Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 419/17/CONS

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 6 novembre 2017;

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;

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;

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;

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 decisione assunta dal Consiglio nella riunione del 27 luglio 2017 e comunicata alla società Lycamobile S.r.l. con nota prot. n. 0053564 del 28 luglio 2017;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Nell'ambito dell'attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha provveduto a verificare le informative rese agli utenti, da parte della società Lycamobile Italia S.r.l. (di seguito la "Società" o "Lycamobile"), in merito all'applicazione delle disposizioni, introdotte, in tema di *roaming* internazionale, dal Regolamento (UE) n. 2015/2120 (di seguito "Regolamento TSM").

In particolare, con nota del 2 maggio 2017, è stata trasmessa una richiesta di informazioni concernenti le misure attuate dalla predetta Società al fine di garantire la piena attuazione del citato Regolamento europeo. Lycamobile, con nota acquisita in data 31 maggio 2017 ha rappresentato che, a decorrere dal 15 giugno 2017, ai propri clienti sarebbero state applicate le medesime tariffe previste dal piano nazionale. Per gli utenti con tariffa a consumo è stato individuato il seguente piano tariffario: 9 cent/€ per le chiamate in uscita verso rete fissa; 19 cent/€ per le chiamate in uscita verso rete mobile; 15 cent/€ per SMS; 18 cent/€ per MB.

2. L'attività istruttoria

In relazione alle informazioni rese dalla Società in data 31 maggio 2017, nonché sulla base delle verifiche d'ufficio svolte mediante la consultazione del sito *web* www.lycamobile.it, è emerso che Lycamobile ha applicato in automatico una tariffa a consumo distinta dai piani nazionali e, rispetto ai piani domestici che includono un certo

plafond di servizi voce, SMS e dati, ha stabilito che essi non siano fruibili anche in *roaming*.

In altri termini, la Società ha dimostrato di non aver applicato ai propri clienti in *roaming* lo stesso meccanismo di tariffazione valido in ambito nazionale e, pertanto, si è ritenuto necessario richiedere ulteriori informazioni e documenti utili a comprendere il definitivo posizionamento della Società rispetto al completo adeguamento alla normativa europea. Con nota del 14 luglio 2017, la Società ha fornito riscontro, dichiarando che essa, attualmente, offre due distinte proposte commerciali: tariffa a consumo e tariffa con un determinato bundle di servizi voce, SMS e dati.

I clienti che fruiscono di tariffe a consumo possono utilizzare i servizi di roaming in linea con il RLAH a la normativa vigente in materia di roaming, mentre per i pacchetti in bundle non è possibile utilizzare i servizi internazionali di roaming come, peraltro, previsto dal paragrafo 9 delle Linee guida del BEREC in materia di offerta di tariffe non roaming. Al riguardo, la Società ha precisato che, a partire dal 14 maggio 2017, ha fornito apposita informativa ai propri clienti tramite il sito web e l'invio di un SMS con l'esplicito avvertimento che i piani tariffari a pacchetto avrebbero cessato, dal 15 giugno 2017, di includere il roaming internazionale.

In conclusione, dalle informazioni acquisite è emerso che i clienti con attive tariffe a consumo possono utilizzare i servizi di *roaming* con tariffe differenziate a seconda della direttrice e non coincidenti con le tariffe del piano nazionale, mentre i clienti con attive offerte in *bundle* (con validità di trenta giorni dall'attivazione), per usufruire dei servizi di *roaming* devono ricaricare le SIM con credito aggiuntivo rispetto all'acquisto del *bundle* ("*pay as you go*").

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'*, in base al quale i fornitori di *roaming*, a partire dal 15 giugno 2017, non dovranno addebitare alcun sovrapprezzo in aggiunta al prezzo al dettaglio nazionale ai clienti in *roaming* in un altro Stato membro, ossia che si applichino le stesse condizioni tariffarie per l'uso dei servizi mobili in *roaming* in vigore nel paese in cui il cliente ha sottoscritto l'abbonamento. 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.

Ciononostante, il Regolamento prevede che "*in circostanze specifiche ed eccezionali, al fine di assicurare la sostenibilità del modello di tariffazione nazionale*" e "*solo nella misura necessaria per recuperare i costi della fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentati, tenuto conto delle tariffe massime all'ingrosso applicabili*", un fornitore di servizi *roaming* possa presentare una domanda di autorizzazione ad applicare un sovrapprezzo, in deroga all'applicazione del RLAH (art. 6-*quater*, par. 2).[1]

Il Regolamento stabilisce, altresì, che i fornitori di *roaming* possano applicare una "politica di utilizzo corretto" (anche "*Fair Use Policy*" o "FUP") al consumo di servizi di *roaming* al dettaglio regolamentati forniti in regime di RLAH, al fine di prevenirne l'utilizzo abusivo o anomalo per scopi diversi dal viaggio occasionale. Al contempo, il Regolamento riconosce che la FUP debba consentire ai clienti del fornitore di *roaming* di consumare volumi di servizi di *roaming* al dettaglio regolamentati in regime di RLAH che siano coerenti con i rispettivi piani tariffari nazionali (art. 6-*ter*).

