

Delibera n. 9/06/CIR del 21 febbraio 2006

**Disposizioni regolamentari in tema di blocco dei terminali mobili (SIM lock)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 febbraio 2006;

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", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

VISTA la propria delibera n. 19/01/CIR, del 7 agosto 2001, recante "Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (*Mobile Number Portability*)", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 197 del 25 agosto 2001;

VISTA la propria delibera n. 417/01/CONS del 7 novembre 2001, recante "Emanazione di linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro";

VISTA la propria delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la propria delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 174 del 28 luglio 2003;

VISTA la propria delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante "Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del

decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA la propria delibera n. 66/05/CIR, del 5 ottobre 2005, recante "Consultazione pubblica concernente le condizioni relative al blocco dei terminali mobili (SIM lock)" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 286 del 9 dicembre 2005;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Premessa**

1. Il blocco dei terminali mobili viene effettuato attraverso un'apposita configurazione software del terminale mobile che vincola l'utilizzo dello stesso alla presenza di specifiche carte SIM. Il blocco può essere realizzato tramite due modalità denominate SIM lock e Operator lock. Con il SIM lock attivato, il terminale mobile può funzionare solo con l'inserimento di una determinata carta SIM od USIM (Umts SIM) fornita dall'operatore che offre il terminale ed il servizio di comunicazione mobile. Con l'Operator lock attivato, il terminale può funzionare solo con carte SIM/USIM dell'operatore di rete mobile che fornisce il terminale stesso.
2. Attraverso il blocco del terminale, l'operatore di rete mobile, vincolando il cliente ad utilizzare i propri servizi per un determinato periodo di tempo, può sussidiare la vendita dei terminali offrendoli ad un prezzo inferiore a quello che si avrebbe in assenza di blocco. L'operatore può quindi recuperare il sussidio fornito attraverso i ricavi dei servizi che offre al cliente. Il blocco del terminale viene inoltre applicato in caso di utilizzo del terminale attraverso il noleggio od il comodato d'uso.
3. Le condizioni di trasparenza dell'offerta devono esplicitare che il terminale mobile viene acquisito ad un prezzo inferiore rispetto a quello di mercato e che, per contro, viene richiesto all'utente di accettare i vincoli sopra citati, ai quali, eventualmente, possono anche essere aggiunti vincoli sui piani tariffari applicabili a quel servizio.
4. Nel seguito si utilizzano i termini SIM lock o blocco del terminale, significando che tali termini si riferiscono, laddove applicabile, anche alla funzione di Operator lock.

## **2. Il procedimento istruttorio**

5. L’Autorità in data 5 ottobre 2005, in esito ad un confronto tecnico svolto con gli operatori mobili e con le associazioni dei consumatori in merito alle problematiche relative al SIM lock dei terminali mobili, ha disposto l’avvio di un procedimento sul tema ed ha pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 286 del 9 dicembre 2005 e nel proprio sito web la delibera n. 66/05/CIR recante “Consultazione pubblica concernente le condizioni relative al blocco dei terminali mobili (SIM lock)” al fine di consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sulla proposta di provvedimento dell’Autorità in merito a possibili interventi regolamentari riguardo la pratica di blocco dei terminali.
6. Nel corso della consultazione pubblica sono stati ricevuti contributi dagli operatori H3G, Vodafone, TIM Italia, Wind Telecomunicazioni e Fastweb e dalle associazioni di consumatori Adiconsum, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento consumatori e Movimento difesa del cittadino, oltre che dal Dott. Roberto Finesi.
7. Gli operatori H3G, Vodafone, e Fastweb hanno anche richiesto di essere convocati in audizione al fine di illustrare le proprie posizioni contenute nei documenti presentati e fornire ulteriori approfondimenti. Le audizioni hanno avuto luogo rispettivamente in data 5, 9 e 16 gennaio 2006.
8. Le associazioni dei consumatori sono state convocate in un’audizione, tenutasi in data 9 gennaio 2006, alla quale hanno partecipato Adiconsum, ADOC, Assoutenti, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori Nazionale, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori.

## **3. Quadro regolamentare nazionale e confronto internazionale**

### **3.1. Il quadro regolamentare nazionale**

9. La normativa europea non ha previsto, nel passato, divieti specifici in tema di fornitura di apparati con SIM lock. Sono state tuttavia da tempo evidenziate dalla Commissione europea alcune criticità sotto il profilo concorrenziale e di tutela dell’utenza che, secondo l’opinione della Commissione stessa, possono essere risolte con l’adozione di idonee misure finalizzate alla trasparenza delle informazioni, con riferimento tra l’altro alla pubblicizzazione del sussidio applicato ed alle modalità per lo sblocco del terminale. La normativa italiana vigente non prevede misure specifiche rivolte alla regolamentazione del SIM lock. Sono tuttavia enunciate alcune previsioni che incidono in via indiretta sulle

modalità con cui la pratica del SIM lock deve, se del caso, essere offerta in ambito nazionale. Tali previsioni sono da ritrovarsi nei provvedimenti in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ed in materia di portabilità del numero mobile.

10. Per quanto riguarda la qualità e le carte dei servizi, la delibera n. 179/03/CSP, recante la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, prevede all'art. 4, comma 1, che *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”*. Inoltre, l'art. 5, comma 1, stabilisce che *“le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS”*, la quale, tra l'altro indica che gli operatori sono invitati a *“rendere disponibile sui siti Web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi”*. Si noti, tra l'altro che la direttiva di cui alla delibera n. 179/03/CSP è stata integrata con la direttiva in materia di qualità a carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, di cui alla delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005.
11. In tema di portabilità del numero mobile, la delibera n. 19/01/CIR, prevede, all'art.12, comma 4, che *“in nessun caso l'operatore Donor/Donating può addebitare, in tutto o in parte, direttamente all'utente i costi per l'attivazione del singolo numero portato”*; inoltre, l'art.8, comma 9, stabilisce che *“le condizioni economiche applicate al cliente finale per la fornitura della prestazione di MNP non devono essere tali da costituire disincentivo alla richiesta della stessa”*.
12. Il Nuovo Quadro Regolamentare (NQR) non individua norme specifiche in tema di SIM lock. Tuttavia alcune previsioni delle direttive di cui al NQR europeo, recepite in sede nazionale con il Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. n. 259 del 1° agosto 2003) possono essere considerate come base per gli interventi regolamentari dell'Autorità in tema di SIM lock.
13. In particolare, l'art. 13, comma 4, lettere a) e b) del Codice prevedono che il Ministero e l'Autorità promuovono la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e 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;*

