

## **REGOLAMENTO RELATIVO AL ROAMING INTERNAZIONALE**

### **LINEE GUIDA BEREC PER IL REGOLAMENTO (CE) N. 531/2012 RELATIVO AL ROAMING (TERZO REGOLAMENTO RELATIVO AL ROAMING) (esclusi gli articoli 3, 4 e 5 inerenti l'accesso all'ingrosso e la vendita separata di servizi)**

**Marzo 2013**

## Profilo sintetico

1. Le Linee guida BEREC per il terzo Regolamento relativo al roaming aggiornano le precedenti Linee Guida ERG per il secondo Regolamento relativo al roaming. L'intervento si è reso necessario poiché il nuovo Regolamento relativo al roaming contiene alcune modifiche rispetto al precedente. Si precisa, tuttavia, che le modifiche più significative, quali l'obbligo di accesso all'ingrosso e la vendita separata dei servizi di roaming, sono oggetto di due Linee Guida BEREC appositamente redatte (Linee guida BEREC sull'Articolo 3 e Linee guida BEREC sugli Articoli 4 e 5).
2. Le Linee guida BEREC per il nuovo Regolamento relativo al roaming intendono fornire delucidazioni in merito a tale Regolamento e sono complementari alle disposizioni ivi fissate. Pertanto, le Linee Guida non costituiscono un'interpretazione giuridica ufficiale delle predette disposizioni.
3. Le modifiche apportate con l'aggiornamento delle precedenti Linee Guida ERG sono di natura prevalentemente editoriale e intese a chiarire la formulazione usata per la maggioranza delle Linee Guida. Modifiche di carattere sostanziale sono state apportate unicamente per inserire i massimali di traffico dati al dettaglio e l'applicazione delle misure di trasparenza oltre i confini dello SEE UE. Entrambe le disposizioni vengono introdotte per la prima volta nel terzo Regolamento relativo al roaming.
4. Allo stato attuale, le Linee Guida comprendono altresì alcune disposizioni relative al roaming involontario, con misure a tutela dei clienti che gli operatori possono adottare in tali casi. Infine, il BEREC raccomanda di applicare le disposizioni in materia di fatture esorbitanti per i servizi di comunicazione su navi e aerei laddove i dispositivi degli utenti si connettono automaticamente a una rete mobile e altresì di informare i clienti in merito a qualsiasi costo aggiuntivo che possa insorgere. Tali misure non si applicano se i clienti necessitano di specifici dispositivi che si collegano a una rete satellitare.
5. Come sopra riportato, nelle altre loro parti le Linee Guida sono rimaste prevalentemente invariate o chiarite nella formulazione. Per quanto riguarda il mercato al dettaglio, le Linee Guida precisano che il Regolamento prevede tuttora la possibilità di passare da Eurotariffa a tariffe alternative e viceversa nonché l'accorpamento di tariffe per il roaming al dettaglio regolamentato con altre tariffe al dettaglio, pertanto qualsiasi Eurotariffa può essere combinata con altra tariffa al dettaglio. Inoltre, le principali disposizioni che tutelano i clienti da bollette eccessive sono rimaste prevalentemente invariate. In base al regolamento, gli operatori sono tenuti a fornire informazioni di dettaglio essenziali e personalizzate ai clienti in roaming e altresì a prevedere un limite di interruzione. Le Linee Guida spiegano in dettaglio come debbano applicarsi le suddette disposizioni in materia di trasparenza e fatture esorbitanti e quando le informazioni essenziali devono essere trasmesse al cliente. Come sopra menzionato, è stata introdotta una lieve modifica nelle Linee Guida al fine di ricomprendere le tariffe alternative che non prevedono un limite di interruzione, bensì l'obbligo di applicarlo su richiesta del cliente. Tale modifica è in sintonia con lo spirito del Regolamento, inteso a tutelare i clienti dal problema delle fatture esorbitanti.
6. Le Linee Guida inerenti il mercato all'ingrosso spiegano, fra le altre cose, le modalità di calcolo delle tariffe all'ingrosso per il traffico voce, SMS e dati in roaming, che sono soggette ai massimali previsti dal Regolamento nel mercato all'ingrosso. Il BEREC richiama determinate strategie finalizzate a impedire l'ingresso sul mercato di operatori concorrenti, le quali vengono ritenute pratiche commerciali non accettabili.
7. Inoltre, le Linee Guida chiariscono i dubbi relativi al calcolo degli intervalli di fatturazione massimi relativi ai servizi di roaming per chiamate vocali al dettaglio e per il traffico voce, SMS e dati all'ingrosso.

8. Infine, le Linee Guida BEREC disciplinano numerose questioni di carattere generale, quali le tariffe per i messaggi vocali, le tariffe in valute diverse dall'euro, l'ambito di applicazione delle chiamate in roaming regolamentate, l'ambito di applicazione dei dati in roaming regolamentati, il roaming involontario, i servizi a valore aggiunto, la comunicazione da Macchina a Macchina (M2M) e il perimetro geografico di applicazione del Regolamento.

9. In materia di tariffe per i messaggi vocali, le Linee Guida rimarcano che il Regolamento vieta l'imposizione di tali costi. Al fine di evitare l'applicazione di algoritmi diversi per la fatturazione in paesi dove le tariffe devono essere convertite in euro, le Linee Guida chiariscono che i relativi tassi di cambio sono quelli pubblicati per primi alla data del 1° maggio dell'anno di riferimento nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE) ovvero i primi pubblicati successivamente al 1° maggio.

10. Viene inoltre definito l'ambito di applicazione delle chiamate in roaming regolamentate e dei servizi di dati in roaming regolamentati allo scopo di circoscrivere chiaramente tali servizi. Le chiamate in roaming comprendono esclusivamente le chiamate vocali e pertanto escludono le chiamate dati tramite connessione internet mobile. I servizi di dati in roaming, a loro volta, escludono le chiamate vocali e gli SMS, ma in base al Regolamento includono i messaggi MMS. Le Linee Guida precisano altresì che la definizione è applicabile a prescindere dallo spettro usato e riguarda quindi tutte le tecnologie.

