e precisa. La Società ha, peraltro, evidenziato che la stragrande maggioranza della clientela si rivolge regolarmente alla relativa assistenza tecnica, chiamando il numero dedicato gratuito o presso i negozianti rivenditori dei servizi, tutti preventivamente istruiti e detentori di materiale pubblicitario aggiornato onde poter sempre fornire indicazioni e consigli corretti sulle tariffe RLAH.

In merito ai pacchetti tariffari non fruibili in roaming, la Società ha evidenziato che l'art. 188 delle Linee guida del BEREC consente l'esclusione di determinati pacchetti laddove dispone che: "Il regolamento sul roaming non obbliga gli operatori a offrire servizi di roaming nei loro piani tariffari". In tal senso, il sito aziendale fa riferimento a due pacchetti specifici che indicano "esclusa Tunisia" e, in questo caso, la Società ha intenzione di apportare alcune integrazioni informative in modo tale da rendere immediatamente chiaro che il piano non è abilitato per RLAH.

In conclusione, la Società ha rappresentato di trovarsi in una situazione di perdita finanziaria anche sui servizi *roaming* e, in considerazione del mero errore informativo che non ha causato alcun danno agli utenti, ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni addotte dalla Società sono parzialmente accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si osserva che, come già rimarcato dall'Autorità con la delibera di diffida n. 419/17/CONS, il Regolamento (UE) n. 2012/531, modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, ha introdotto il principio del c.d. "*Roam Like At Home*", prevedendo, a decorrere dal 15 giugno 2017, l'applicazione della tariffa nazionale in godimento per il traffico voce, SMS e dati in uno qualsiasi degli Stati membri dell'Unione europea, con conseguente aggiornamento di tutte le tariffe nazionali al fine di consentire ai cittadini europei di beneficiare dei vantaggi economici dei propri piani tariffari domestici anche all'estero.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286 ha stabilito, inoltre, norme dettagliate concernenti l'applicazione della politica di utilizzo corretto, la metodologia per valutare la sostenibilità dell'abolizione dei sovrapprezzi del *roaming* al dettaglio e la domanda che i fornitori di *roaming* devono presentare ai fini di tale valutazione.

D'altra parte, il BEREC, nelle Linee guida emanate nel mese di marzo 2017, ha fornito ulteriori dettagli interpretativi delle disposizioni comunitarie, volti alla corretta e uniforme applicazione del nuovo regime all'interno di ciascun Stato membro.

In tale contesto, risultano particolarmente significative le disposizioni normative legate agli obblighi informativi cui i fornitori di servizi in *roaming* devono attenersi al fine di consentire agli utenti finali di comprendere i vantaggi del regime RLAH ed effettuare, mediante una adeguata comparazione tra le offerte presenti sul mercato, scelte contrattuali consapevoli e funzionali alle proprie esigenze.

In merito ai profili oggetto di contestazione, si ritiene di poter accogliere le difese svolte dalla Società circa la facoltà di non offrire piani tariffari che includano servizi di *roaming* sebbene, sulla base delle attività pre-istruttorie, erano state rilevate criticità connesse alla mancata indicazione dell'esclusione di alcuni pacchetti dal regime RLAH.

A tal proposito, in ordine al generale rispetto degli obblighi informativi, si è potuto constatare che la Società ha diffuso informazioni incomplete e prive di qualunque avviso circa la facoltà o meno di fruire delle rispettive offerte nazionali, a consumo ovvero *bundle*, all'interno dell'Unione europea.

Sulla base di quanto sostenuto dalla Società nella propria memoria difensiva e in sede di audizione, si è ritenuto opportuno disporre un supplemento istruttorio nei confronti della Società mediante una richiesta di documenti e informazioni concernenti: i) il numero di SIM attive alla data del 31 marzo 2018; ii) i documenti informativi presenti presso i punti vendita; iii) l'ultimo bilancio di esercizio approvato e depositato.

Con nota del 9 luglio 2018, integrata in data 11 luglio 2018, la Società ha fornito riscontro alle richieste dell'Autorità dichiarando che il numero di utenze attive alla data del 31 marzo 2018 è pari a (*omissis*), allegando le condizioni generali di contratto e la carta dei servizi disponibili presso i punti vendita e, infine, fornendo la situazione contabile al 31 dicembre 2015 contenuta nel bilancio in corso di approvazione.

D'altra parte sono state effettuate ulteriori verifiche d'ufficio, mediante la consultazione del sito aziendale www.lycamobile.it, dalle quali è emerso che Lycamobile ha effettivamente provveduto ad aggiornare tutte le informative presenti nelle diverse sezioni dedicate al *roaming* internazionale, con la chiara indicazione delle condizioni di offerta dei differenti piani tariffari a pacchetto fruibili anche all'estero (senza alcun sovrapprezzo), nonché con la precisa individuazione di un'unica tariffa a consumo, valida sia in ambito nazionale che in Unione europea, e della politica di utilizzo corretto con gli eventuali sovrapprezzi applicabili.

Tanto premesso, si ritiene che la Società, rispetto alla violazione contestata per la carenza delle informative rese agli utenti, non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, non può che confermarsi quanto accertato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

Ai fini della quantificazione della sanzione, va, tuttavia, tenuto conto che la Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha tempestivamente colmato il *deficit*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informativo evidenziato dall'Autorità, la quale, d'altronde, non ha ricevuto alcuna segnalazione di utenti relativa alla corresponsione di ingiustificati addebiti.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale pari a euro 120.000,00 (centoventimila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Per quanto concerne la trasparenza e la completezza delle informative rese in merito alle novità introdotte in ambito comunitario, la Società ha fornito indicazioni incomplete circa le condizioni giuridiche ed economiche delle tariffe nazionali valide anche all'estero, impedendo agli utenti di comprendere agevolmente le tariffe fruibili in Unione europea e, in tal modo, di compiere scelte contrattuali consapevoli ed economicamente appropriate alle proprie esigenze. Va, tuttavia, tenuto conto che la Società ha di fatto applicato i Regolamenti europei in materia di *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea, circostanza desumibile dall'assenza di reclami al Servizio clienti ovvero di segnalazioni all'Autorità.

La violazione può ritenersi di entità lieve, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha rettificato e integrato le informative rese alla clientela, ottemperando agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea e, in particolare, dal Regolamento (UE) n. 2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, e dal Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi derivanti dai regolamenti comunitari in materia di *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto comunicato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2015, pari a circa (*omissis*) di euro e con una perdita finanziaria di circa (*omissis*) di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società Lycamobile S.r.l. – codice fiscale: 09860601005, con sede legale in Roma - Via di Valle Lupara n. 10, non ha tempestivamente rispettato gli obblighi informativi previsti dal Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione europea, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 120.000,00 (centoventimila/00), ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 16-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 120.000,00 (centoventimila/00) alla Sezione di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, comma 16-bis, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 372/18/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n. 372/18/CONS*”.

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 ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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