14. Inoltre, l'art. 13, comma 6, lettera d) del Codice prevede che il Ministero e l'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, promuovano gli interessi dei cittadini *“promuovendo la diffusione di informazioni chiare, in particolare garantendo la trasparenza delle tariffe e delle condizioni di uso dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico”*.
15. In tema di diritti degli utenti finali, appaiono rilevanti le prescrizioni di cui all'art. 70, comma 4 del Codice *“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”*.
16. Inoltre l'art 71 *“Trasparenza e pubblicazione delle informazioni”* prevede che:
1. *L'Autorità assicura che informazioni trasparenti e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe, nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico, siano rese disponibili agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell'allegato n. 5.*
  2. *L'Autorità promuove la fornitura di informazioni che consentano agli utenti finali, ove opportuno, e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità di uso alternative, anche mediante guide interattive.*
17. Infine l'art. 80, relativo alla *“Portabilità del numero”* prevede, al comma 3, che *“L'Autorità provvede affinché i prezzi dell'interconnessione correlata alla portabilità del numero siano orientati ai costi e gli eventuali oneri diretti a carico degli abbonati non agiscano da disincentivo alla richiesta di tali prestazioni”*.

### **3.2. Confronto internazionale**

18. Nel mese di luglio 2005, sono state richieste alle Autorità europee informazioni riguardo alla regolamentazione e all'uso della pratica di SIM lock nei rispettivi paesi. Sono state ricevute, ad oggi, informazioni relative ai seguenti paesi: Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Ungheria, Romania, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito. Dalle risposte pervenute emerge in sintesi quanto di seguito elencato:
- in alcuni paesi, pur non essendo vigente una regolamentazione specifica sul tema, le Autorità vigilano sulle condizioni di applicazione della pratica con particolare riferimento agli aspetti di trasparenza delle informazioni che vengono fornite alla clientela; ad esempio, nel Regno Unito, OFTEL ha

effettuato un'attività di monitoraggio sull'uso di tale pratica e sulla trasparenza delle condizioni al consumatore;

- la Danimarca e la Francia hanno adottato una regolamentazione specifica, in virtù di una legislazione nazionale, stabilendo in particolare un limite massimo alla durata del periodo di blocco pari a sei mesi; anche in Norvegia la regolamentazione prevede un limite massimo, per il periodo di blocco, pari a 12 mesi;
  - la Finlandia ha vietato l'utilizzo del SIM/operator lock, in forza di una legge nazionale dello Stato, non impedendo direttamente la pratica ma imponendo un divieto di sussidio incrociato tra il prezzo del terminale ed i prezzi del servizio di comunicazione mobile; la Finlandia tuttavia ha recentemente modificato la propria legislazione ammettendo, dal 1° aprile 2006 e per i soli terminali 3G, la pratica del SIM lock, soggetta ad una durata massima di 24 mesi;
  - laddove le pratiche di blocco del terminale mobile sono ammesse e disponibili sul mercato, viene consentito al cliente di sbloccare il terminale prima della conclusione del periodo di blocco, a fronte di un pagamento di una quota fissa o variabile in funzione del terminale. Non si evidenziano, inoltre, significative differenze di applicazione della pratica tra i contratti con carte pre-pagate e gli abbonamenti.
19. In tutti i paesi per i quali si è ricevuta risposta e che, come sopra detto, ammettono la pratica del SIM lock, la clientela viene informata in merito alle condizioni di applicazione della SIM lock, con riferimento in particolare al valore del sussidio, ai vincoli imposti in termini di periodo di applicazione del blocco ed ai prezzi per lo sblocco del terminale.
20. La normativa comunitaria non prevede alcuna disposizione specifica per il SIM lock. Tuttavia la Commissione europea ha nel 1996 (lettera del 7 agosto 1996) espresso l'opinione che la pratica del SIM lock, se utilizzata in maniera impropria, potrebbe non essere coerente con i principi della concorrenza e comportare restrizioni alla libertà di scelta dell'utente.
21. Nella suddetta lettera, la Commissione ha preliminarmente ravvisato come sia opportuno che i costruttori producano terminali che possano essere sbloccati, indicando all'ETSI di tenerne conto nell'eventualità di determinare standard per il SIM lock.
22. La Commissione ha quindi elencato una serie di condizioni volte ad assicurare la trasparenza e la tutela dell'utenza, ed in particolare la necessità da parte degli operatori di informare gli utenti circa la possibilità di sbloccare i terminali. Inoltre, la Commissione fornisce precise indicazioni sui comportamenti degli operatori nel caso in cui il terminale sia venduto insieme ad un servizio di

telefonia e sussidiato dal fornitore del servizio, le più rilevanti delle quali sono di seguito riportate:

- al momento della stipula del contratto devono essere rese all'utente, in modo chiaro, le informazioni riguardanti l'ammontare del sussidio e le condizioni relative al recupero dello stesso;
- il terminale può non essere sbloccato e, conseguentemente, l'operatore potrebbe non fornire le informazioni necessarie allo sblocco, fino a quando l'ammontare del sussidio non sia stato ripagato dall'utente.