11. Come sopra menzionato, è stato aggiunto un nuovo paragrafo relativo al roaming involontario tra Stati confinanti, che non era contemplato nelle Linee Guida precedenti. Le Linee Guida BEREC definiscono alcune misure che possono essere attuate dagli operatori per ridurre le probabilità di roaming involontario e proteggere i clienti da bollette inaspettatamente elevate.

12. I servizi a valore aggiunto sono soggetti ai massimali di prezzo all'ingrosso unicamente per la componente tariffaria corrispondente alla connessione a tali servizi e non per il servizio in sé erogato dal fornitore di contenuti. I fornitori dovrebbero garantire che i consumatori siano informati in merito alle modalità con cui il costo del servizio a valore aggiunto viene calcolato, addebitato e controllato.

13. Le comunicazioni in roaming su navi e aerei non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento. Come sopra menzionato, allo stato attuale le Linee Guida BEREC raccomandano e considerano buona prassi che gli operatori applichino misure tese ad evitare fatture esorbitanti e forniscano informazioni sugli oneri supplementari applicabili nel caso in cui i dispositivi mobili degli utenti si connettano automaticamente a una rete mobile a bordo di navi.

14. Le Linee Guida ERG relative alla notifica del limite di interruzione per i servizi M2M non rientrano nel corpus delle Linee Guida aggiornate poiché il nuovo Regolamento relativo al roaming non prevede l'applicazione delle disposizioni in materia di trasparenza e limite di interruzione a tali servizi.

15. Il perimetro geografico del Regolamento è stato modificato al fine di ricomprendere i paesi SEE di Norvegia, Liechtenstein e Islanda dove il nuovo Regolamento relativo al roaming è entrato in vigore a dicembre 2012.

## Introduzione

1. Le presenti Linee guida BEREC intendono fornire delucidazioni in merito al Regolamento (UE) n. 531/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 giugno 2012 (il terzo Regolamento relativo al roaming) che sostituisce il Regolamento (CE) n. 544/2009 relativo al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità (il secondo Regolamento relativo al roaming). Nei paesi dove il Regolamento (UE) n. 531/2012 è già entrato in vigore, le presenti Linee guida sostituiscono le Linee guida ERG pubblicate nel 2009 e inerenti il secondo Regolamento relativo al roaming.
2. Come evidenziato in premessa, le presenti Linee Guida sono complementari alle disposizioni del Regolamento e non costituiscono un'interpretazione giuridica ufficiale di tali disposizioni.
3. Le presenti Linee guida sono complementari alle Linee guida BEREC sull'attuazione dell'Articolo 3 del Regolamento (EU) n. 513/2012 e alle future Linee Guida BEREC sull'attuazione degli Articoli 4 e 5 del Regolamento (EU) n. 531/2012.
4. Il BEREC rileva che le disposizioni del Regolamento, sia nel mercato al dettaglio che all'ingrosso, si applicano a tutti gli operatori mobili che offrono servizi di roaming al dettaglio.

## **Mercato al dettaglio**

### **Passaggi tariffari**

5. L'Articolo 8(5), l'Articolo 10(6) e l'Articolo 13(5) conferiscono il diritto a tutti i clienti, ivi compresi coloro che utilizzano un fornitore alternativo di roaming, di chiedere il passaggio all'Eurotariffa rispettivamente per le chiamate vocali, SMS e per i dati o di rinunciare passando dall'Eurotariffa ad altra tariffa. Il passaggio deve avvenire entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta e a titolo gratuito, senza modificare le condizioni di altri elementi dell'abbonamento nazionale. Nel caso in cui il cliente abbia precedentemente sottoscritto l'abbonamento ad un pacchetto roaming speciale che comprende più di un servizio di roaming regolamentato, il fornitore di roaming può chiedere al cliente che cambia la tariffa, di rinunciare ai vantaggi degli altri elementi di tale pacchetto. Il fornitore del servizio può ritardare l'assolvimento della richiesta finché la precedente tariffa di roaming del cliente non sia stata in vigore per un determinato periodo di tempo, purché non superiore a due mesi.

### **Accorpamento di tariffe per il roaming al dettaglio regolamentato con altre tariffe al dettaglio**

6. L'Articolo 8(1), l'Articolo 10(1) e l'Articolo 13(1) dispongono che l'Eurotariffa per chiamate vocali, per SMS e per i dati possa essere 'combinata con qualunque tariffa al dettaglio'. Le tariffe al dettaglio per servizi diversi da chiamate vocali, SMS e dati in roaming regolamentati (ossia, tariffe per chiamate vocali nazionali e internazionali, SMS nazionali e internazionali e servizio di dati in mobilità) non possono pertanto essere offerte negando la possibilità di combinarle con l'Eurotariffa per chiamate vocali, l'Eurotariffa SMS o l'Eurotariffa per i dati.
7. Oltre alla vendita separata di servizi di roaming ai sensi dell'Articolo 4, non è intenzione del Regolamento proibire ai fornitori di roaming di offrire tariffe di roaming speciali che possano risultare vantaggiose per determinati clienti. Il mantenimento

delle suddette tariffe offerte dai provider di roaming è previsto espressamente nell'Articolo 8(3) per le chiamate vocali, nell'Articolo 10(4) per gli SMS e nell'Articolo 13(3) per i dati.

### **Informazioni essenziali personalizzate sui prezzi: traffico voce, SMS e dati**

8. Fatta eccezione per i clienti che hanno comunicato di non desiderare tale servizio, tutti i clienti ivi compresi coloro che hanno scelto un fornitore alternativo di roaming, hanno diritto di ricevere almeno un messaggio automatico contenente informazioni essenziali sulle tariffe di roaming nel paese visitato, personalizzate per ciascun cliente (Articoli 14 e 15).