Inoltre, il Regolamento consente che i fornitori di roaming possano offrire tariffe alternative per i servizi di roaming regolamentati che possono essere offerti in aggiunta alle tariffe regolamentate (art. 6-*sexies*, par. 3).

L'ANR controlla e vigila sull'applicazione della FUP e sulla sostenibilità dell'abolizione dei sovrapprezzi del *roaming* al dettaglio, tenendo nella massima considerazione i pertinenti fattori oggettivi specifici allo Stato membro interessato e le pertinenti variazioni oggettive tra fornitori di *roaming* (art. 6-*quinquies*, par. 5).

Il Regolamento di esecuzione (UE) n. 2016/2286 (di seguito, "Regolamento di esecuzione") 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.

Infine, sotto il profilo della trasparenza, il Regolamento prevede, all'art. 14, che i fornitori di *roaming* forniscano 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* [..]". Al successivo art. 15, inoltre, prevede che sia comunicata "*qualsiasi politica di utilizzo corretto alla quale è soggetto il cliente in roaming all'interno dell'Unione e i sovrapprezzi che si applicano al di sopra dei limiti previsti da tale politica di utilizzo corretto*" e "*qualsiasi sovrapprezzo applicato ai sensi dell'articolo 6 quater*".

[1] In tal caso, il fornitore di *roaming* presenta domanda all'autorità nazionale di regolamentazione (ANR) corredata di tutte le informazioni necessarie ai fini della valutazione da parte dell'ANR. La valutazione della sostenibilità del modello di tariffazione nazionale è basata sui fattori oggettivi specifici relativi al fornitore di *roaming*.

Con riferimento alla FUP, in generale, il fornitore di *roaming* non dovrebbe imporre un limite ai volumi di servizi mobili a disposizione del cliente in *roaming* diverso dal limite nazionale, quando detto cliente compie viaggi occasionali nell'Unione.

Più in dettaglio, il Regolamento di esecuzione precisa che, nel caso di piani tariffari nazionali indicati come "pacchetti di dati illimitati", "*i clienti in roaming che viaggiano occasionalmente nell'Unione possono consumare un volume di servizi dati in roaming al dettaglio al prezzo al dettaglio nazionale equivalente almeno al doppio del volume ottenuto dividendo il prezzo al dettaglio nazionale complessivo del pacchetto dati illimitato in questione, IVA esclusa, corrispondente all'intero periodo di fatturazione, per la tariffa massima di roaming all'ingrosso regolamentata*" (art. 4, par. 2).

A tale proposito, la trasparenza per il cliente sarà assicurata mediante il rispetto delle disposizioni del Regolamento, secondo cui il fornitore di *roaming* invia una notifica al cliente in *roaming* quando il volume di utilizzo corretto applicabile dei servizi dati in *roaming* regolamentati è interamente consumato, indicando il sovrapprezzo che sarà applicato ai consumi supplementari di servizi dati in roaming regolamentati da parte del cliente stesso (considerando 13).

A norma del Regolamento, l'ANR è tenuta a controllare e vigilare sull'applicazione della FUP, al fine di garantire che qualsiasi politica di utilizzo corretto applicata dai fornitori nazionali non pregiudichi la disponibilità del RLAH per il cliente.

Nel caso in cui riscontri una violazione degli obblighi previsti dal Regolamento, l'ANR ha la facoltà di esigere l'immediata cessazione della violazione (considerando 22).

Ulteriori indicazioni sono formulate anche con riferimento ai piani tariffari prepagati, per cui "*il fornitore di roaming può limitare il consumo di servizi dati in roaming al dettaglio all'interno dell'Unione al prezzo al dettaglio nazionale a volumi equivalenti almeno al volume ottenuto dividendo l'importo complessivo, IVA esclusa, del credito residuo disponibile e già pagato dal cliente al fornitore, al momento dell'inizio del roaming, per la tariffa massima di roaming all'ingrosso regolamentata*" (art. 4, par. 3).

Inoltre, il BEREC ha adottato, in data 27 marzo 2017, specifiche Linee guida al fine di favorire la corretta e omogenea attuazione delle regole europee in materia di *roaming* in tutti gli Stati membri dell'Unione europea (di seguito, "Linee guida").[2]

3.2 Valutazioni circa l'offerta *roaming* di Lycamobile

Dalle attività di vigilanza svolte, anche analizzando le informative rese sul sito *web* aziendale, si è appurato che la Società non ha applicato all'uso dei servizi mobili in *roaming* le stesse condizioni sottoscritte dall'utente a livello nazionale.

Per entrambe le tipologie di offerta ("a consumo" e "*bundle*"), infatti, sono emersi profili di incompatibilità con il Regolamento nella misura in cui non sono state applicate

[2] BoR (17) 56

all'uso dei servizi mobili in *roaming* le stesse condizioni sottoscritte dall'utente a livello nazionale (RLAH).