#### **4. Le posizioni espresse in consultazione pubblica e le valutazioni dell'Autorità**

##### **4.1. Osservazioni di carattere generale**

23. La maggior parte dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica concorda con gli orientamenti prospettati dall'Autorità con la delibera n. 66/05/CIR, in particolare per quanto concerne le garanzie di trasparenza.
24. Dai contributi acquisiti emerge che sia gli operatori sia le associazioni dei consumatori condividono che la pratica del SIM lock produce vantaggi per la clientela, in quanto consente di fornire un sussidio per l'acquisto di terminali. D'altra parte emerge, ampiamente condivisa, la necessità che vengano introdotte delle regole a tutela della clientela e della concorrenza. Alcune associazioni, tuttavia, ritengono che l'utilizzo del SIM lock sia contrario alle norme vigenti riguardo alla portabilità del numero, mentre un operatore e un'associazione di consumatori ritengono, su tale aspetto, che il cliente abbia comunque la facoltà di trasferire presso altro gestore il proprio numero facendo uso di altro terminale. Un'associazione di consumatori ritiene opportuno che nell'informativa al cliente siano indicate anche le conseguenze derivanti da una eventuale richiesta di portabilità verso altro operatore. Alcune associazioni di consumatori chiedono di vietare l'uso della pratica del SIM lock nei casi di vendita e noleggino, mentre ritengono che la stessa possa essere utilizzata nel caso di comodato d'uso gratuito.
25. E' stato altresì rappresentato da un operatore che la pratica del SIM lock potrebbe essere utilizzata da tutti gli operatori mobili e ciò potrebbe condurre ad una notevole riduzione della concorrenza derivante da una barriera alla portabilità del numero ed al cambio operatore. Inoltre, lo stesso operatore ritiene che tale pratica trasferisca investimenti degli operatori mobili dal servizio al mercato dei terminali, riducendo i margini per la diminuzione dei prezzi dei servizi, con conseguenze negative per clientela.

26. Un'ulteriore osservazione di carattere generale, evidenziata da alcuni soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica, è che l'utilizzo della pratica del SIM lock possa condurre ad una riduzione della concorrenza qualora messa in atto dagli operatori mobili aventi notevole forza di mercato. Un operatore ritiene che l'utilizzo della pratica di blocco di terminale non dovrebbe essere permesso a soggetti dominanti che siano integrati fisso-mobile, o almeno il suo utilizzo dovrebbe essere soggetto ad espressa autorizzazione da parte dell'Autorità. Ciò in quanto ritiene che l'adozione di tale pratica da parte degli operatori integrati fisso-mobili aventi significativo potere di mercato possa condurre a barriere all'ingresso per nuovi operatori mobili o per gli operatori virtuali. Tale operatore ritiene, altresì, che dovrebbe essere anche condotta un'analisi economica sugli effetti nel mercato della telefonia vocale derivante da offerte *bundle* (vendita di terminali anche non bloccati ma con vincoli commerciali insieme alla fornitura del servizio) praticate da operatori fisso-mobili integrati.
27. Una delle principali perplessità evidenziate dalle associazioni di consumatori riguarda l'assenza di garanzie che il terminale sbloccato possa essere pienamente utilizzato con tutte le reti degli operatori mobili, compresa quella dell'operatore che aveva operato il blocco. Conseguentemente, è stato richiesto che sia garantita la piena operatività dei servizi di ciascun operatore con i terminali sbloccati. A questo proposito, alcune associazioni ed un operatore vedono con preoccupazione l'utilizzo delle mini-SIM in combinazione con la pratica del SIM lock, in quanto possono essere di ostacolo all'utilizzabilità del terminale con altri operatori. Le mini-SIM allo stato attuale sembrerebbero essere utilizzate in terminali commercializzati da un solo operatore mobile.
28. E' stato altresì richiesto di garantire che il prezzo di vendita del terminale non bloccato non costituisca un mero riferimento, ma vi sia l'effettiva libertà della clientela di acquistare terminali non bloccati al prezzo indicato, in quanto, altrimenti, si sarebbe di fatto obbligati ad accettare condizioni contrattuali non desiderate.
29. Un'associazione ritiene che sia necessario introdurre delle sanzioni per le violazioni, le quali dovrebbero essere dissuasive e, inoltre, richiede che siano previsti tempi stretti per l'entrata in vigore del provvedimento. Un'altra associazione suggerisce di prevedere come sanzione per la mancata informativa il diritto allo sblocco anticipato e gratuito del terminale.
30. La maggior parte delle associazioni dei consumatori è contraria alla definizione di linee guida e predilige una regolamentazione puntuale. Al contrario, una associazione ritiene sufficiente l'emanazione di linee guida che impongano la massima trasparenza e informazione all'utenza.

31. Un operatore ritiene che sia sufficiente che il cliente sia compiutamente preavvertito delle condizioni contrattuali e che a fronte di vincoli/limitazioni debba corrispondere una riduzione del prezzo di vendita, indicando di ritenere che ciò risulta in linea con quanto previsto dall'art. 1489 del Codice Civile.

#### **4.2. Le valutazioni dell'Autorità**

32. Con riferimento alla presunta incompatibilità della pratica del blocco dei terminali con la portabilità del numero, esposta da alcune associazioni dei consumatori, l'Autorità ritiene che la pratica di blocco dei terminali non costituisca un impedimento assoluto alla portabilità del numero, in quanto la prestazione di portabilità è associata alla SIM, cioè al servizio, e non al terminale.

33. Rispetto a quanto ritenuto da un operatore circa la possibilità che l'uso diffuso della pratica di blocco, qualora non regolamentata, possa condurre a limitazioni alla concorrenza, l'Autorità nel condividere tal posizione ribadisce che l'utilizzazione "indiscriminata" di tale pratica da parte di tutti i fornitori di servizi mobili potrebbe costituire una minaccia per il benessere degli utenti e per la salvaguardia del quadro concorrenziale e pertanto ritiene necessario introdurre le misure delineate nel presente provvedimento.

34. In merito alla richiesta di vietare l'utilizzo delle mini-SIM o mini-USIM, l'Autorità, considerato che le stesse sono utilizzabili sulla base di quanto stabilito dalle norme tecniche emanate dall'ETSI e che tutti gli operatori mobili possono utilizzare sia le (U)SIM sia le mini-(U)SIM, non ritiene esistano i presupposti per un intervento.

35. Relativamente all'esigenza, evidenziata dalle associazioni dei consumatori, di garanzia che il terminale sbloccato possa essere pienamente utilizzato con tutte le reti degli operatori mobili, l'Autorità ritiene opportuno che i terminali, sia venduti senza blocco oppure ai quali sia stato legittimamente rimosso il SIM lock, devono poter essere utilizzati con qualsiasi operatore senza limitazioni in merito alle funzionalità disponibili sul terminale, purché supportate dall'operatore. Ciò in considerazione del fatto che limitazioni all'uso dei terminali successive alla rimozione del blocco, oltre ad essere ingiustificate, non garantirebbero i necessari requisiti di trasparenza nei confronti dell'utenza. L'Autorità inoltre ritiene necessario che gli operatori non praticino differenziazioni in merito ai servizi accessibili con i terminali dotati di blocco e con quelli senza alcun tipo di blocco.