9. Per i servizi di dati in roaming, le informazioni devono essere trasmesse al telefono cellulare del cliente o altro suo dispositivo, ad esempio nel caso in cui utilizzi uno *smartphone*, un *tablet* o un *laptop* con chiavetta. L'invio di informazioni può avvenire ad esempio mediante SMS, messaggio di posta elettronica o finestra pop-up ovvero con altri mezzi. A parere del BEREC, è importante che le informazioni siano trasmesse 'con mezzi adeguati a facilitarne la ricezione e la comprensione' (Articolo 15(2) e nella maniera che 'consenta di accedervi facilmente in un momento successivo' (Considerando 85)). A parere del BEREC, è da considerarsi buona prassi che l'utente possa accedere alle suddette informazioni senza dover utilizzare un servizio di dati in roaming a pagamento. A tale scopo, la trasmissione può avvenire mediante SMS o una pagina di destinazione gratuita ovvero con altri mezzi.

10. Ai clienti in roaming devono essere fornite le seguenti informazioni essenziali:

- a) le tariffe massime durante la permanenza nel paese visitato per effettuare chiamate vocali in roaming regolamentate verso il paese dell'abbonato e all'interno del paese visitato, nonché per ricevere chiamate vocali regolamentate, per inviare SMS in roaming regolamentati, per usare servizi di dati in roaming regolamentati (ivi compresi gli MMS a consumo) e per inviare MMS non a consumo. La stessa regola si applica per i servizi utilizzati dai clienti che viaggiano al di fuori dell'Unione Europea. Inoltre, i fornitori devono trasmettere informazioni sulle tariffe massime applicate per la ricezione degli MMS (quando forniti come servizio non tariffato a volume) che vengono addebitate al cliente in base al suo piano tariffario;
- b) la possibilità di accedere gratuitamente ai servizi di emergenza componendo il numero 112 (solo all'interno dell'Unione Europea); e
- c) un numero gratuito dal quale il cliente possa ricevere, mediante una chiamata vocale o un SMS, informazioni personalizzate più dettagliate sulle chiamate vocali, gli SMS e i servizi di dati in roaming (ivi compresi gli MMS), regolamentati e non regolamentati, nonché informazioni sulle misure di trasparenza applicabili in conformità con il Regolamento.

11. I clienti hanno la possibilità di rinunciare alla ricezione delle informazioni sulle tariffe massime applicate per i servizi in roaming regolamentati.

12. Secondo parere del BEREC è inoltre da considerarsi buona prassi segnalare, ove necessario, le differenze tariffarie in base alla rete ospitante utilizzata nel paese visitato, se applicabile.

### **Quando occorre fornire le informazioni essenziali?**

13. I fornitori devono trasmettere al cliente le informazioni dettagliate sulle chiamate vocali, gli SMS, il 112 e il numero gratuito 'senza indebito ritardo e gratuitamente' quando il cliente si connette per la prima volta a una rete diversa da quella del suo fornitore di origine mentre viaggia all'estero (Articolo 14). Così facendo, il cliente è informato sulle tariffe di roaming prima di utilizzare i servizi in roaming. Non occorre inviare nuove informazioni quando il cliente prosegue il viaggio in un altro paese dove si applicano le stesse tariffe massime.

14. Ai sensi dell'Articolo 15(2), è inoltre necessario fornire informazioni sui dati in roaming, ivi compresi gli MMS, ogniqualvolta il cliente in roaming si connette a una rete del paese visitato e per la prima volta accede a un servizio di dati in roaming all'interno di tale paese visitato. Ciò significa che, quando il cliente prosegue il viaggio da un paese visitato a un altro, le suddette informazioni tariffarie devono essere trasmesse nuovamente. Il BEREC ritiene che tale disposizione comporti l'invio di un solo messaggio quando ricorrono entrambe le condizioni dell'Articolo 15(2) (ingresso in un altro paese visitato e accesso a un servizio di dati in roaming).

15. Per gli utenti di *laptop* con chiavetta o altri dispositivi simili, la connessione alla rete ospitante e l'avvio di una sessione dati in roaming sono due operazioni simultanee. La rete di origine è in grado di rilevare che l'utente si è connesso a una rete ospitante solo quando la sessione dati in roaming è iniziata. Pertanto il fornitore di roaming può inviare un messaggio per trasmettere tutte le informazioni necessarie, ad esempio inserendole in una pagina di destinazione che si apre all'avvio della sessione dati in roaming prima di effettuare qualsiasi trasferimento di dati.

16. Nel caso dei dispositivi mobili tradizionali, la connessione alla rete ospitante e l'avvio di una sessione dati in roaming non sono necessariamente operazioni simultanee poiché i clienti possono utilizzare i servizi di chiamata vocale e SMS, ma connettersi al servizio di dati in roaming in altro momento ovvero non connettersi affatto. In ogni caso, i clienti devono essere informati non appena il dispositivo mobile si connette a una rete ospitante. I fornitori di roaming possono decidere se inviare un secondo messaggio quando i clienti avviano una sessione dati in roaming successivamente.

17. Non vige l'obbligo di inviare ulteriori messaggi se la rete ospitante cambia durante la visita in un dato paese.

### **Ulteriori informazioni di dettaglio personalizzate sulle tariffe e informazioni sulle misure di trasparenza**

18. Quando un cliente contatta il proprio fornitore di origine per richiedere ulteriori informazioni di dettaglio, il fornitore di origine dovrebbe accertarsi che le informazioni sulle tariffe per le chiamate vocali e gli SMS in roaming (Articolo 14(2)) siano immediatamente disponibili, a prescindere dall'orario di richiesta. Se vengono utilizzate apparecchiature automatiche per ottemperare all'obbligo previsto, il fornitore di origine dovrebbe accertarsi che il cliente possa accedere alle informazioni necessarie con rapidità e facilità.