In particolare, pur se i fornitori di *roaming* non sono obbligati a fornire i servizi di *roaming* nei propri piani tariffari (par. 188 degli Orientamenti), imporre l'acquisto di credito aggiuntivo per poter usufruire dei servizi di *roaming* si configura come imposizione di un (quasi) sovrapprezzo (par. 9 e 188 degli Orientamenti). Tale fattispecie si configurerebbe, di fatto, come una tariffa alternativa senza, però, prevedere la possibilità per il cliente di usufruire delle condizioni tariffarie nazionali secondo i requisiti del Regolamento. In aggiunta, lo "*switching*" tra piani tariffari inclusivi e non inclusivi dei servizi di *roaming* non può essere attuato senza il consenso esplicito del cliente e non può essere utilizzato come pretesto per aggirare il Regolamento (par. 189 degli Orientamenti).

L'Autorità, pertanto, con nota del 28 luglio 2017, ha rivolto alla Società un formale richiamo al rispetto dei Regolamenti europei in materia di *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea a cui, tuttavia, Lycamobile non ha fornito alcun riscontro.

Si è, quindi, provveduto a svolgere, in data 23 ottobre 2017, un'ulteriore verifica d'ufficio, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale, dalla quale si è constatato che la Società ha introdotto nuovi piani tariffari a pacchetto (denominati "*Italy Green*", "*Italy White*" e "*Italy Red*"), i quali prevedono determinate soglie di traffico voce, SMS e dati fruibili anche in *roaming*, e ha ridefinito i costi della tariffa a consumo *standard* valida in ambito nazionale e di quella a consumo valida all'interno dell'Unione europea. Per altro verso, permangono profili tariffari a pacchetto nazionali non utilizzabili in *roaming* e viene confermata l'impossibilità di utilizzare in *roaming* la propria tariffa nazionale a consumo.

3.3 Valutazione circa le informative rese agli utenti

Un ulteriore aspetto da valutare attiene alla corretta interpretazione ed applicazione del Regolamento *roaming* e delle Linee guida emanate dal BEREC, al fine di garantire la migliore trasparenza delle informazioni fornite agli utenti onde non vanificare i benefici del RLAH.

In merito, va richiamato l'art. 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*" e il successivo art. 15, il quale prevede che sia comunicata "*qualsiasi politica di utilizzo corretto alla quale è soggetto il cliente in roaming all'interno dell'Unione e i sovrapprezzi che si applicano al di sopra dei limiti previsti da tale politica di utilizzo corretto*" e "*qualsiasi sovrapprezzo applicato ai sensi dell'articolo 6- quater*".

D'altra parte, il Regolamento di esecuzione, all'art. 4, par. 4, consente ai fornitori di *roaming* di applicare "*meccanismi di controllo equi, ragionevoli e adeguati basati su indicatori oggettivi correlati al rischio di utilizzo abusivo o anomalo che vada oltre i viaggi occasionali nell'Unione*", disponendo che "*il fornitore di roaming specifica a quale servizio o servizi mobili al dettaglio l'indicatore di consumo fa riferimento, nonché la durata minima del periodo di osservazione*". In aggiunta, ai sensi del successivo art. 5, par. 3, il medesimo Regolamento di esecuzione stabilisce che "*qualora vi siano prove oggettive e concrete, basate sugli indicatori oggettivi di cui all'art. 4, par. 4, che denotino il rischio di un utilizzo abusivo o anomalo (….) da parte di un determinato cliente, il fornitore di roaming, prima di applicare un sovrapprezzo a norma dell'art. 6-sexies del Regolamento (UE) n. 2012/531, avvisa il cliente di aver rilevato uno schema comportamentale che denota il suddetto rischio*".

Ebbene, a prescindere dai rilievi sopra svolti circa la non conformità alla normativa europea in ordine all'esclusione di determinate offerte valevoli solo in ambito domestico, si è potuto constatare che, in generale, l'informativa resa agli utenti, così come pubblicata sul sito aziendale, si presenta carente sotto diversi profili, legati, principalmente, alla scarsa comprensibilità delle singole offerte escluse dal regime RLAH, delle concrete modalità di funzionamento delle diverse tariffe predisposte, nonché dei criteri seguiti per le misure di controllo, con conseguente applicazione dei sovrapprezzi consentiti, in relazione a fenomeni di utilizzo anomalo o abusivo dei servizi in *roaming* regolamentato.

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Lycamobile S.r.l. a dare piena applicazione alle disposizioni del *Regolamento roaming*, con specifico riguardo alla fruibilità, a decorrere dal 15 giugno 2017, di tutte le offerte nazionali (pubblicizzate sul sito aziendale ovvero tramite canali alternativi) anche all'interno dell'Unione europea, nonché agli obblighi di trasparenza in materia di condizioni di offerta e politiche di utilizzo corretto;

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

DIFFIDA

la società Lycamobile S.r.l., con sede legale in Via di Valle Lupara, 10 - 00148 Roma (RM), a dare immediata esecuzione, nei termini di cui in premessa, 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, ed a comunicare a questa Autorità entro l'11 dicembre 2017 le misure adottate a tal fine.

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, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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