36. In relazione a quanto espresso dalle associazioni dei consumatori sull'opportunità che il prezzo di vendita di terminali mobili non bloccati non costituisca un mero riferimento l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori mobili che offrono terminali in regime di SIM lock mettano in commercio gli

stessi terminali non bloccati. Ciò anche al fine di una reale trasparenza e confrontabilità delle offerte e, quindi, per assicurare agli utenti il massimo beneficio sul piano della scelta.

#### **4.3. Le garanzie di trasparenza nelle informazioni al cliente**

37. La maggior parte dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica concorda con gli orientamenti prospettati dall'Autorità in tema di garanzie di trasparenza nelle informazioni al cliente e concernenti le misure finalizzate ad indicare il contenuto minimo delle informazioni che i fornitori di servizi di rete mobile, che offrono terminali con il SIM lock e relativi servizi di comunicazioni mobili, devono dare ai clienti.
38. Inoltre, le associazioni dei consumatori ritengono che non solo debba essere previsto l'obbligo di fornire tali informazioni ma anche che le stesse debbano essere formulate in maniera da garantire la loro completa comprensibilità da parte del cliente. A questo proposito viene suggerito di prevedere l'istituzione di un tavolo da parte dell'Autorità a cui siano chiamati a partecipare le associazioni stesse e gli operatori mobili con l'obiettivo di realizzare degli schemi per la modulistica che siano completi e comprensibili per l'utenza.
39. In merito alla modalità di sblocco automatico, alcune associazioni di consumatori suggeriscono di eliminare la dizione "nella misura in cui sia tecnicamente fattibile", in quanto, ritengono che lo sblocco automatico sia tecnicamente fattibile e, quindi, sia da evitare la possibile elusione di tale regola con una dichiarazione di non fattibilità tecnica. Un'altra Associazione ritiene che, in caso di impossibilità di sblocco in automatico, vada previsto che l'operazione di sblocco possa avvenire presso qualsiasi centro di assistenza, sia questi affiliato o meno con l'operatore. Un operatore ritiene che lo sblocco debba essere "semplice", tale cioè da non rappresentare un ostacolo al libero utilizzo del terminale con altre SIM da parte del cliente mentre un altro propone di obbligare l'operatore che offre terminali con SIM lock a consegnare al cliente un opuscolo che riporti le modalità per lo sblocco dei terminali e che l'utente sia abilitato, passato il periodo di blocco, a farsi sbloccare il terminale anche da terzi. Lo stesso operatore ritiene che l'obbligo di pubblicazione debba riguardare anche il Sito web dell'operatore. In particolare, suggerisce che la pagina iniziale del Sito contenga un collegamento diretto ad una pagina esplicativa sul SIM/Operator lock e sulle modalità per lo sblocco dei terminali.
40. E' stata, altresì, rappresentata l'opportunità, di prevedere non solo un'adeguata informativa nel caso in cui l'operatore consenta lo sblocco anticipato del terminale, ma, anche, di prevedere il diritto dell'utente di poter recedere dal contratto, anticipando lo sblocco del terminale mobile pagando una cifra congrua, proporzionata al sussidio e al periodo residuo di vigenza del blocco. Un operatore ritiene che la rimozione anticipata del blocco debba essere obbligatoria

e che la cifra da pagare non debba superare i 100 euro. Un altro operatore ritiene che una riduzione del periodo di blocco rispetto a quella prevista inizialmente dall'offerta possa essere condizionata all'acquisto di un determinato volume di traffico.

#### **4.4. Le valutazioni dell'Autorità**

41. L'Autorità ritiene sia opportuno confermare quanto previsto nel punto A del documento di consultazione pubblica concernente le misure finalizzate ad indicare il contenuto minimo delle informazioni che i fornitori di servizi di rete mobile, che offrono terminali con il SIM lock e relativi servizi di comunicazioni mobili, devono dare ai clienti, con riferimento, in particolare, alle modalità contrattuali di offerta del terminale ed alle relative limitazioni all'uso dello stesso in presenza di SIM lock, al valore del sussidio applicato, all'indicazione del prezzo del terminale senza SIM lock, al periodo di durata del SIM lock, ai prezzi e le modalità di rimozione anticipata del blocco nonché delle modalità di rimozione del blocco al termine del suddetto periodo. Tali informazioni devono essere rese disponibili dall'operatore attraverso i normali strumenti a disposizione dello stesso per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi (pubblicazione delle carte di servizio presso i punti vendita, siti web, etc.) nonché fornite prima della sottoscrizione contrattuale. Appare utile sottolineare che le informazioni relative alle condizioni più rilevanti (p.e. valore del sussidio, prezzo del terminale senza sussidio, vincoli all'uso del terminale in presenza di SIM lock) siano parimenti indicate nelle informazioni pubblicitarie e nella promozione al pubblico delle offerte da parte dei fornitori di servizi di rete mobile.
42. A garanzia del rispetto della durata del blocco sottoscritta, si ritiene inoltre necessario assicurare che il processo di sblocco possa avvenire secondo procedure efficienti. A tale scopo dovranno essere fornite informazioni circa la definizione e pubblicazione delle procedure di rimozione del blocco al termine del periodo, le quali dovranno essere semplici, rapide e, nei limiti della fattibilità tecnica, attuate con modalità automatiche.
43. In relazione alle proposte di alcuni soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica di prevedere che lo sblocco debba essere semplice, l'Autorità ritiene, in linea con quanto formulato nel documento di consultazione pubblica, che tale richiesta risulti meritevole di prescrizione regolamentare, ciò al fine di evitare che lo sblocco del terminale possa provocare disagi alla clientela.
44. Le disposizioni relative al contenuto minimo delle informazioni da fornire al cliente trovano giustificazione, oltre che nelle norme di cui all'art. 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nella necessità che il cliente possa adeguatamente valutare le offerte degli operatori e orientare le proprie scelte in

maniera consapevole, secondo quanto indicato dall'art. 13, comma 4, lettera a) del Codice. Ad esempio, la conoscenza del prezzo del terminale senza sussidio e del valore del sussidio applicato consentirà al cliente di valutare più agevolmente le offerte dei differenti fornitori, in presenza o meno, del blocco del terminale mobile.