19. Se il contatto viene svolto tramite SMS, è inoltre ragionevole che il fornitore di roaming possa decidere di inviare solo informazioni essenziali personalizzate sulle

tariffe applicabili alle chiamate vocali, agli SMS e ai servizi di dati (ivi compresi gli MMS) ai propri clienti laddove i dettagli sulle tariffe siano complessi. In questo caso, il fornitore di roaming dovrebbe indicare nel testo del messaggio SMS il numero gratuito da contattare tramite chiamata vocale per ottenere ulteriori informazioni.

20. I clienti dovrebbero essere in grado di monitorare, controllare e dare il proprio consenso a qualsiasi spesa. Per quanto riguarda i dati in roaming, ai sensi dell'Articolo 15(1) i fornitori devono provvedere affinché i clienti in roaming, sia prima che dopo la conclusione di un contratto, siano sempre adeguatamente informati in merito alle tariffe applicate ai servizi di dati in roaming, per aiutare i clienti a comprendere le conseguenze economiche di tale uso e consentire loro di controllare e contenere la spesa legata ai servizi di dati in roaming regolamentati. A parere del BEREC, è da considerarsi buona prassi che i clienti, i quali hanno scelto di rinunciare al limite di interruzione, ricevano regolarmente informazioni sui propri consumi al fine di evitare il problema delle fatture esorbitanti. Il Regolamento dispone altresì che, se del caso, i fornitori di roaming devono informare i propri clienti, prima della conclusione di un contratto e successivamente su base regolare, del rischio di connessione e download automatici e incontrollati di dati in roaming. Essi devono inoltre notificare ai propri clienti, in modo chiaro e facilmente comprensibile, le modalità per disattivare tali connessioni automatiche di dati in roaming, onde evitare il consumo incontrollato di servizi di dati in roaming. Gli operatori possono soddisfare i predetti requisiti fornendo informazioni chiare e facilmente accessibili nei termini e condizioni del servizio, sul proprio sito web o in altra sede.

#### **Limite finanziario o di volume per il consumo di dati in roaming**

21. L'Articolo 15(3) del Regolamento prevede che i fornitori mettano a disposizione dei propri clienti uno o più limiti finanziari o di volume massimi relativi all'uso dei dati in roaming per un periodo di tempo concordato, fermo restando che il cliente può decidere di continuare l'uso ("meccanismo di interruzione"). Questa disposizione ha la finalità di evitare che i clienti incorrano in spese maggiori di quanto desiderassero o prevedessero. Il termine 'Cliente' non è definito nel Regolamento. A parere del BEREC, i fornitori possono ritenere che il termine indichi il contraente o il singolo possessore di una carta SIM (i due soggetti possono essere diversi, ad esempio in caso di contratti aziendali o familiari). I fornitori devono chiarire a chi si applica il limite di interruzione, se al contraente o al singolo possessore della carta SIM.

22. Ai sensi dell'Articolo 15(6) del Regolamento, i predetti meccanismi di salvaguardia si applicano anche ai servizi di dati in roaming usati da clienti in roaming che viaggiano al di fuori dell'Unione Europea, ad eccezione del caso in cui l'operatore della rete ospitante nel paese visitato al di fuori dell'Unione Europea non consenta al fornitore di roaming di monitorare in tempo reale l'utilizzazione dei propri clienti. In tal caso, i clienti devono essere informati esplicitamente tramite SMS, senza indebito ritardo e gratuitamente, che essi non godono dei suddetti meccanismi di salvaguardia.

23. I fornitori di roaming devono applicare il limite finanziario standard o il limite standard di volume automaticamente a tutti i clienti che non hanno scelto un limite specifico. È da considerarsi buona prassi che il fornitore spieghi, sul proprio sito web o in altra sede ovvero con altri mezzi, come funziona il meccanismo di interruzione e co-

me autorizzare nuovamente l'uso una volta superato il limite, se il cliente lo desidera, e altresì cosa avviene dei dati in download se il cliente non desidera proseguire l'uso dopo il raggiungimento del limite.

24. Il limite finanziario standard si avvicina, ma non supera l'importo di € 50 di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (IVA esclusa). Il limite standard di volume corrisponde ad un importo finanziario non superiore a € 50 di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (IVA esclusa). Per quanto riguarda il limite finanziario, i fornitori devono informare il cliente in anticipo degli importi di volume corrispondenti. Per quanto riguarda il limite di volume, i fornitori devono informare il cliente in anticipo degli importi finanziari corrispondenti. Si rammenta che il limite si riferisce alla spesa cumulativa nel periodo di tempo specificato e non alla singola sessione dati.

25. Il BEREC ritiene che 'periodo mensile di fatturazione' possa riferirsi a un mese solare ovvero ad altro periodo specificato in cui il servizio viene fatturato.

26. Il limite finanziario pari a € 50, IVA esclusa, di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione deve essere calcolato cumulativamente dal fornitore del servizio di roaming nel caso in cui il cliente in roaming compia non uno ma più viaggi nello stesso periodo, anche in paesi diversi, ivi compresi paesi fuori dell'Unione Europea.

27. Il BEREC ritiene che le Istituzioni Europee abbiano inteso che il limite finanziario o di volume deve essere reso disponibile sia ai clienti in abbonamento, sia ai clienti con il prepagato.

28. Alcuni clienti pagano i servizi di dati in roaming in base a una tariffa che prevede di acquistare l'accesso ai dati separatamente da altri servizi mobili, con pagamento anticipato di un importo fisso, predefinito e non ricorrente, speso il quale la sessione dati termina salvo che e fintanto che il cliente non dia il proprio esplicito consenso al ripristino dell'accesso ai dati. Questi clienti sono automaticamente salvaguardati dal problema delle fatture esorbitanti e non vi è ragione di prevedere disposizioni speciali a loro tutela. Il meccanismo che li riguarda è in sintonia con le finalità dell'Articolo, poiché i consumatori non possono spendere più di quanto abbiano acconsentito a fare prima dell'inizio della connessione, mantenendo così il controllo delle spese. Questa eccezione non si applica a tariffe dati che sono in parte fisse e in parte variabili o che ricorrono automaticamente per durata o importo, ad esempio una tariffa fissa per un periodo e/o volume iniziale e successivamente una tariffa variabile oppure una tariffa giornaliera che ricorre fino a che il cliente ritira il proprio consenso. Essendo la finalità del Regolamento quella di tutelare i clienti dal problema delle fatture esorbitanti, un limite di interruzione dovrebbe teoricamente applicarsi di diritto a tutte le tariffe. Tuttavia, quando un cliente sceglie un'offerta senza limite di interruzione, ha diritto che gli venga applicato un limite di interruzione entro un giorno lavorativo dalla sua richiesta (Articolo 15(3) ultimo periodo), a titolo gratuito e senza condizioni o restrizioni di altri elementi dell'abbonamento.

29. Inoltre, i fornitori possono offrire altri limiti finanziari o di volume mensili, superiori o inferiori, con differenti periodi di utilizzo specificati (ossia non necessariamente mensili, ad esempio si possono prevedere limiti giornalieri o settimanali), anche in questo caso a condizione che il cliente sia informato in anticipo, rispettivamente, degli importi di volume o finanziari corrispondenti.

30. Il BEREC rileva che gli MMS rientrano nella definizione di 'servizi di dati in roaming regolamentati' ai sensi dell'Articolo 2(2)(m) e non sono esplicitamente esclusi dall'ambito di applicazione dell'Articolo 15(3), quando forniti come servizio a volume. I fornitori dovrebbero garantire che i consumatori siano informati in merito alle modalità con cui gli MMS vengono addebitati e controllati.

31. Ove si applichi un limite finanziario o di volume, il Regolamento prevede che i fornitori trasmettano al cliente una notifica quando è stato raggiunto l'80% di tale limite. L'intendimento generale è quello di coconsentire il controllo ed il contenimento della propria spesa da parte dei clienti. Il BEREC è consapevole che la tipologia di telefono cellulare o altro dispositivo, del servizio di dati e dei contenuti può influire sulla velocità di trasmissione della notifica e altresì di ricezione e reazione ad essa da parte del cliente. Il BEREC ritiene che i fornitori dovrebbero predisporre l'invio delle notifiche in modo tale che il cliente abbia il tempo materiale di utilizzarle per prendere una decisione informata in merito alla propria spesa prima di raggiungere il limite definitivo. Ove ricorra una variazione rispetto all'80%, come buona prassi i fornitori dovrebbero accertarsi che il cliente riceva il messaggio prima e non dopo il raggiungimento dell'80% del rispettivo limite.

32. Anche se il Regolamento non disciplina le modalità di invio della notifica al telefono cellulare o altro dispositivo del cliente, dispone tuttavia che tale notifica debba essere 'adeguata... ad esempio tramite un SMS, un messaggio di posta elettronica ovvero una finestra pop-up sul computer' (Articolo 15(3)). Il BEREC ritiene che al cliente debbano essere forniti strumenti tali da massimizzare le sue opportunità di ricevere le notifiche e reagire in base ad esse tenendo presente il dispositivo e la tipologia di servizio dati in uso.

33. Il BEREC si attende che i fornitori siano disposti a trasmettere informazioni ai clienti su come proseguire l'uso dei servizi di dati quando inviano la notifica relativa alla soglia dell'80% affinché i clienti abbiano a disposizione un tempo maggiore per pianificare e contenere il proprio uso e la propria spesa. Inoltre, i fornitori potrebbero indicare cosa avviene dei dati in download al raggiungimento del limite di tempo se il cliente non desidera proseguire ulteriormente l'uso. Qualora il cliente decida di autorizzare l'uso dei dati oltre il limite finanziario o di volume in risposta alla notifica di soglia raggiunta all'80%, il limite originario decade e non è più rilevante ai fini dell'invio di un'ulteriore notifica al raggiungimento di tale limite per il periodo di fatturazione specificato applicabile. Il BEREC ritiene che il consenso del cliente è prestato esclusivamente per il periodo di fatturazione specificato laddove il cliente non abbia rinunciato al limite finanziario o di volume previsto dal suo abbonamento.

34. I clienti possono esigere che il fornitore interrompa l'invio di tali notifiche o ripristini, gratuitamente, l'erogazione del servizio.

35. Al raggiungimento del limite finanziario o di volume concordato, il fornitore deve inviare un'ulteriore notifica sul telefono cellulare o altro dispositivo del cliente. Tale notifica deve indicare la procedura che il cliente deve seguire se desidera continuare a fruire dei servizi di dati e il costo associato a ciascuna ulteriore unità di dati da consumare nel periodo di fatturazione specificato. In caso di mancata risposta del cliente nelle modalità indicate, il fornitore 'cessa immediatamente di erogare i servizi di dati in roaming regolamentati al cliente e di addebitarglieli, a meno che o fino a quando

quest'ultimo non richieda di continuare o rinnovare l'erogazione di tali servizi' (Articolo 15(3)) per il periodo di fatturazione specificato.

36. Alcuni fornitori hanno espresso il timore che questa disposizione imponga loro la disattivazione di tutti i servizi di dati in roaming per il cliente interessato. Il cliente dovrebbe in tal caso contattare l'assistenza clienti e chiedere la riattivazione dei dati in roaming, con tempi di elaborazione della richiesta da brevi a significativamente lunghi. Tutti i dati in download o upload verrebbero persi al raggiungimento del limite. Il BEREC ritiene che l'obiettivo di politica generale non sia la disattivazione dei servizi di dati in roaming né l'imposizione di una procedura onerosa o prolungata ai clienti per ripristinare l'uso del servizio di dati in roaming.