#### **4.5. Modalità di sottoscrizione delle condizioni contrattuali**

45. La maggior parte dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica condivide l'orientamento espresso dall'Autorità in merito alle modalità di sottoscrizione delle condizioni contrattuali, riportato nel punto B del documento di consultazione pubblica.
46. In merito al punto B1, concernente la previsione di una specifica e separata modulistica soggetta ad accettazione esplicita da parte del cliente all'atto della sottoscrizione del contratto, alcune associazioni di consumatori sono contrarie a prevedere una modulistica separata, in quanto le stesse ritengono che l'accettazione espressa di una modulistica separata sia assimilabile alla sottoscrizione di clausole oggetto di trattativa individuale. Al riguardo viene fatto presente che l'art. 34 comma 4 del codice del consumo (D.L.vo n. 206/2005) sancisce che non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale e che, quindi, la sottoscrizione di una modulistica separata potrebbe equivalere all'accettazione di clausole vessatorie.
47. Con riferimento al punto B2, concernente il diritto di recesso dal contratto senza penali o costi aggiuntivi nel caso di modifiche contrattuali, un'associazione ritiene che tale diritto maturi anche in caso di malfunzionamento del servizio o del terminale, considerando come malfunzionamento anche la mancanza di servizio UMTS, visto che l'UMTS è operante solo in alcune città. A tale riguardo, viene, altresì, suggerito di riformulare il comma prevedendo che il diritto maturi nel caso di modifiche contrattuali relative al servizio di comunicazione mobile e/o al blocco dei terminali. Inoltre, un operatore ritiene che qualora l'utente maturi il diritto di cui al punto B2 sarebbe opportuno prevedere da parte dell'Autorità la possibilità per il cliente di poter esercitare tale diritto anche successivamente al mese previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche e senza limiti di tempo. Al contrario, un'associazione, evidenziando che l'art. 70, comma 4, del Codice espone un principio - diritto per l'abbonato al recesso senza penali all'atto della notifica di proposte di modifica - e non una "procedura operativa", chiede la cancellazione del punto B2 in quanto ritiene che la formulazione sia fonte di dubbi e di equivoci. Infine, un operatore ritiene che l'indicazione dell'Autorità, inerente il non pagamento di "penali o costi aggiuntivi...riferita anche allo sblocco del terminale mobile" sia applicabile limitatamente al caso in cui l'operatore effettui una modifica oggettivamente peggiorativa delle

condizioni contrattuali del cliente, mentre nel caso in cui il cliente non accetta una modifica contrattuale non peggiorativa, e richiede egualmente lo sblocco del terminale, esso debba restare a pagamento, secondo le pattuizioni contrattuali precedenti.

#### **4.6. Le valutazioni dell'Autorità**

48. Con riferimento all'utilizzo di una modulistica specifica riguardante l'acquisto del terminale mobile soggetto alla pratica di blocco, l'Autorità ritiene opportuno confermare quanto prospettato in merito alla previsione di separata e specifica modulistica, in quanto ritiene che tale modalità garantisca maggiormente il cliente in merito all'acquisizione di informazioni relative ai vincoli e alle condizioni assunte acquistando un terminale mobile a cui è applicata la pratica del blocco del terminale. Tale previsione trova giustificazione dall'art. 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche.
49. In merito alla possibilità di recesso, l'Autorità ritiene opportuno confermare quanto previsto in fase di consultazione pubblica, per cui in caso di modifiche delle condizioni contrattuali di qualsiasi natura (e non solo peggiorative) non accettate dal cliente, lo stesso cliente abbia il diritto di recedere senza penali o costi aggiuntivi, anche in relazione allo sblocco del terminale. Tale diritto deve essere esercitato nei limiti previsti dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

#### **4.7. Condizioni relative alla durata del blocco del terminale mobile ed ai prezzi richiesti per lo sblocco**

50. Per quanto concerne gli orientamenti dell'Autorità espressi nel punto C1, relativo al periodo massimo di blocco, parte degli operatori e delle associazioni di consumatori condivide l'orientamento dell'Autorità di fissare la durata massima del blocco pari a 6 mesi, mentre un ristretto numero di associazioni e un operatore suggeriscono che venga adottata una durata minore, pari a 3 o 4 mesi. In particolare l'operatore ritiene che, con periodi di blocco superiori a 4 mesi, il cliente non sarebbe libero di usufruire delle promozioni che, con cadenza periodica, gli operatori offrono sul mercato e, inoltre, in tale ipotesi il cliente restituirebbe all'operatore più di quanto ricevuto come sussidio e, conseguentemente, l'operatore realizzerebbe un profitto eccessivo e sproporzionato rispetto al beneficio concesso. Al contrario alcune associazioni e un operatore non ritengono sia opportuno stabilire un limite massimo, ritenendo sufficiente l'introduzione di un criterio di proporzionalità tra sussidio e periodo di blocco oppure la possibilità dello sblocco in funzione del volume di traffico. A riguardo, viene evidenziato che con l'introduzione di nuove tecnologie e dei relativi terminali (e.g. TV mobile/DVB-H) sarà importante poter offrire sussidi rilevanti, al fine dello sviluppo del mercato. Un'associazione ritiene che, ai fini

della tutela della clientela, sia sufficiente la presenza di una progressiva e significativa diminuzione nel tempo dei costi di sblocco.

51. In merito alle conseguenze della determinazione di un limite massimo per il periodo di blocco, un'associazione ritiene che la fissazione del limite massimo del periodo di blocco debba essere tale da non determinare un incremento dei prezzi dei terminali bloccati rispetto a quelli attualmente proposti sul mercato, altrimenti si produrrebbe un evidente danno per il cliente. In particolare, la stessa associazione ritiene che un incremento dei prezzi possa determinare, per una considerevole quota di consumatori meno abbienti, uno sbarramento all'ingresso del mercato verso terminali mobili di ultima generazione, con un disincentivo all'evoluzione della tecnologia. A tale riguardo, un operatore ritiene che nel caso in cui la durata del SIM lock fosse inferiore ad un anno, il valore del sussidio dovrà necessariamente essere inferiore e, conseguentemente, sarà maggiore il prezzo di vendita alla clientela del terminale.
52. Per quanto concerne il punto C2, relativo alla previsione della sblocco gratuito al termine del periodo di blocco, la maggior parte dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica concorda con quanto prospettato dall'Autorità. A riguardo è stato rappresentato che l'eventuale costo di sblocco dovrebbe essere parte del prezzo del terminale, per cui lo sblocco dovrebbe essere gratuito. Con riferimento al medesimo punto, un operatore ritiene che a partire dal termine del periodo di blocco del SIM lock (i.e. 12 mesi), il costo dell'operazione di sblocco dell'operator lock possa essere correttamente correlato all'importo corrisposto dal cliente all'operatore per il traffico effettuato, al netto dell'IVA. In sostanza, il costo dello sblocco del terminale dovrebbe essere direttamente legato al recupero dell'investimento finanziario contenuto nel sussidio iniziale effettuato dall'operatore. Lo stesso operatore ritiene inoltre che, alla fine del periodo di blocco dell'operator lock, invece di un prezzo nullo debba essere previsto un prezzo pari al costo industriale dello sblocco.
53. In merito al punto C3, relativo alla definizione di criteri per un'autoregolamentazione, la maggior parte delle associazioni ritengono che tale opzione non sia opportuna, e chiedono un intervento regolamentare che determini in maniera certa la durata massima del periodo di blocco. Su tale aspetto le posizioni degli operatori sono divergenti. Mentre un operatore ritiene che l'autoregolamentazione risulti la soluzione più idonea, altri si dichiarano favorevoli a mettere in atto forme di autoregolamentazione, ritenendo tuttavia necessario l'intervento dell'Autorità da realizzare attraverso l'istituzione di un apposito tavolo tecnico. Infine, un operatore ritiene che una autoregolamentazione (ad esempio tavoli di lavoro congiunti o codici di condotta) su temi come la durata del periodo massimo o le condizioni di sblocco costituisca una soluzione difficilmente percorribile.

54. In generale, in merito alla possibilità di regolamentare le condizioni di durata massima del periodo di blocco e dei prezzi richiesti per lo sblocco, un operatore ritiene non sussista il potere dell’Autorità nel determinare le condizioni contrattuali di fornitura dei terminali mobili e quindi di determinare un limite massimo per il periodo di blocco. In particolare, l’operatore ritiene sufficiente che il cliente sia compiutamente preavvertito delle condizioni contrattuali e che, a fronte di vincoli o limitazioni, debba corrispondere una riduzione del prezzo di vendita. Viene ritenuto dal medesimo operatore che il Codice delle comunicazioni elettroniche non contenga specifiche disposizioni che possano giustificare un intervento dell’Autorità in relazione al periodo di blocco. Viene altresì ritenuto che le modalità di utilizzo di un apparecchio terminale pattuite tra un operatore e un utente non abbiano nulla a che vedere con il servizio di comunicazione mobile, ma attengano alla definizione, in un quadro di autonomia contrattuale, del contenuto del diritto di proprietà connesso a tali apparecchi e riconosciuto agli utenti, citando che, ai sensi dell’art. 42, secondo comma, della Costituzione, l’introduzione di una qualsivoglia limitazione del diritto di proprietà, dettata da esigenze di interesse collettivo, è garantita da specifica riserva di legge. A riguardo viene rappresentato che solo in forza di una norma di legge in passato si è potuto introdurre la regola del cosiddetto “decoder unico”. Viene altresì ritenuto che qualora si considerasse la vendita di terminale mobile unitamente alla fornitura di un abbonamento telefonico come un *bundle* tra servizi, l’Autorità, ai sensi dell’art. 67 del Codice delle comunicazioni elettroniche, potrebbe prescrivere che le imprese “non accorpino in modo indebito i servizi offerti”. A tale scopo, l’Autorità dovrebbe identificare un mercato al dettaglio dei servizi di comunicazione mobile, per poi, seguendo quanto prescritto dal Codice, identificare le imprese con significativo potere di mercato.

#### **4.8. Le valutazioni dell’Autorità**

55. Alla luce di quanto proposto in sede di consultazione pubblica e di quanto acquisito nel corso del procedimento, l’Autorità ritiene opportuno confermare l’esigenza di porre una limitazione in ordine alla durata massima del periodo di blocco. Infatti l’Autorità, considerato quanto previsto dall’art 13, comma 4, del Codice delle comunicazioni, ritiene che la definizione di una durata massima del periodo del SIM lock, di misura ragionevole, possa offrire dei benefici all’utenza ed alla concorrenza, in quanto incentiva l’accesso dei clienti alle nuove offerte e favorisce la normale dinamica concorrenziale di cui uno degli aspetti più sostanziali è rappresentato dalla prestazione di portabilità del numero mobile. Tuttavia, appare necessario evidenziare che l’introduzione di un limite massimo del periodo di applicazione deve essere valutata alla luce di un bilanciamento di interessi tra le esigenze concorrenziali e la possibilità, per i consumatori, di accedere alle nuove tecnologie a prezzi ridotti. Considerato che periodi troppo brevi possono non consentire il completo recupero del valore del sussidio fornito, l’Autorità ritiene opportuno fissare in 18 mesi, la misura ragionevole

della durata massima del blocco del terminale. Inoltre, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'orientamento per cui, al termine del periodo di blocco, il terminale deve essere sbloccato gratuitamente da parte del fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali. Pertanto, al termine di tale periodo lo sblocco sarà effettuato senza oneri per il cliente.