37. In ogni caso, gli addebiti devono interrompersi al raggiungimento del limite, a meno che il cliente non abbia espresso nei tempi dovuti la sua volontà di rinunciare all'interruzione. Per quanto riguarda la connessione dati, il BEREC incoraggia i fornitori, ove possibile, a mantenere tale connessione attiva per un periodo ragionevole oltre il limite specificato affinché i clienti abbiano a disposizione un tempo adeguato per ricevere la notifica e rispondere, ad esempio sospendendo la connessione o rallentandone considerevolmente la velocità. In base alla tipologia di dispositivo, del servizio di dati e dei contenuti, potrebbe verificarsi un ritardo nella risposta del cliente, soprattutto nel caso in cui il mezzo usato per l'invio della notifica non interrompa la sessione dati, ad esempio quando si utilizza un SMS inviato su telefono cellulare invece di una finestra pop-up. Se il cliente indica che non vuole proseguire la sessione dati o non esprime preferenze entro un "periodo ragionevole" per dare un risposta, il BEREC suggerisce agli operatori di facilitare il più possibile eventuali connessioni successive ove il cliente dia il proprio consenso al ripristino del servizio. Il BEREC si aspetta inoltre che i fornitori provvedano, ove possibile in termini di fattibilità tecnica, a conservare qualsiasi dato in download per un periodo di tempo ragionevole dopo il raggiungimento del limite, per consentire al cliente di riprendere il download.

38. Infine, il Considerando<sup>88</sup> prevede che le suddette misure debbano essere considerate 'la tutela minima per i clienti in roaming' senza precludere ai fornitori la possibilità di offrire altre misure di trasparenza e controllo della spesa, quali tariffe forfetarie o informazioni in tempo reale sul consumo dei dati, che il BEREC stesso incoraggia.

### ***Mercato all'ingrosso***

#### **Massimali per chiamate vocali e dati in roaming all'ingrosso**

39. I massimali tariffari per chiamate vocali e dati in roaming all'ingrosso si applicano alle tariffe medie che ciascun operatore di rete applica a un altro. Le tariffe possono variare in base alla fascia oraria giornaliera e al periodo dell'anno e devono essere conformi quando considerate su base annuale.

40. Il limite massimo corrisponde a una tariffa media da calcolarsi sul periodo di applicazione del massimale. In genere, si considera un periodo di 12 mesi, ma sono ammissibili periodi più brevi in base al tempo residuo di durata prima che un nuovo massimale entri in vigore o che il Regolamento giunga a scadenza (Articolo 7(2) e Articolo 12(2)).

41. Le necessarie modifiche dovrebbero pertanto essere apportate alle tariffe esistenti per chiamate vocali, SMS e dati all'ingrosso al fine di garantire che il massimale di prezzo medio sia rispettato entro la fine del periodo di riferimento. Gli operatori di reti dovrebbero avviare per tempo trattative bilaterali in buona fede intese a modificare prima possibile le disposizioni contrattuali relative ai prezzi. Il risultato delle predette trattative dovrebbe garantire a entrambe le parti che i limiti previsti dal Regolamento siano rispettati durante il periodo di conformità applicabile.

42. Il mantenimento delle tariffe all'ingrosso sui livelli esistenti per l'anno in corso nell'ottica di applicare successivamente una riduzione entro il medesimo anno affinché la tariffa media sia in linea con il Regolamento potrebbe avere effetti negativi sugli altri operatori e impedire loro di offrire tariffe più competitive o innovative ai consumatori. Il BEREC ritiene pertanto questa prassi commerciale non accettabile, a prescindere dal fatto che non sia espressamente vietata dal Regolamento.

### ***Intervalli di fatturazione massimi***

43. Il Regolamento prevede un intervallo di fatturazione massimo per le chiamate vocali in roaming al dettaglio e all'ingrosso regolamentate e per le sessioni dati all'ingrosso

#### **Chiamate vocali al dettaglio**

44. Le chiamate vocali in roaming al dettaglio regolamentate effettuate e ricevute devono essere fatturate al secondo. Fanno eccezione le chiamate effettuate ai sensi dell'Articolo 8(2), il quale consente agli operatori di estendere il periodo iniziale di tariffazione sino a un massimo di 30 secondi. Questa disposizione vuole consentire ai fornitori di coprire eventuali costi ragionevolmente sostenuti per la connessione e di essere più concorrenziali offrendo ai clienti periodi iniziali di fatturazione inferiori. Il periodo iniziale di fatturazione pari a un massimo di 30 secondi non si applica alle chiamate ricevute, che devono quindi essere fatturate esclusivamente al secondo, poiché gli eventuali costi di connessione sono già inclusi nelle tariffe di terminazione delle chiamate mobili.

45. Il Regolamento non prescrive un intervallo di fatturazione minimo o massimo per le altre chiamate vocali in roaming al dettaglio effettuate o ricevute.

#### **Chiamate vocali all'ingrosso**

46. Ai sensi dell'Articolo 7(3) gli operatori devono fatturare anche le chiamate vocali all'ingrosso regolamentate sul riferimento temporale di un secondo, con un intervallo minimo iniziale di fatturazione sino a 30 secondi ove applicabile.

#### **SMS**

47. Gli SMS devono essere fatturati a messaggio sia nel mercato all'ingrosso che in quello al dettaglio. Ai sensi dell'Articolo 11 e del Considerando 70, un SMS in roaming deve avere gli stessi parametri tecnici degli SMS nazionali. Un messaggio è composto da un massimo di 160 caratteri.

## Dati

48. Il Regolamento prevede che i servizi di dati in roaming all'ingrosso utilizzati nel periodo di riferimento debbano essere aggregati per kilobyte (Articolo 12(3)). I fornitori possono arrotondare per eccesso il volume di una determinata sessione al kilobyte più vicino. Un aggregato di dati nel periodo di riferimento che sia inferiore a un kilobyte può essere fatturato come una singola sessione da un kilobyte.

49. Ai fini di chiarezza, il BEREC considera che:

1 megabyte = 1024 kilobyte.

50. I servizi di dati in roaming al dettaglio a cui si applica l'Eurotariffa per i dati devono essere addebitati al kilobyte, ad eccezione degli MMS che possono essere addebitati anche per unità (Articolo 13(2)). Gli MMS devono essere fatturati per sessione. La tariffa massima applicata agli MMS addebitati per unità non può superare la tariffa per un MB (Articolo 13(2)).

## **Aspetti di carattere generale**

### **Tariffe per i messaggi vocali**

51. L'Articolo 8(2) vieta di addebitare costi per i messaggi vocali depositati nella casella di rete del cliente in roaming da un altro chiamante.

52. L'operatore di origine può comunque addebitare 'altri costi applicabili', ad esempio quando il cliente in roaming ascolta un messaggio vocale depositato nella sua casella. Il trasferimento nella casella di rete del cliente in roaming di qualsiasi messaggio vocale depositato nella casella non di rete del medesimo cliente, ad esempio quando il cliente usa una numerazione personale, deve essere considerato un servizio diverso da quello descritto nell'Articolo 8(2).

### **Tariffe in valute diverse dall'euro**

53. I tassi di cambio di riferimento per le tariffe all'ingrosso regolamentate in valute diverse dall'Euro per i primi 12 mesi sono quelli pubblicati dalla Banca Centrale Europea il 1° maggio 2012 nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea (GUUE). Negli anni successivi, il tasso di cambio di riferimento per tutte le tariffe di roaming all'ingrosso regolamentate è quello pubblicato nella GUUE il 1° maggio dell'anno civile di riferimento. Se la pubblicazione non avviene in tale data, vale il primo tasso di cambio pubblicato dopo il 1° maggio. Le suddette tariffe sono riviste annualmente a decorrere dal 2015 applicando il tasso di cambio pubblicato il 1° maggio dello stesso anno.

54. I tassi di cambio di riferimento applicati nel caso di Eurotariffa regolamentate al dettaglio per chiamate vocali, SMS e servizi di dati espresse in valute diverse dall'euro per i primi 12 mesi corrispondono alla media dei tassi di cambio di riferimento pubblicati il 1° marzo, il 1° aprile e il 1° maggio dalla Banca Centrale Europea nella GUUE. I valori rivisti per gli anni successivi sono determinati applicando i tassi di cambio pubblicati il 1° marzo, il 1° aprile e il 1° maggio dell'anno civile di riferimento. Se la pubblicazione non avviene in tali date, vale il primo tasso di cambio pubblicato dopo il 1° marzo, il 1° aprile e il 1° maggio. Le suddette tariffe sono riviste annual-

mente a decorrere dal 2015 applicando i tassi di cambio pubblicati il 1° marzo, il 1° aprile e il 1° maggio dello stesso anno.

55. I massimali al dettaglio dell'Eurotariffa per chiamate vocali e dell'Eurotariffa SMS nonché i massimali medi all'ingrosso per chiamate vocali, SMS e dati possono essere calcolati fino al numero massimo di decimali consentito dal tasso di cambio ufficiale, che fissa così il limite massimo applicabile nella valuta nazionale. Nella pratica, i fornitori possono esprimere le tariffe in numeri interi di unità valutarie, in particolare sul mercato al dettaglio, anche se questa prassi non è obbligatoria. In tal caso, i numeri devono essere arrotondati per difetto. Non è consentito in alcuna circostanza arrotondare per eccesso tali numeri al di sopra del relativo massimale. Vale lo stesso principio anche quando si applica l'IVA.

56. Al fine di determinare il limite finanziario o di volume applicato all'uso dei dati in roaming (Articolo 15(3)) in valute diverse dall'Euro, dovrebbe essere applicata la metodologia di conversione delle tariffe al dettaglio descritta nell'Articolo 1(7) poiché il limite riguarda il regolamento delle tariffe al dettaglio; dovrebbe quindi essere utilizzata una media dei tassi di cambio pubblicati il 1° marzo, il 1° aprile e il 1° maggio.

### **Ambito delle chiamate in roaming regolamentate**

57. Ai fini degli Articoli 7, 8 e 14 del Regolamento, il termine "chiamata in roaming regolamentata" comprende esclusivamente le chiamate vocali e non le chiamate dati (ad esempio, quelle effettuate in VoIP tramite una connessione mobile ad Internet).

### **Ambito dei servizi di dati in roaming regolamentati**

58. Il termine "servizio di dati in roaming regolamentato" non comprende le chiamate vocali o i messaggi SMS, ma comprende invece la trasmissione e la ricezione di messaggi MMS (Articolo 2(2)m)).

59. Applicazioni quali "*posta elettronica, immagini o la navigazione in rete*" devono essere considerate applicazioni di dati in roaming. Pertanto, la trasmissione e la ricezione di tali dati deve essere considerata alla stregua di "servizi di dati in roaming regolamentati" quando vengono erogate a un cliente in roaming su una rete ospitante. Inoltre, il BEREC considera servizio di dati in roaming regolamentato anche le chiamate VoIP su rete mobile.

60. Tale definizione prescinde dalla tecnologia usata poiché si applica indistintamente a tutto lo spettro radio utilizzato (3G, 4G...). Ciononostante, i servizi di dati in roaming regolamentati non dovrebbero includere servizi erogati a mezzo di connessioni WiFi, poiché una rete WiFi non è una rete *mobile*. In conformità con la predetta definizione, il regolamento si applica quando un cliente in roaming si connette a una "*rete terrestre di comunicazioni mobili pubbliche*" ospitante. Anche i Considerando 84 e 98 operano una distinzione tra servizi di roaming e WiFi, poiché quest'ultima è una tecnologia suscettibile "*di sostituire o di costituire un'alternativa ai servizi di roaming*" (Considerando 84).

### **Roaming involontario**

61. Il roaming involontario si verifica quando il segnale di un dispositivo mobile viene captato da una rete diversa senza iniziativa alcuna da parte dell'abbonato. Gli opera-

tori di reti mobili dovrebbero adoperarsi per ridurre il danno a carico del consumatore costituito da oneri aggiuntivi dovuti al roaming involontario, ad esempio attivando un coordinamento transfrontaliero per quanto riguarda i livelli di potenza, le maschere di emissioni, la sensibilità del ricevitore. Inoltre, consapevoli che i segnali radio non rispettano i confini politici e qualora le sole misure tecniche non riescano a ridurre gli effetti del roaming involontario, soprattutto nelle aree di confine, gli operatori di reti mobili possono considerare la possibilità di applicare tariffe speciali oppure meccanismi di blocco di determinati operatori per quegli abbonati che vivono in prossimità delle aree di confine e/o notifiche SMS o la prestazione del consenso, anche mediante la selezione di un menù sul dispositivo, prima di consentire il roaming per gli abbonati interessati.

### **Servizi a valore aggiunto**

62. Il BEREC ritiene che un servizio a valore aggiunto sia un servizio a tariffa premium in cui il costo per la chiamata vocale o SMS oppure per la trasmissione dati viene sommato con la tariffa per l'acquisto di un servizio specifico, ad esempio una suoneria, e la tariffa così composta viene interamente fatturata e riscossa dal fornitore di roaming del cliente in roaming.

63. Ai sensi del Considerando 43, il Regolamento non si applica all'intera tariffa addebitata per l'erogazione di servizi a valore aggiunto, ma unicamente alla componente tariffaria per collegarsi a detti servizi. Ciò consentirebbe l'applicazione delle tariffe massime previste negli Articoli 7, 8, 9, 10, 12 e 13 del Regolamento in relazione alle chiamate vocali, agli SMS e ai servizi di dati unicamente per connettersi ai servizi a valore aggiunto e non per il servizio in sé erogato dal fornitore di contenuti. I fornitori dovrebbero garantire che i consumatori siano informati in merito alle modalità con cui il costo del servizio a valore aggiunto viene calcolato, addebitato e controllato.

### **Chiamate in roaming da/verso navi e aerei**

64. Il Regolamento non si applica alle chiamate effettuate da/verso navi o aerei a mezzo di reti satellitari. La definizione di rete ospitante ai sensi dell'Articolo 2(2)(e) si riferisce esplicitamente a una rete pubblica di comunicazioni terrestri situata in uno Stato membro. Il BEREC ritiene che tale definizione comprenda altresì le reti pubbliche di comunicazioni terrestri situate al di fuori dell'Unione Europea poiché le misure di trasparenza previste nel Regolamento si applicano anche quando i clienti utilizzano reti ospitanti al di fuori dell'Unione Europea. La rete ospitante è sempre la rete in uso quando un cliente utilizza servizi in roaming al di fuori della sua rete di origine. Non appena il dispositivo mobile di un cliente in roaming si connette a una rete diversa da una rete ospitante come definita nel Regolamento, ad esempio a una rete satellitare, i servizi in roaming offerti da tale rete non rientrano nel quadro normativo del Regolamento poiché detta rete richiederebbe l'uso di un dispositivo speciale.

65. Quanto sopra espresso vale pure per le chiamate effettuate da/verso navi utilizzando picocelle GSM come tecnologia di accesso abbinata a un backhaul satellitare per fornire servizi ai passeggeri e all'equipaggio. Tuttavia, ai sensi della raccomandazione UE del 19 marzo 2010 relativa all'autorizzazione dei sistemi per i servizi di comunicazione mobile a bordo delle navi (servizi MCV), gli Stati membri dovrebbero adottare misure adeguate per garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali

siano adeguatamente informati dei termini e delle condizioni d'uso dei servizi MCV. In tal caso, a parere del BEREC è da considerarsi buona prassi che, in base alle relative misure di trasparenza previste nel Regolamento, i clienti vengano informati dai fornitori di roaming in merito ad eventuali oneri supplementari per tali connessioni e siano soggetti alle disposizioni in materia di fatture esorbitanti quando utilizzano dispositivi mobili, soprattutto nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente a una rete mobile a bordo di navi o aerei.

#### **Comunicazioni da macchina a macchina**

66. Ai sensi dell'Articolo 15(4), le disposizioni in materia di trasparenza non si applicano ai dispositivi di tipo da macchina a macchina che utilizzano la trasmissione dati in mobilità.

#### **Perimetro geografico del Regolamento**

67. Il Regolamento si applica alle comunicazioni effettuate e ricevute all'interno dell'Unione Europea, ivi comprese le regioni ultraperiferiche di cui all'Articolo 349 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea. Si raccomanda vivamente agli operatori del mercato di consultare il Trattato dell'Unione Europea a questo riguardo. Le misure di trasparenza, ivi compreso il limite di interruzione, si applicano ai servizi in roaming all'interno dell'Unione Europea e altresì ai servizi in roaming al di fuori dell'Unione Europea.

68. L'ambito di applicazione del Regolamento relativo al roaming comprende anche gli Stati membri dello Spazio Economico Europeo (SEE) di Norvegia, Islanda e Liechtenstein a decorrere dal 7 dicembre (Norvegia e Liechtenstein) e dal 21 dicembre (Islanda) 2012.