56. L'Autorità altresì, tenuto conto dell'esigenza di garantire, secondo quanto previsto dall'art. 80, comma 3, del Codice delle comunicazioni, che eventuali oneri a carico degli abbonati non agiscano da disincentivo alla richiesta di portabilità, ritiene opportuno prevedere la possibilità per il cliente di ottenere lo sblocco anticipato dopo un periodo di 9 mesi, a fronte del pagamento da parte della clientela di una cifra non superiore al 50% del sussidio ricevuto. La fissazione di tale misura si basa su di un criterio di proporzionalità derivato dalla previsione che, al termine dei 18 mesi previsti, lo sblocco dovrà risultare gratuito. Rimane fermo che il fornitore di servizi deve fornire alla clientela, all'atto della sottoscrizione contrattuale, puntuale informativa, nelle modalità previste ai punti 4.2 e 4.4, in merito a tale disposizione e che, altresì, il cliente deve essere compiutamente informato (in termini di condizioni e prezzi) in merito ad ulteriori possibilità di sblocco anticipato che il fornitore intendesse eventualmente offrire.

#### **4.9. Applicabilità delle misure**

57. Con riferimento ai punti D del documento sottoposto a consultazione pubblica, relativi all'applicabilità delle misure, la maggior parte dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica ritiene che non siano necessarie regole differenziate in funzione della modalità di blocco adottata, ovvero SIM lock o Operator lock, o in funzione dell'offerta di servizio, ovvero di tipo pre-pagato o con abbonamento.
58. Un'associazione di consumatori ritiene che il SIM lock non dovrebbe essere utilizzabile nel caso di carte prepagate, in quanto il suo uso ridurrebbe la naturale flessibilità a disposizione dell'utente nella scelta dell'operatore.
59. Un'altra associazione ritiene che nel caso di vendita o noleggio di terminali dovrebbe essere consentito l'utilizzo solo ed esclusivamente del blocco di tipo Operator lock.
60. Un'altro operatore ritiene che si possano prevedere differenziazioni tra la pratica del SIM lock e dell'Operator lock con l'applicazione del SIM lock per un periodo di 12 mesi e con successiva applicazione dell'Operator lock, per un periodo che può essere definito in funzione anche dell'effettivo utilizzo dei servizi da parte del cliente.

#### **4.10. Le valutazioni dell’Autorità**

61. Tenuto conto delle osservazioni al riguardo, l’Autorità ritiene opportuno non differenziare la regolamentazione in funzione della tipologia di contratto di servizio o in funzione della tipologia di blocco. Non si rilevano infatti necessità tali da giustificare eventuali distinzioni che risultino di beneficio del cliente. Inoltre, sebbene il SIM lock e l’operator lock abbiano diversi impatti sul servizio fornito alla clientela, si ritiene che l’operatore abbia comunque la facoltà di applicare i differenti tipi di blocco, eventualmente differenziando le proprie offerte.

#### **5. Le valutazioni conclusive dell’Autorità**

62. Alla luce di quanto premesso, l’Autorità in primo luogo non ritiene opportuna l’introduzione di una misura regolamentare volta a vietare la pratica del SIM lock. Non si ritiene infatti che il SIM lock costituisca un impedimento assoluto alla portabilità del numero, in quanto la prestazione è associata alla SIM e non al terminale. Un eventuale divieto, inoltre, potrebbe non corrispondere agli interessi degli utenti, in quanto si rileva che la pratica del SIM lock ha contribuito al significativo sviluppo in Italia della telefonia di terza generazione ed ha consentito l’accesso a costi ridotti alla tecnologia 3G ed all’utilizzo dei servizi innovativi disponibili su tale tecnologia. L’Autorità ritiene tuttavia necessario confermare l’introduzione di condizioni regolamentari a tutela della clientela e della libera concorrenza, anche al fine di consentire la corretta applicazione della portabilità del numero mobile.
63. Inoltre l’Autorità, in via generale, ritiene che vincoli eccessivamente stringenti che possano avere come conseguenza diretta una riduzione del sussidio fornibile alla clientela non siano nell’interesse del cliente. Si ritiene che una garanzia di trasparenza nelle informazioni al cliente sia uno degli elementi più importanti per la tutela della clientela, la quale deve essere messa in grado di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse offerte presenti sul mercato, tra cui anche quella di terminali sbloccati a prezzo pieno.
64. L’Autorità ritiene che gli interventi regolamentari di cui al presente provvedimento vadano applicati nella loro totalità alla pratica di blocco per i terminali mobili in vendita. Nel caso di terminali forniti in noleggio od in comodato d’uso alcune delle misure proposte non trovano applicazione, in quanto il terminale rimane di proprietà dell’operatore, fermo restando in ogni caso il diritto dell’utente a ricevere informazioni chiare e trasparenti all’atto della sottoscrizione, indipendentemente dalla modalità contrattuale scelta.
65. Inoltre, l’Autorità ritiene opportuno non differenziare la regolamentazione in funzione della tipologia di contratto di servizio o in funzione del metodo di

blocco, non rilevandosi giustificazioni, a beneficio del cliente, che rendano necessaria l'introduzione di eventuali distinzioni.

66. L'Autorità, in linea con quanto indicato nel documento di consultazione pubblica, ritiene che le criticità in relazione alle opportune garanzie di trasparenza delle informazioni relative all'offerta di terminali, possano essere risolte attraverso la prescrizione di norme relative ai contenuti informativi al cliente. Si fa riferimento, in particolare, alle modalità contrattuali di offerta del terminale ed alle relative limitazioni all'uso dello stesso in presenza di SIM lock, al valore del sussidio applicato, all'indicazione del prezzo del terminale senza SIM lock, al periodo di durata del SIM lock, ai prezzi e le modalità di rimozione del blocco al termine del suddetto periodo. Su tale ultimo aspetto, l'Autorità ritiene opportuno specificare che le modalità di blocco siano semplici e di facile attuazione.
67. Con riferimento alle modalità di sottoscrizione delle condizioni contrattuali, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'orientamento espresso in sede di consultazione pubblica relativamente all'introduzione di separata e specifica modulistica e il diritto di recesso senza penali o costi aggiuntivi in caso di variazione delle condizioni contrattuali. Ciò al fine di garantire che il cliente risulti compiutamente informato dei vincoli e delle condizioni assunte acquistando un terminale con la pratica del SIM lock.
68. Considerato quanto previsto dall'art. 13, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, per assicurare agli utenti il massimo beneficio sul piano della scelta e per favorire la concorrenza, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'introduzione di una durata massima del periodo di blocco, che si individua pari a 18 mesi, prevedendo altresì che al termine di tale periodo lo sblocco risulti gratuito.
69. L'Autorità altresì, tenuto conto dell'esigenza di favorire la richiesta di portabilità del numero mobile, ritiene opportuno prevedere la possibilità, per il cliente, di ottenere lo sblocco anticipato dopo un periodo di 9 mesi, a fronte del pagamento di una cifra non superiore al 50% del sussidio ricevuto dal cliente.
70. Alla luce di quanto acquisito nel corso della consultazione pubblica, l'Autorità ritiene opportuno prevedere esplicitamente che un terminale sbloccato possa essere utilizzato su tutte le reti degli operatori mobili senza limitazioni in merito alle funzionalità disponibili sul terminale purché supportate dall'operatore che offre il servizio.
71. Infine, considerata la necessità di prevedere un appropriato periodo di tempo al fine di consentire agli operatori di adeguare le proprie offerte presenti sul mercato, l'Autorità ritiene congruo stabilire l'entrata in vigore della presente delibera decorsi 60 giorni dalla pubblicazione della stessa nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. I contratti che prevedono il vincolo di blocco

del terminale sottoscritti successivamente a tale termine dovranno pertanto essere conformi a quanto previsto dalla presente delibera.

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'art. 29, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Art. 1** ***(Definizioni)***

1. Ai fini del presente provvedimento si definisce sussidio la differenza tra il prezzo di vendita del terminale libero da blocchi e il prezzo di vendita del terminale bloccato, dove i prezzi sono quelli di listino del singolo operatore mobile.

### **Art. 2** ***(Ambito di applicazione)***

1. Le disposizioni di cui al presente provvedimento si applicano nei casi di vendita di tipo diretto o indiretto di terminali mobili da parte di fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, indipendentemente dalla tipologia di contratto o dalla tipologia di blocco.
2. Rimane fermo in ogni caso il diritto dell'utente a ricevere informazioni chiare e trasparenti in ordine ad eventuali vincoli di uso dei terminali forniti all'utente in modalità diverse dalla vendita, quali ed esempio il noleggio o il comodato d'uso.

### **Art. 3** ***(Garanzia di trasparenza nelle informazioni al cliente)***

1. Il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali che offre terminali con il vincolo del blocco fornisce informazioni complete, nelle condizioni generali di abbonamento, nelle carte di servizio ed all'atto della sottoscrizione contrattuale, circa le modalità contrattuali di offerta del terminale mobile e le relative limitazioni all'uso dello stesso in presenza del blocco, il valore del sussidio applicato, il prezzo del terminale mobile senza blocco, il periodo di durata del blocco e le modalità di rimozione del blocco al termine del suddetto periodo.
2. Il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali definisce e pubblica condizioni e modalità per l'operazione di sblocco del terminale mobile, chiare

trasparenti e tali da garantire l'efficienza dell'operazione; in particolare, la rimozione del blocco del terminale mobile al termine del periodo contrattualmente definito deve essere automatica, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, o comunque eseguita in modo semplice, presso i centri indicati dal predetto fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali.

3. Il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali informa la clientela relativamente alle condizioni per ottenere lo sblocco anticipato, di cui al successivo art. 5, comma 2, fornendo alla clientela, nelle modalità di cui al comma precedente, le relative condizioni economiche e procedurali. Tali informazioni sono fornite anche nel caso in cui il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali intenda eventualmente offrire ulteriori possibilità di sblocco anticipato.
4. Il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali assicura, nelle informazioni e pubblicità relative alle offerte che includono la vendita di terminali mobili, qualunque sia il mezzo utilizzato, l'indicazione delle informazioni di cui ai precedenti commi 1 e 2, con particolare riferimento alla presenza di vincoli relativi al blocco del terminale ed al valore del sussidio applicato.

#### **Art. 4**

##### ***(Modalità di sottoscrizione delle condizioni contrattuali)***

1. All'atto della sottoscrizione contrattuale, le informazioni e le relative condizioni contrattuali di cui all'art. 3, commi 1, 2 e 3 devono essere contenute in una separata e specifica informativa soggetta ad accettazione espressa da parte del cliente.
2. I clienti che aderiscono ad offerte che prevedono il blocco del terminale mobile hanno il diritto di recedere senza penali o costi aggiuntivi dal contratto con il fornitore di servizio qualora quest'ultimo proceda a modifiche delle condizioni contrattuali relative al servizio mobile o al blocco dei terminali e le stesse condizioni non siano accettate dal cliente, nelle modalità previste all'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. L'assenza di penali o costi aggiuntivi è riferita anche allo sblocco del terminale mobile.

#### **Art. 5**

##### ***(Condizioni applicabili alla fornitura dei servizi)***

1. Il blocco SIM lock o *operator lock* può essere applicato dal fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali per un periodo massimo di 18 mesi.
2. Il terminale acquistato con il vincolo di blocco viene sbloccato da parte del fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali e su richiesta del cliente

dopo un periodo di 9 mesi, a fronte del pagamento di un corrispettivo non superiore al 50% del sussidio ricevuto.

3. Il terminale viene sbloccato gratuitamente da parte del fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali entro il termine massimo di cui al precedente comma 1.

**Art. 6**  
**(Garanzie di operatività)**

1. Il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali che offre terminali mobili garantisce che gli stessi, una volta sbloccati, possano operare con tutte le reti mobili senza limitazioni in merito alle funzionalità disponibili sul terminale purché supportate dall'operatore che offre il servizio.
2. Il fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali non pratica differenziazioni in merito ai servizi offribili utilizzando i propri terminali dotati di blocco e quelli senza alcun tipo di blocco.

**Art. 7**  
**(Disposizioni finali)**

1. Le disposizioni di cui alla presente delibera entrano in vigore decorsi 60 giorni dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.
2. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento è notificato alle Società H3G, TIM Italia, Vodafone, Wind Telecomunicazioni e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 21 febbraio 2006

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò