

**LINEE GUIDA DEL BEREC SUL  
Regolamento (UE) No 531/2012, modificato  
dal Regolamento (UE) 2015/2120 e  
Regolamento di esecuzione della  
Commissione (UE) 2016/2286  
(Linee guida di roaming al dettaglio)\***

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>A. Campo d'applicazione del Regolamento sul roaming</b> .....	<b>3</b>
a) Servizi di roaming regolamentati .....	3
b) Campo di applicazione geografico del Regolamento sul roaming .....	3
<b>B. Abolizione delle maggiorazioni di roaming al dettaglio</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Prezzi al dettaglio domestici come base per i prezzi di roaming al dettaglio</b> .....	<b>5</b>
<b>D. Politica di fair use ("Politica di uso corretto")</b> .....	<b>6</b>
a) Normale residenza e legami stabili .....	6
b) Meccanismo di controllo e indicatori oggettivi .....	9
c) Rivendita organizzata .....	11
d) Politica di fair use relativa ai pacchetti dati illimitati .....	11
e) Tariffe prepagate .....	17
<b>E. Applicazione di un sovrapprezzo</b> .....	<b>18</b>
<b>F. Tariffe alternative</b> .....	<b>22</b>
<b>G. Trasferimento tra tariffe di roaming</b> .....	<b>23</b>
<b>H. Trasparenza e meccanismo di controllo</b> .....	<b>24</b>
a) Informazioni di base sulle tariffe personalizzate: chiamate vocali, SMS e dati .....	26
b) Notifica sul consumo nell'ambito di una politica di fair use riguardante un limite di consumo per i dati .....	29
c) Avvisare il cliente di un sovrapprezzo imminente basato su indicatori oggettivi .....	29
d) Limite di spesa o di consumo sul consumo di dati in roaming .....	31
<b>I. Attività delle ANR in riferimento alla politica di fair use/risoluzione delle controversie</b> .....	<b>34</b>
<b>J. Intervalli di tariffazione</b> .....	<b>35</b>
<b>K. Sostenibilità</b> .....	<b>36</b>
a) Scadenze .....	36
b) Requisiti per richiedere una deroga .....	37
c) Valutazione della richiesta .....	39
d) Livello e distribuzione di sovrapprezzi per assicurare la sostenibilità del RLAH .....	40
<b>L. Oneri per i messaggi di posta vocale ed SMS ricevuti</b> .....	<b>41</b>
<b>M. Addebiti in valute diverse dall'Euro</b> .....	<b>41</b>
<b>N. Roaming involontario</b> .....	<b>43</b>
<b>O. Servizi a valore aggiunto</b> .....	<b>43</b>
<b>P. Tariffe senza servizi di roaming</b> .....	<b>44</b>
<b>Q. Chiamate in roaming effettuate da/a navi o aerei</b> .....	<b>44</b>
<b>R. La comunicazione tra macchine (M2M)</b> .....	<b>45</b>
<b>S. ALLEGATO</b> .....	<b>45</b>

## Introduzione

Il presente aggiornamento delle Linee Guida BEREC è stato sviluppato per spiegare il Regolamento (UE) n. 531/2012<sup>1</sup> modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120 (di seguito "Regolamento sul roaming<sup>2</sup>"), compreso il Regolamento di esecuzione della Commissione che stabilisce le modalità di applicazione di una politica di *uso corretto* ("*fair use*"), sulla metodologia per valutare la sostenibilità della soppressione delle maggiorazioni di roaming al dettaglio e sul fatto che un fornitore di roaming presenti una domanda ai fini di tale valutazione<sup>3</sup>. Queste Linee Guida sostituiscono le Linee Guida del BEREC pubblicate nel 2016 (BoR (16) 34) che si sono occupate principalmente del periodo di transizione. A partire dal 15 giugno 2017, i fornitori di roaming non dovrebbero imporre alcun costo aggiuntivo al prezzo al dettaglio nazionale ai clienti in roaming in qualsiasi Stato membro del SEE per qualsiasi servizio di roaming regolamentato, soggetto alla politica di *fair use*. Questi cambiamenti hanno richiesto un aggiornamento degli orientamenti del BEREC.

Come in precedenza, queste Linee Guida aggiornate sono complementari alle disposizioni di cui al Regolamento sul roaming e non costituiscono un'interpretazione giuridica ufficiale di tali disposizioni. Le Autorità Nazionali di Regolamentazione (ANR) devono prendere queste Linee Guida BEREC in massima considerazione durante la fase di supervisione del Regolamento sul roaming nei rispettivi Stati membri.

Queste Linee Guida sono complementari alle Linee Guida del BEREC in materia di accesso al roaming all'ingrosso e vendita separata dei servizi di cui agli articoli 3, 4 e 5 del Regolamento sul roaming, che saranno aggiornati separatamente, includendo le nuove disposizioni in materia di accesso all'ingrosso al roaming.

---

<sup>1</sup> Regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di telefonia mobile nell'Unione modificata dal regolamento 2015/2120.

<sup>2</sup> Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, che stabilisce misure relative all'accesso a Internet aperto e che modifica la direttiva 2002/22 / CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 531/2012 sul roaming delle reti pubbliche di telefonia mobile all'interno dell'Unione.

<sup>3</sup> Regolamento di esecuzione della Commissione, del 15 dicembre 2016, 2016/2286, che stabilisce le modalità di applicazione della politica di *fair use* e la metodologia per valutare la sostenibilità dell'abolizione dei sovrapprezzi di roaming al dettaglio e sul fatto che un fornitore di roaming presenti una domanda ai fini di tale valutazione.

## **A. Campo d'applicazione del Regolamento sul roaming**

### **a) Servizi di roaming regolamentati**

1. Il termine "roaming all'interno dell'Unione" indica l'utilizzo di un dispositivo mobile da parte di un cliente in roaming per effettuare o ricevere telefonate all'interno dell'Unione, per inviare o ricevere messaggi SMS all'interno dell'Unione o per utilizzare trasmissioni di dati a commutazione di pacchetto, mentre si trova in uno Stato membro diverso da quello in cui è localizzata la rete del fornitore nazionale, per mezzo di accordi tra la rete d'origine e l'operatore della rete ospitante. Pertanto, un servizio di roaming non include una chiamata effettuata o SMS inviati dalla rete del fornitore nazionale in un altro paese del SEE (chiamata o SMS internazionali).

2. La definizione di "chiamata in roaming regolamentata" ai sensi dell'articolo 2 (2) (h) del Regolamento sul roaming si riferisce alle chiamate effettuate o ricevute dalla rete ospitante da e verso uno Stato membro del SEE. Ciò include chiamate all'interno del SEE, ad esempio quando un cliente di un gestore olandese è in roaming in Spagna e chiama un cliente austriaco situato nel SEE; o un cliente di un gestore norvegese è in roaming in Spagna e chiama un cliente di un fornitore di roaming austriaco situato nel SEE. Quanto sopraccitato si applica analogamente a SMS in roaming regolamentati ai sensi dell'articolo 2 (2) (k). Servizi di dati in roaming regolamentati, ai sensi dell'articolo 2 (2) (m), sono i servizi di dati consumati da un cliente in roaming, mentre il cliente è collegato a una rete ospitante nel SEE.

3. Il BEREC rileva che una chiamata in roaming regolamentata comprende un servizio vocale, come definito dall'articolo 2 (2) (h) del Regolamento sul roaming. Questa definizione è di per sé tecnologicamente neutrale e ciò significa che è indipendente dai mezzi tecnici utilizzati da un operatore per connettere le chiamate di telefonia vocale tra utenti.

4. La definizione di "servizio di dati in roaming regolamentati" ai sensi dell'articolo 2 (2) (m) si applica indipendentemente dalla tecnologia utilizzata su una rete di telefonia mobile (ad esempio GPRS, UMTS, LTE e qualsiasi altra tecnologia attuale o futura). Tuttavia, i servizi di dati in roaming regolamentati, come regola generale, non includono i servizi forniti tramite una connessione Wi-Fi, a meno che, ad esempio, la connessione Wi-Fi in questione sia gestita e/o utilizzata da un operatore di rete di telefonia mobile pubblica terrestre per consentire o aumentare la capacità disponibile della rete e/o la copertura, come specificato dalla Release 8 del 3GPP in poi. I servizi di dati in roaming regolamentati includono anche gli MMS (vedi Linea guida 140).

5. L'articolo 2 (2) (g) del Regolamento sul roaming definisce un "cliente in roaming" come un cliente che utilizza servizi di roaming regolamentati da un fornitore di roaming per mezzo di una rete terrestre pubblica di comunicazioni mobili situata nell'Unione, il cui contratto o accordo con tale fornitore di roaming permette il roaming all'interno dell'Unione.

### **b) Campo di applicazione geografico del Regolamento sul roaming**

6. Il Regolamento sul roaming si applica alle comunicazioni effettuate e ricevute all'interno del SEE, incluse le regioni ultra periferiche. L'ambito territoriale dell'Unione europea è definito dai trattati - articolo 355 del Trattato sul funzionamento dell'Unione

europea<sup>4</sup>. Si raccomanda vivamente agli operatori mobili di consultare il Trattato UE a questo riguardo. Le misure di trasparenza di cui agli articoli 14 e 15 del Regolamento sul roaming che si occupano dei messaggi di benvenuto e di iniziazione dei dati e del limite di cut-off per i servizi di dati in roaming si applicano ai servizi di roaming all'interno del SEE, nonché ai servizi di roaming al di fuori del SEE. Il Regolamento europeo sul roaming si applica anche agli Stati SEE-EFTA quali la Norvegia, l'Islanda e il Liechtenstein. Gli oneri modificati di cui al Regolamento (UE) 2015/2120 sono contemplati nell'accordo SEE e si applicheranno a questi paesi non appena saranno approvati dai rispettivi parlamenti. Emendamenti riguardanti la regolamentazione all'ingrosso saranno incorporati all'accordo SEE.

### **B. Abolizione delle maggiorazioni di roaming al dettaglio**

7. A decorrere dal 15 giugno 2017 i fornitori di roaming non dovranno applicare alcuna maggiorazione in aggiunta al prezzo di vendita domestico relativo al roaming ai clienti, in qualsiasi Stato Membro e per qualsiasi servizio di roaming regolamentato (articolo 6 a del Regolamento sul roaming).

8. Con l'abolizione delle maggiorazioni di roaming al dettaglio nell'Unione, si applicano le stesse condizioni tariffarie per l'utilizzo dei servizi di telefonia mobile in roaming all'estero, all'interno dell'Unione e in casa (cioè nel paese dell'abbonamento per telefono cellulare del cliente), soggetti alle condizioni di una politica di *fair use*. Di conseguenza, ovunque si offrano servizi di roaming regolamentati, l'attuazione di "Roam like at home" ("*Roaming come a casa*") consente al cliente di utilizzare i servizi mentre viaggia in altri Stati membri del SEE come nel proprio paese d'origine, vale a dire che la tariffa "Roam like at home" (RLAH) comprende efficacemente i servizi di roaming nel *bundle* domestico.

9. Ai sensi dell'articolo 6 a del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming non sono autorizzati a riscuotere alcun onere generale per consentire servizi di roaming da utilizzare all'estero. Il BEREC comprende tale disposizione intendendo che i fornitori di roaming non possono aggiungere un sovrapprezzo diretto o quasi indiretto per consentire il roaming nel SEE. Un esempio di un sovrapprezzo quasi indiretto per consentire il roaming sarebbe se due piani tariffari di un fornitore di roaming altrimenti identici differissero solo per quanto riguarda il compenso fisso periodico e la capacità di muoversi con il piano per il roaming abilitato, qualora quest'ultima fosse più costosa rispetto al piano per il roaming non abilitato. Di conseguenza, due prezzi diversi per lo stesso piano tariffario con e senza servizio di roaming non sono ammessi. Un ulteriore esempio potrebbe essere rappresentato da una rete domestica che applicasse un sovrapprezzo ai suoi clienti per le chiamate nazionali effettuate da uno Stato membro della rete domestica verso un cliente in una situazione di roaming. Infine, è opportuno

---

<sup>4</sup> Per una sentenza recente in materia di telecomunicazioni relativa all'articolo 355, paragrafo 2, relativa ai PTOM, il lettore potrebbe voler consultare i punti 73-82 nella sentenza nella causa C-327/15 TDC. Per un'interpretazione dell'art. 355, n. 1, TFUE sulle regioni ultra periferiche, il lettore può consultare la sentenza nella causa C-132/14 & co e le conclusioni dell'Avvocato Generale in questo stesso caso.

sottolineare che i clienti su una tariffa roaming non abilitata non usufruiranno del diritto di ricevere servizi di roaming alla loro tariffa nazionale esistente.

10. Ai sensi dell'articolo 6 b (1) del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming possono applicare un limite di *fair use* al consumo di servizi di roaming regolamentati forniti al prezzo domestico applicabile, al fine di prevenire l'uso abusivo o anomalo dei servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati da parte dei clienti in roaming, come ad esempio l'uso di tali servizi da parte di clienti in roaming in uno Stato membro diverso da quello del loro fornitore domestico per scopi diversi da viaggi periodici. Il Regolamento di esecuzione della Commissione stabilisce le disposizioni che si applicano quando il fornitore di roaming si avvale di tale facoltà al fine di garantire l'applicazione coerente di una politica di *fair use* nel SEE.
11. Laddove i clienti in roaming superassero la politica di *fair use*, il fornitore di roaming può richiedere loro di pagare un sovrapprezzo per il consumo di qualsiasi ulteriore servizio di roaming regolamentato. Tuttavia, l'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming limita l'importo di tale sovrapprezzo (vedi capitolo E, Linee guida 72).

### **C. Prezzi al dettaglio domestici come base per i prezzi di roaming al dettaglio**

12. L'obiettivo politico del Regolamento sul roaming è quello di abolire le maggiorazioni sui prezzi dei servizi di roaming. Pertanto, come regola generale, i fornitori di roaming non possono applicare un prezzo per i servizi di roaming regolamentati superiore al prezzo che sarebbe sostenuto dai clienti se stessero consumando tali servizi nel loro paese d'origine. Ciò è noto come il prezzo al dettaglio domestico così come definito all'articolo 2 (2) (r) del Regolamento sul roaming.

13. Nel caso di prezzi al dettaglio domestici unitari, gli operatori possono applicare prezzi diversi per le chiamate o messaggi SMS alla rete del cliente ("*on-net*") rispetto a una rete diversa da quella del cliente ("*off-net*"), essendo quest'ultima tipicamente superiore alla prima. Ai fini del Regolamento sul roaming, ai sensi dell'articolo 2 (2) (r) del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming possono prendere in considerazione il prezzo *off-net* come il prezzo al dettaglio domestico. Nel caso in cui ci fossero diversi prezzi *off-net* in un abbonamento, si considera che gli operatori possano applicare lo stesso meccanismo di tariffazione che si applicherebbe ai pertinenti clienti in roaming nel loro Stato membro.

14. Se non esiste un prezzo al dettaglio domestico unitario specifico, come i piani tariffari domestici illimitati o pacchetti (*bundle*)<sup>5</sup> (tariffe a pacchetto con volumi di consumo consentiti limitati), il prezzo al dettaglio domestico è da considerarsi come lo stesso meccanismo di tariffazione che se i clienti stessero consumando il piano tariffario domestico nei propri Stati membri. Per le tariffe dei *pacchetti*, gli operatori devono applicare lo stesso meccanismo di tariffazione del loro paese di origine, quindi qualsiasi utilizzo (sia chiamata vocale che SMS o dati) deve essere detratto dal limite

---

<sup>5</sup> Piani tariffari illimitati o pacchetti possono includere uno o più servizi di vendita al dettaglio di telefonia mobile.

di consumo domestico consentito (in caso di chiamate vocali e SMS, potrebbe essere il limite dell'*off-net* consentito).

15. In alcune tariffe domestiche, chiamate a gruppi limitati (ad esempio per i membri della famiglia, un gruppo di amici o colleghi di lavoro) possono beneficiare di tariffe agevolate. In questo caso, gli operatori non devono addebitare più del prezzo *off-net* domestico applicabile alle chiamate a tale gruppo (per chiamate in roaming a tale gruppo limitato, soggette alla politica di *fair use*). Nei casi in cui queste condizioni contengano un piano di traffico a pacchetto o un pacchetto di servizi/prodotti, gli operatori possono dedurre, al massimo, le unità *off-net* da questi limiti consentiti di consumo. In piani tariffari applicabili a un gruppo di utenti in cui il consumo dei dati consentito può essere condiviso tra un certo numero di utenti, si applicano le stesse regole, il che significa che il consumo dei dati può essere condiviso da tutti gli utenti durante il roaming.

16. Se gli operatori applicano una tassa per ogni chiamata iniziale (tariffa di configurazione) per i servizi domestici, potrebbero fare altrettanto per il costo domestico per i servizi di roaming (vedi capitolo J).

#### **D. Politica di fair use (“Politica di uso corretto”)**

17. Una politica di *fair use* dovrebbe consentire al fornitore di roaming di prevenire un uso abusivo o anomalo, come l'uso di servizi di roaming per scopi diversi da viaggi periodici (articolo 6 b (1) del Regolamento sul roaming).

18. Il principio di base della politica di *fair use* è che un fornitore di roaming fornisce servizi di roaming al dettaglio regolamentati al prezzo domestico, alle stesse condizioni che si avrebbero se tali servizi fossero stati consumati a livello domestico, ai propri clienti in roaming che sono normalmente residenti o che hanno legami stabili che prevedono una frequente e significativa presenza nello Stato membro di tale fornitore di roaming quando essi viaggiano all'interno del SEE.

19. Oltre alla normale residenza o a requisiti di legami stabili, altri elementi di una politica di *fair use* sono il meccanismo di controllo basato su indicatori oggettivi, le misure per fermare la rivendita organizzata di schede SIM nonché i limiti per gli *open bundle* e gli abbonamenti prepagati. L'applicazione di uno o più di questi concetti dovrebbe essere considerata come l'applicazione di una politica di *fair use*.

##### **a) Normale residenza e legami stabili**

20. L'articolo 3 del Regolamento di esecuzione della Commissione, in combinato disposto con i considerando 10 e 11, stabilisce il principio secondo cui un fornitore di roaming fornisce servizi di roaming regolamentati al prezzo domestico applicabile per i suoi clienti in roaming che sono "normali residenti" o che hanno "legami stabili che comportano una frequente e sostanziale presenza" nello Stato membro di tale fornitore di roaming. L'articolo 2 (2) (a) definisce il concetto di "legami stabili" con uno Stato membro mediante la descrizione di situazioni riportate nella seguente lista non esaustiva:

- rapporto di lavoro a tempo pieno e di lunga durata, compreso quello dei lavoratori frontalieri;

- rapporti contrattuali duraturi che comportano un grado di presenza fisica analogo a quello di un lavoratore autonomo;
- partecipazione a corsi di studio a tempo pieno ricorrenti;
- altre situazioni come quelle di lavoratori distaccati o pensionati, ogni volta che implicano un livello di presenza sul territorio analogo a quello delle altre categorie.

21. Nel considerando 10, il Regolamento di esecuzione della Commissione prevede che, al fine di garantire che i servizi di vendita al dettaglio di roaming non siano soggetti ad un utilizzo abusivo o anomalo per scopi diversi da viaggi periodici, i fornitori di roaming possono avere bisogno di determinare il luogo di residenza abituale o l'esistenza di legami stabili dei loro clienti in roaming. A tal fine, il fornitore di roaming dovrebbe essere in grado di apportare una prova ragionevole del luogo di residenza o dell'esistenza di legami stabili in un modo che sia trasparente per i propri clienti e sotto la supervisione dell'autorità nazionale di regolamentazione (ANR) per quanto riguarda la proporzionalità del complessivo onere documentario e la sua adeguatezza nel contesto nazionale.

22. Il considerando 10 fornisce un elenco non esaustivo di prove documentali su cui gli operatori possono fare affidamento al fine di stabilire la residenza e/o l'esistenza di legami stabili. Un principio fondamentale è che l'operatore del paese d'origine può richiedere tale documentazione; tuttavia, una tale richiesta di prove dovrebbe essere ragionevole e non è in ogni modo obbligatoria. Inoltre, la richiesta da parte del fornitore di ottenere prove documentali deve tener conto delle forme consuete di tale prova già utilizzate in un determinato Stato membro e al livello di rischio percepito di utilizzo abusivo o anomalo.

23. Il BEREC ritiene che tutti i clienti dovrebbero avere un elenco non esaustivo di possibili prove documentali, preventivamente annunciato (ad esempio nel sito web degli operatori), da cui possano scegliere, qualora una prova fosse ritenuta necessaria. Il BEREC ritiene inoltre che tali clienti potrebbero essere invitati a selezionare come legame stabile qualunque categoria applicabile dall'elenco proposto. A questo proposito, il BEREC ritiene ragionevole e proporzionato che qualsiasi prova credibile facilmente accessibile che dimostri legami stabili con lo Stato membro (a differenza della residenza permanente) sia ammissibile ai fini dell'accettazione in fase di configurazione del contratto.

24. In vista del considerando 10 e dei requisiti di necessità e proporzionalità (verificabile dal fornitore in una fase successiva in conformità del considerando 11 del Regolamento di esecuzione della Commissione) una delle seguenti potrebbe essere considerata come prova che dimostri la residenza normale o l'esistenza di legami stabili:

- una dichiarazione da parte del cliente;
- presentazione di un documento valido che dimostri che la persona rientra in una delle categorie di legami stabili;
- dettagli di indirizzo del cliente e/o dettagli che mostrino la fornitura di qualsiasi altro servizio all'indirizzo dato (ad esempio una bolletta);

- una dichiarazione o un'altra prova da un datore di lavoro o istituto scolastico;
- prova di una registrazione in uno Stato membro in cui è stato richiesto il contratto di roaming;
- prova della registrazione presso il Consiglio comunale o qualsiasi altra autorità pubblica;
- iscrizione in un registro della popolazione che indichi che il cliente risiede permanentemente in tale Stato membro;
- ulteriori elementi di prova (nel caso dei lavoratori transfrontalieri) di lavoro da parte di una società in un paese di residenza differente;
- qualsiasi altra prova ragionevole non elencata nel considerando 10 che potrebbe essere utilizzata per dimostrare l'esistenza di un legame stabile o la residenza permanente, come ad esempio un contratto di locazione valido;
- nel caso di clienti business, elementi di prova pertinenti potrebbero includere prove documentali dello stabilimento o di attività del business nello Stato membro interessato.

25. L'articolo 4 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione prevede la possibilità per l'operatore di esigere la prova della residenza normale o di altri legami stabili con lo Stato membro del cliente che comportino una presenza frequente e sostanziale sul territorio prima di fornire servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati al prezzo al dettaglio domestico applicabile. Tale prova documentale può essere richiesta prima o dopo la conclusione di un contratto. Per quanto riguarda i clienti esistenti prima del 15 giugno 2017, il BEREC ritiene sia meglio che qualsiasi informazione affidabile già disponibile per l'operatore sia utilizzata come prova dell'esistenza di legami stabili o della residenza normale e che questi clienti dovrebbero passare automaticamente al regime tariffario RLAH (*"Roam like at home"*). Dal 15 giugno 2017, le richieste di prova della residenza normale o di legami stabili dopo la conclusione di un determinato contratto dovrebbero essere strettamente limitate alle circostanze in cui i dati che devono essere raccolti ai fini della fatturazione sembrano fornire indicazioni di un uso abusivo o anomalo per scopi diversi da viaggi periodici (considerando 11). Se tale richiesta viene effettuata dopo il 15 Giugno 2017, sia al momento della conclusione di un contratto che dopo un avviso, ai sensi dell'articolo 5 (3) del Regolamento di esecuzione della Commissione, e un cliente non è in grado di fornire la documentazione richiesta che attesti l'esistenza di legami stabili o di residenza permanente, l'operatore non è tenuto a offrire il regime RLAH a quel cliente, ma potrebbe invece applicare un sovrapprezzo a qualsiasi ulteriore attività di roaming. Le informazioni riguardo i sovrapprezzi applicabili sono incluse nel capitolo E. Nel caso di prove richieste dopo la conclusione di un determinato contratto (cioè dopo il periodo minimo di quattro mesi di osservazione), il considerando 11 stabilisce che:

- tali richieste dovrebbero essere strettamente limitate alle circostanze in cui i dati, che devono essere raccolti ai fini della fatturazione, sembrano fornire indicazioni di uso abusivo o anomalo per scopi diversi da viaggi periodici;

- la prova dovrebbe comprendere solo ciò che è strettamente necessario e proporzionato per confermare il legame del cliente con lo Stato membro del fornitore di roaming; e
- non ci dovrebbe essere alcun obbligo di presentare periodicamente tale documentazione non correlata ad una valutazione basata sul rischio della probabilità di uso abusivo o anomalo.

***b) Meccanismo di controllo e indicatori oggettivi***

26. Al fine di prevenire l'uso abusivo o anomalo dei servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati per scopi diversi da viaggi periodici nel SEE, l'articolo 4 (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione prevede che i fornitori di roaming possano applicare meccanismi di controllo equi, ragionevoli e proporzionati sulla base di indicatori oggettivi.

27. Il Regolamento di esecuzione della Commissione limita gli indicatori oggettivi a due tipi che possono essere utilizzati dall'operatore per individuare i rischi di uso abusivo o anomalo:

- i criteri prevalenti di consumo e presenza;
- altri indicatori oggettivi
  - lunga inattività di una determinata scheda SIM associata con l'uso principalmente, se non esclusivamente, durante il roaming
  - abbonamento e uso sequenziale di più schede SIM da parte dello stesso cliente durante il roaming.

28. In relazione al primo tipo di indicatori oggettivi, ai sensi dell'articolo 4 (4) comma 2 del Regolamento di esecuzione della Commissione, un fornitore di roaming può adottare misure per stabilire se un cliente ha consumi prevalentemente domestici piuttosto che consumi di roaming o presenza prevalentemente domestica rispetto a presenza di roaming. Questi indicatori devono essere osservati cumulativamente (articolo 4 (4) comma 3 del Regolamento di esecuzione della Commissione).

29. Con riferimento al secondo tipo di indicatori oggettivi, gli altri indicatori oggettivi sono esaustivamente previsti dall'articolo 4 (4) comma 7 del Regolamento di esecuzione della Commissione e fanno riferimento a lunga inattività di una determinata scheda SIM associata all'uso prevalentemente, se non esclusivamente, in roaming, e l'abbonamento e l'uso sequenziale di più schede SIM da parte dello stesso cliente durante il roaming.

***j) Consumo o presenza prevalentemente domestici piuttosto che consumo o presenza in roaming***

30. Il Regolamento di esecuzione della Commissione prevede che:

- gli indicatori oggettivi possano includere misure per stabilire se i clienti hanno consumo prevalentemente domestico piuttosto che consumo in roaming o presenza prevalentemente domestica rispetto a presenza in altri Stati membri dell'Unione (articolo 4 (4) comma 2);

- i fornitori di roaming devono osservare tali indicatori di presenza e di consumo cumulativamente (articolo 4 (4) comma 3);
- gli indicatori oggettivi di presenza e di consumo devono esser osservati per un periodo di tempo di almeno quattro mesi (qui di seguito "finestra di osservazione") (articolo 4 (4) comma 3).

31. Il Regolamento di esecuzione della Commissione non riporta in dettaglio quello che è considerato consumo o presenza "prevalentemente" domestico. Dato il significato comune del termine, il BEREC ritiene che il consumo prevalentemente domestico si verifica se più del 50% dei servizi di telefonia mobile sono consumati a livello domestico all'interno della finestra di osservazione. Lo stesso vale per quanto riguarda la presenza prevalentemente domestica. Il considerando 15 del Regolamento di esecuzione della Commissione afferma che la presenza e il consumo al di fuori del SEE dovrebbero essere considerati domestici in questo caso. Inoltre, il Regolamento di esecuzione della Commissione afferma che in relazione a questi indicatori, ogni giorno in cui un cliente in roaming è connesso alla rete domestica (per un certo periodo di tempo) deve essere considerato come un giorno di presenza domestica (articolo 4 (4) comma 6 del Regolamento di esecuzione della Commissione).

32. In relazione alla valutazione della presenza prevalentemente domestica, il fornitore di roaming dovrebbe valutare la presenza prevalentemente domestica sulla base dei dati disponibili per l'operatore. Ad esempio, se il cliente non è connesso a nessuna rete durante una giornata (se ad esempio l'apparecchio è spento), quel giorno non dovrebbe essere preso in considerazione nel determinare se v'è presenza prevalentemente domestica. In questo caso, il fornitore di roaming dovrebbe valutare, sulla base dei giorni durante i quali il cliente ha effettuato l'accesso ad una rete, se ci sono stati più giorni di presenza domestica rispetto a quelli di presenza in altri Stati membri.

33. L'articolo 4 (4) comma 3 del Regolamento di esecuzione della Commissione prevede che gli indicatori relativi al consumo o presenza prevalente devono essere osservati cumulativamente e per un periodo di tempo di almeno quattro mesi. In linea con questo, l'articolo 4 (4) comma 5 del Regolamento di esecuzione della Commissione (come enunciato nell'articolo 5 (3) comma 2) stabilisce un "porto sicuro" per i clienti in roaming. Sia il consumo prevalentemente domestico che la presenza prevalentemente domestica del cliente in roaming durante la finestra di osservazione definita sono da considerarsi come prova di uso non abusivo e non anomalo di servizi di roaming regolamentati.

34. Il BEREC intende che i fornitori possono esaminare in un dato giorno se un cliente aveva consumo o presenza prevalentemente domestici durante la finestra di osservazione. In tal modo, il BEREC intende che i fornitori tengono conto di una finestra di osservazione costituita dai precedenti consecutivi quattro mesi o più, in accordo con i termini della politica di *fair use* applicabile. Ne consegue che il fornitore di roaming, al fine di avvertire il cliente dell'applicazione di un sovrapprezzo, deve essere in grado di dimostrare che non v'è né consumo prevalentemente domestico né prevalente presenza domestica da parte del cliente in roaming nel corso degli ultimi quattro mesi precedenti consecutivi disponibili o più. Non può essere utilizzata nessuna finestra di osservazione più breve per i clienti (attuali e nuovi) ai fini di potenziali avvisi e sovrapprezzi al di sotto della politica di *fair use*.

35. I criteri prevalenti di consumo possono riguardare uno o più servizi di telefonia mobile al dettaglio (articolo 4 (4) comma 4 del Regolamento di esecuzione della Commissione). Il fornitore può determinare il consumo prevalente per servizio di vendita al dettaglio di roaming regolamentato (chiamate vocali, SMS, dati) singolarmente e la presenza prevalentemente domestica in base alla Direttiva 33, e può inviare una segnalazione e applicare la conseguente maggiorazione al particolare servizio/i di vendita al dettaglio di roaming dipendendo dal rischio di uso abusivo o anomalo rilevato durante la finestra di osservazione.

*ii) Altri indicatori oggettivi:*

36. Per quanto riguarda gli altri indicatori, di cui all'articolo 4 (4) comma 7 del Regolamento di esecuzione della Commissione, si definiscono i seguenti indicatori:

- lunga inattività di una determinata scheda SIM associata con l'uso principalmente, se non esclusivamente, durante il roaming;
- abbonamento e uso sequenziale di più schede SIM da parte dello stesso cliente durante il roaming.

37. Il BEREC intende per "inattività" quando la scheda SIM non è stata utilizzata per effettuare o ricevere una chiamata, inviare un SMS o per i servizi di trasmissione dati; o che v'è assenza virtuale di tale uso. L'inattività potrebbe avvenire in un singolo periodo continuo come due o tre mesi, o periodi di inattività domestica sequenziali (diverse settimane) in combinazione soprattutto con l'uso del roaming. Il BEREC ritiene buona norma monitorare tale uso su una finestra di osservazione di quattro mesi in linea con la norma applicabile agli indicatori di presenza e di consumo domestico.

38. Il BEREC osserva che l'indicatore oggettivo di "abbonamento e uso sequenziale di più schede SIM da parte dello stesso cliente in roaming" non è soggetta ad alcuna finestra di osservazione specifica.

39. L'orientamento per l'avviso che dovrebbe essere dato ai clienti quando il loro modello di comportamento indica rischio di un uso anomalo o abusivo è discusso nel capitolo H (Linee Guida 123-129).

**c) Rivendita organizzata**

40. Ai sensi dell'articolo 4 (5) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il fornitore di roaming può adottare misure proporzionate immediate in caso di rivendita organizzata per garantire il rispetto di tutte le condizioni del contratto sottostante. La rivendita organizzata si verifica quando un certo numero di schede SIM sono state oggetto di rivendita organizzata a persone non effettivamente residenti o che non hanno un legame stabile nello Stato membro di tale fornitore di roaming al dettaglio per scopi diversi da viaggi periodici. Queste misure possono essere a livello di ingrosso o di dettaglio a seconda della violazione delle condizioni contrattuali evidenziata dal fornitore di roaming.

**d) Politica di fair use relativa ai pacchetti dati illimitati**

41. Secondo le definizioni di cui all'articolo 2 (2) (c) del Regolamento di esecuzione della Commissione, per *pacchetti dati illimitati* si intende un piano tariffario per la fornitura di uno o più servizi di telefonia mobile al dettaglio che non limita il volume dei

servizi di vendita al dettaglio di dati mobili inclusi a fronte del pagamento di una tassa periodica fissa. Tale termine può inoltre fare riferimento a casi in cui v'è un *bundle* di dati per i quali il prezzo unitario domestico dei servizi di vendita al dettaglio di dati mobili, ottenuto dividendo il prezzo complessivo al dettaglio domestico, IVA esclusa, per i servizi mobili corrispondenti a tutto il periodo di fatturazione per il volume totale dei servizi di vendita al dettaglio di dati mobili disponibili a livello domestico, è inferiore al massimale di roaming all'ingrosso regolamentato di cui all'articolo 12 del Regolamento sul roaming. Questo implica che ci sono due tipi di *open bundles*:

- tariffe dati illimitati;
- tariffe dove il prezzo unitario domestico implicito per i dati è inferiore al massimale all'ingrosso regolamentato.

42. Secondo il considerando 13 del Regolamento di esecuzione della Commissione, gli *pacchetti illimitati* hanno maggiori probabilità di essere oggetto di rivendita organizzata a persone o di uso anomalo o abusivo rispetto ad altri piani tariffari. Ciò potrebbe portare alla scomparsa di tali piani tariffari di roaming abilitati nei mercati domestici. Pertanto, gli operatori possono stabilire dei limiti di volume per i pacchetti illimitati oltre alle altre misure della politica di utilizzo corretto (normale residenza, legami stabili e meccanismo di controllo basato su indicatori oggettivi relativi al rischio di uso abusivo o anomalo dei servizi di roaming per scopi diversi da viaggi periodici, vedere il capitolo D, Linee guida da 20 a 39).

43. Al fine di determinare il volume minimo di *fair use* delle quote di servizi consentiti di dati in roaming regolamentati che possono essere applicate ai *pacchetti illimitati*, sono necessari tre passaggi:

- definizione del prezzo al dettaglio domestico di servizi di telefonia mobile da applicare nel calcolo utilizzato per determinare se il *bundle* è un pacchetto dati illimitato e il volume minimo di *fair use* di servizi di dati in roaming da associare con l'*open bundle* (vedi procedura riportata di seguito);
- identificazione di quando un *pacchetto* può essere considerato *pacchetto dati illimitato*;
- calcolo per determinare il volume minimo di *fair use* del limite di volume di dati in roaming consentito associato con l'*open bundle* (di seguito il "limite di dati in roaming consentito").

44. È opportuno notare fin dall'inizio che nel calcolo necessario per valutare se un *bundle* limitato è un pacchetto dati illimitato, il prezzo domestico al dettaglio del *bundle* deve essere diviso per il volume dei soli servizi di dati (ossia il volume di minuti di chiamate vocali e di SMS dovrebbero essere esclusi dal calcolo).

45. Il BEREC ritiene che in caso di *bundle* domestici per i quali la velocità dell'abbonamento è rallentata (a livello domestico) dopo aver raggiunto il limite di volume di dati consentito, il limite dei dati in realtà non limita i volumi consumati e quindi questi tipi di abbonamenti possono essere trattati come pacchetto dati illimitato, per le finalità previste all'articolo 2 del Regolamento di esecuzione della Commissione (anche se non sono tariffe illimitate in senso generale).

Definizione e determinazione del prezzo domestico al dettaglio dei pacchetti dati illimitati

46. Il prezzo al dettaglio domestico di riferimento per stabilire se un piano tariffario per un servizio di comunicazione mobile con un volume di dati limitato è un *pacchetto dati illimitato* e/o per determinare il volume minimo di dati in roaming consentito (per tutti gli *open bundle*, quindi includendo i *bundle* illimitati) è la tassa periodica fissa da pagare per i servizi di telefonia mobile al dettaglio inclusi nel piano tariffario. I servizi di telefonia mobile al dettaglio sono considerati come servizi pubblici di comunicazione mobile forniti da utenti finali, tra cui chiamate vocali, SMS e dati (articolo 2 (2) b e c, articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione).

47. Nel caso in cui il prezzo di vendita domestico includa servizi diversi dai servizi di vendita al dettaglio di telefonia mobile, come ad esempio i servizi di comunicazione elettronici fissi, l'articolo 4 (2) comma 2 del Regolamento di esecuzione della Commissione prevede che il prezzo al dettaglio domestico del *bundle* di dati sarà determinato tenendo conto del prezzo applicato per la vendita separata della componente del *bundle* del servizio mobile al dettaglio, IVA esclusa, se disponibile, o del prezzo per la vendita di tali servizi con le stesse caratteristiche su base autonoma. Su questa base, il BEREC ritiene che la detrazione dei prezzi autonomi per i servizi non di telefonia mobile dal prezzo del *bundle* complessivo non sarebbe coerente con il Regolamento di esecuzione della Commissione.

48. Un sussidio di telefonia mobile dovrebbe essere considerato come un servizio non-mobile (altri servizi non mobili potrebbero essere i servizi cloud, servizi di notizie, servizi di accesso fissi, ecc.). In questo caso, il fornitore può scegliere di applicare il prezzo al dettaglio domestico per la vendita separata della componente dei servizi mobili (ad esempio offerta riguardante la sola SIM) o il prezzo al dettaglio domestico per la vendita di tali servizi con le stesse caratteristiche (ad esempio, lo stesso volume di minuti di chiamate vocali, SMS e dati). Il BEREC ritiene che solo i piani tariffari di uno stesso operatore possono essere presi in considerazione per i calcoli. Nel caso in cui gli operatori non offrano un componente di servizio di telefonia mobile con le stesse caratteristiche a parte, gli operatori dovranno trovare una soluzione in coordinamento con la ANR per definire il prezzo mobile al dettaglio in linea con il Regolamento di esecuzione della Commissione.

49. Ai sensi dell'articolo 2 (2) b del Regolamento di esecuzione della Commissione, la definizione di servizi di vendita al dettaglio di telefonia mobile comprende servizi di comunicazione mobile quali chiamate vocali, SMS e dati. Pertanto, per *bundle* che comprendono due o più servizi (chiamate vocali, SMS e/o dati) deve essere utilizzato il prezzo pieno per questi servizi e gli operatori non sono autorizzati ad utilizzare altre tariffe dati autonome o dati aggiuntivi come riferimento per i calcoli per definire l'*open bundle* e il corrispondente volume di dati in roaming consentito.

50. Quando un piano tariffario contiene un regime di sconti per il prezzo al dettaglio domestico, il BEREC considera che gli operatori potrebbero prendere il prezzo senza sconto o il prezzo ridotto nello stesso periodo di fatturazione come prezzo di vendita al dettaglio domestico, coerente con il considerando 13 del Regolamento di esecuzione della Commissione. Nel caso in cui l'operatore prenda il prezzo ridotto, dopo il periodo/i di fatturazione con sconti sui prezzi, si applica il prezzo domestico del *bundle* senza sconto (sia per la definizione di *open bundle*, nonché per il calcolo del volume di dati in roaming consentito).

51. Quando i clienti acquistano un'aggiunta per il loro *bundle* per ulteriori servizi di vendita al dettaglio di telefonia mobile al di là dei limiti concessi inclusi nel loro *bundle*, una tale aggiunta è soggetta ad un trattamento distinto, ma simile a quello del *bundle* al fine di determinare se il fornitore di roaming può stabilire limiti al consumo di servizi di dati in roaming, in linea con l'articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione .

52. Quando un operatore fornisce ulteriori aggiunte al cliente, ad esempio in termini di volume (per esempio la promozione specifica), il cliente deve essere in grado di consumare tale concessione alle stesse condizioni che in casa.

Esempi di pacchetti dati illimitati relativi a offerte limitate

53. In linea con l'articolo 2 (2) (c) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il BEREC fornisce i seguenti esempi per la definizione di pacchetti dati illimitati:

- Un prezzo al dettaglio domestico, IVA esclusa, per servizi di telefonia mobile è pari a 10 euro al mese, con un volume di dati consentito di 3 GB al mese. Il massimale di dati all'ingrosso in roaming è pari a 7,7 euro<sup>6</sup> per GB. Dividendo 10 euro per 3 GB si ottiene un prezzo pari a 3,33 euro per GB. Tale prezzo è inferiore a quello del massimale per i dati in roaming all'ingrosso di 7,7 euro per GB. Pertanto, tale *bundle* può essere considerato come un *pacchetto dati illimitato*.
- Un prezzo complessivo domestico al dettaglio, IVA esclusa, per i servizi di telefonia mobile è pari a 10 euro al mese, con un volume di dati consentito di 1 GB al mese (non rallentato una volta raggiunta la soglia). Il massimale di dati in roaming all'ingrosso è pari a 7,7 euro per GB. Dividendo 10 euro per 1 GB si ottiene un prezzo pari a 10 euro per GB. Tale prezzo è superiore rispetto al massimale di dati in roaming all'ingrosso pari a 7,7 euro per GB di roaming. Pertanto, questo *bundle* non è un *pacchetto dati illimitato*.

Determinazione del limite minimo di volume applicabile al servizio di dati in roaming nei pacchetti dati illimitati:

54. Fatto salvo il limite di volume domestico applicabile, nel caso di un *pacchetto dati illimitato* ai sensi dell'articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il cliente in roaming deve essere in grado di consumare, quando viaggia periodicamente all'interno dell'Unione, un volume di servizi di vendita al dettaglio di dati in roaming al prezzo al dettaglio domestico equivalente ad almeno il doppio del volume ottenuto dividendo il prezzo complessivo al dettaglio domestico di quel *pacchetto dati illimitato*, IVA esclusa, corrispondente all'intero periodo di fatturazione per il massimale di roaming all'ingrosso regolamentato di cui all'articolo 12 del Regolamento sul roaming.

55. Occorre notare che, in pratica, ciò implica che per le offerte limitate ci possono essere due diversi tipi di *pacchetto dati illimitato*:

---

<sup>6</sup> Il massimale di roaming dei dati all'ingrosso si applica a partire dal 15 giugno 2017 e diminuirà gradualmente fino al 2022.

- *Pacchetto dati illimitato* in cui il limite di dati in roaming consentito (calcolato come descritto in conformità con l'articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione) è superiore al volume di dati domestico consentito: in questo caso il cliente in roaming deve essere in grado di consumare i volumi di roaming al prezzo al dettaglio domestico ad almeno l'intero importo del limite di dati domestico consentito. Una volta superato il volume di dati domestico consentito, il meccanismo di tariffazione *out-of-bundle* domestico si applica fino a raggiungere il volume di dati in roaming consentito. Solo dopo che il volume di dati in roaming consentito viene superato, gli operatori possono applicare un sovrapprezzo in aggiunta al meccanismo di fatturazione *out-of-bundle* domestico. La somma del prezzo domestico e del sovrapprezzo non deve essere superiore al massimale di roaming al dettaglio regolamentato in base all'articolo 6 e (1) (b) del Regolamento sul roaming (vedi Linea guida 72). Nei casi in cui gli operatori interrompessero la fornitura di servizi di trasmissione dati dopo il raggiungimento del volume di dati domestico consentito, lo stesso meccanismo dovrebbe essere utilizzato mentre i clienti stanno viaggiando all'interno del SEE. Se il cliente sottoscrive un'aggiunta, tale aggiunta sarà trattata in conformità con le linee guida 51.
- *Pacchetto dati illimitato* per i quali il limite minimo di dati in roaming consentito è inferiore al volume di dati domestico consentito: in questo caso il cliente in roaming deve essere in grado di consumare i volumi di roaming al prezzo al dettaglio domestico ad almeno il volume di dati in roaming consentito (calcolati ai sensi dell'articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione) che in questi casi sarà inferiore al volume di dati domestico dell'*open bundle* consentito. Una volta superato il volume di dati in roaming consentito, gli operatori possono applicare un sovrapprezzo in aggiunta al prezzo domestico fino al raggiungimento del limite domestico. Una volta superato il volume di dati domestico consentito e il volume di dati in roaming consentito, gli operatori possono applicare un sovrapprezzo in aggiunta al prezzo domestico *out-of-bundle*. La somma del prezzo domestico e del sovrapprezzo non deve essere superiore ai massimali di roaming al dettaglio regolamentati ai sensi dell'articolo 6 e (1) (vedi Linea guida 72).

56. Il BEREC fornisce i seguenti esempi per il calcolo delle quote di dati in roaming (assumendo un massimale all'ingrosso pari a 7,7 Euro per GB):

- Un'offerta tariffaria mobile pari a 90 euro al mese IVA esclusa che includa il consumo illimitato di chiamate vocali, SMS e dati: si tratta di una tariffa di *pacchetto dati illimitato* in quanto comprende un limite di dati consentito illimitato. L'operatore potrebbe applicare un volume di dati in roaming consentito di almeno 23,38 GB  $((90 / 7,7) * 2)$  durante il roaming.
- Un *bundle* per soli dati mobili a 10 euro al mese IVA esclusa che includa 2 GB di dati: il prezzo domestico al pubblico è pari a 10 Euro poiché non v'è nessun altro servizio non mobile incluso. Questo *bundle* è un *pacchetto dati illimitato*  $(10/2 < 7.7)$ . Un cliente in roaming che usufruisca di questa offerta deve essere in grado di consumare un volume di dati roaming pari ad almeno 2,60 GB. Siccome il volume di dati in roaming consentito è superiore al volume di dati domestico consentito, il cliente in roaming deve essere in grado di consumare

il volumi di roaming al prezzo al dettaglio domestico (fino al raggiungimento del volume di dati domestico consentito, che viene dedotto dal totale consentito; dopo averlo superato, si applica il prezzo *out- of-bundle*) per almeno l'intero ammontare del volume di dati in roaming consentito.

- Un *bundle* domestico di servizi mobili pari a 20 euro al mese IVA esclusa per chiamate vocali illimitate, SMS illimitati e 7 GB di volume: questo *bundle* è un *pacchetto dati illimitato*. Un cliente in roaming che usufruisca di questa offerta deve essere in grado di consumare un volume di dati in roaming al prezzo al dettaglio domestico di almeno 5,19 GB  $((20 / 7.7) * 2)$ .
- Un'offerta *dual play* domestica costituita dall'insieme dei servizi di telefonia mobile e la connessione Internet fissa pari a 40 Euro IVA esclusa al mese: il servizio mobile include chiamate vocali illimitate, SMS illimitati e 10 GB di dati. Poiché v'è un servizio non mobile nel *bundle*, il prezzo al dettaglio domestico di un'offerta autonoma di servizi mobili con le stesse caratteristiche potrebbe essere utilizzato come il prezzo di vendita domestico, ad esempio un'offerta per la sola SIM con chiamate vocali illimitate, SMS illimitati e 10 GB di dati per 25 euro al mese IVA esclusa. Il prezzo al dettaglio domestico per i servizi mobili, che è la base per i calcoli, è pari a 25 euro. Questo pacchetto è un *pacchetto dati illimitato*. Un cliente in roaming con questa offerta deve essere in grado di consumare un volume di dati in roaming senza alcun sovrapprezzo di roaming di almeno 6.49 GB  $((25 / 7.7) * 2)$ .
- Un servizio di telefonia mobile composta da 1000 minuti o 1000 SMS o 1.000 MB o qualsiasi combinazione per un importo massimo complessivo di 1.000 unità per 5 euro al mese IVA esclusa: questa tariffa è un *open bundle* e il cliente in roaming dovrebbe essere in grado di consumare almeno 1.30 GB durante il roaming  $((5 / 7,7) * 2)$ . Siccome il volume di dati in roaming è superiore al volume di dati domestico, l'abbonato in roaming deve essere in grado di consumare il volumi di roaming al prezzo al dettaglio domestico per almeno l'intero importo limite di dati in roaming consentito (fino al raggiungimento del volume di dati domestico, è dedotto dal limite consentito; una volta superato si applica il meccanismo di tariffazione domestico, ad esempio il prezzo *out-of-bundle*).

57. Per evitare dubbi, i pacchetti dati illimitati possono anche essere soggetti ai meccanismi di controllo di cui all'articolo 4 (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione discusso nelle Linee Guida da 26 a 39.

58. Ogni volta che un cliente inizia ad utilizzare i servizi di roaming tra l'inizio e la fine del loro periodo di fatturazione e il cliente ha già utilizzato una parte dei volumi domestici disponibili, il massimale del volume domestico si applica a prescindere dal limite di volume di *fair use* in roaming. Ad esempio, potrebbero rimanere solo 2 GB di utilizzo domestico al momento di iniziare il roaming di un *bundle* domestico di 5 GB. Dopo aver superato il limite del volume domestico (5 GB), ma rimanendo all'interno del limite *fair use* dei dati disponibili in roaming, il fornitore di roaming deve applicare le stesse condizioni come se tali servizi fossero stati consumati a livello domestico, ad esempio il prezzo al dettaglio domestico *out-of-bundle* può essere caricato (nello stesso periodo di fatturazione), oppure i servizi di dati possono essere interrotti. Il

sovrapprezzo di roaming può essere applicato solo quando il consumo di dati in roaming supera il limite *fair use* in roaming.

**e) Tariffe prepagate**

59. Ai sensi dell'articolo 2 (2) (d) del Regolamento di esecuzione della Commissione, un piano tariffario prepagato consiste in un piano tariffario in base al quale i servizi di vendita di telefonia mobile al dettaglio sono disponibili su detrazione del credito messo a disposizione da parte del cliente al fornitore su base unitaria, prima del consumo, e da cui un cliente può recedere senza penali, all'esaurimento o alla scadenza del credito. Pertanto, solo le tariffe offerte ai clienti di prepagate che pagano per unità sono tariffe prepagate. Le tariffe in abbonamento per unità non rientrano in questa definizione.

60. Altri tipi di tariffe offerte ai clienti di prepagate, come le tariffe che comprendono un insieme di servizi di telefonia mobile al dettaglio, non devono essere considerate come delle tariffe prepagate ai fini del Regolamento di esecuzione della Commissione. Ad esempio, nel caso di tali tariffe, l'operatore può determinare se possono essere considerati *pacchetti dati illimitati*.

61. Ai sensi dell'articolo 4 (3) del Regolamento di esecuzione della Commissione, i fornitori di roaming possono limitare il consumo di servizi di vendita al dettaglio di dati in roaming per tariffe prepagate al prezzo al dettaglio domestico come alternativa alla richiesta di prova della normale residenza o di altri legami stabili (Linee guida da 20 a 25). Ciò significa che quando si applica questa limitazione del volume, non è consentita una politica di *fair use* basata sulla normale residenza e sull'esistenza di legami stabili da applicare. Questo limite sul consumo dei servizi di vendita al dettaglio di dati in roaming all'interno dell'Unione deve essere calcolato nel momento in cui un utente di un piano tariffario prepagato inizia il roaming, vale a dire attraversa il confine di Stato membro della rete domestica.

62. Il limite sul consumo di servizi di vendita al dettaglio di dati in roaming all'interno dell'Unione (vedi Linea guida 61) comprende il volume ottenuto dal seguente calcolo: importo complessivo del credito prepagato rimanente (IVA esclusa) diviso per il massimale di dati all'ingrosso applicabile.

63. Quando un cliente inizia ad utilizzare servizi di dati in roaming in un altro paese del SEE, il credito residuo dovrebbe essere utilizzato per il calcolo. Quando un cliente viaggia già periodicamente all'interno del SEE ed esaurisce il credito, l'operatore deve ricalcolare il volume di *fair use* dei dati e il BEREC ritiene che sia meglio che il cliente sia informato di tale ricalcolo. Allo stesso modo, tale limite rivisto dovrebbe essere calcolato dividendo l'importo totale del credito prepagato residuo (IVA esclusa) per il massimale all'ingrosso applicabile.

64. Il consumo di credito prepagato per chiamate in roaming o messaggi SMS al tasso applicabile ridurrà il credito disponibile per il roaming di dati durante lo stesso viaggio, a prescindere dal limite di dati in roaming.

65. Il fornitore di roaming deve informare il cliente tramite le informazioni personalizzate sulle tariffe in linea con le disposizioni di cui all'articolo 15 del Regolamento sul roaming (vedi capitolo H) del volume di dati in roaming (quando si utilizzano servizi di dati in roaming in quel particolare Stato membro per la prima volta).

66. Il BEREC fornisce i seguenti esempi di offerte prepagate e i loro limiti di dati in roaming associati:

- Un cliente prepagato ha un credito residuo pari a 25 euro (IVA esclusa) quando inizia ad utilizzare servizi di dati in roaming in uno Stato membro del SEE. La tariffa prepagata del cliente include un prezzo di dati pari a 10 centesimi di euro (IVA esclusa) per MB. Con il credito residuo disponibile, il cliente sarebbe in grado di consumare fino a 0,25 GB di dati a livello domestico. Supponendo che il massimale di dati all'ingrosso è pari a 7,7 euro per GB (e il restante credito di euro 25), i volumi di roaming calcolati sulla base dell'articolo 4 (3) per questo cliente sarebbero di 3,25 GB. Dal momento che il limite di volume che l'operatore può applicare per il roaming di dati è superiore al volume di dati domestico che il consumatore può acquistare con il credito residuo, l'utente è in grado di consumare solo dati in roaming fino ad esaurimento del credito. Occorre notare che questo esempio suppone che il cliente consumi solo servizi di dati. Tuttavia, se un cliente con un'offerta prepagata consuma altri servizi di vendita al dettaglio di telefonia mobile in roaming o a livello domestico (ad esempio SMS e/o chiamate vocali), questi sarebbero addebitati sul credito residuo al prezzo al dettaglio domestico e questo a sua volta ridurrebbe il credito disponibile per il consumo di ulteriori servizi mobili di vendita al dettaglio (ad esempio i dati, SMS e chiamate vocali) sia durante il roaming che a livello domestico. In questo caso, gli operatori non possono applicare un limite *fair use* per il roaming di dati, in quanto il volume di dati in roaming calcolato in base alla formula del Regolamento di esecuzione della Commissione è superiore al volume di dati domestico e pertanto l'operatore non deve includere informazioni sul volume di dati in roaming nelle informazioni personalizzate sulle tariffe.
- Un cliente prepagato ha un credito residuo pari a 50 euro (IVA esclusa) quando inizia ad utilizzare il roaming all'interno del SEE. Il prezzo unitario per i dati è pari a 0,5 centesimi di euro per MB (IVA esclusa). In questo esempio, il cliente sarebbe in grado di consumare fino a 10 GB di dati a livello domestico. Assumendo un massimale di dati all'ingrosso pari a 7,7 euro per GB (e per i restanti 50 euro di credito), il fornitore di roaming può limitare il volume di dati in roaming offerti al prezzo domestico senza alcun sovrapprezzo per questo cliente a 6,49 GB. Occorre notare che questo esempio suppone che il cliente consumi solo servizi di dati. Come accennato in precedenza, se il cliente consuma chiamate in roaming ed SMS, questo influisce sul credito disponibile per il roaming di dati (vedi Linea guida 64).

67. Per evitare dubbi, le tariffe prepagate possono anche essere soggette ai meccanismi di controllo di cui all'articolo 4 (4) discussi nelle Linee Guida da 26 a 39.

### ***E. Applicazione di un sovrapprezzo***

68. In generale, il Regolamento sul roaming mira all'abolizione delle maggiorazioni di roaming. Tuttavia, il BEREC ha identificato due casi principali in cui possono essere applicati sovrapprezzi per i fornitori di roaming:

- Possono essere applicati sovrapprezzi nel caso in cui i servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati sono utilizzati al di sopra di ogni limite in qualsiasi politica di *fair use* in linea con l'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming.
- Possono essere applicati sovrapprezzi per garantire la sostenibilità del modello di tariffazione domestica di un fornitore di roaming. In questo caso, il pagamento deve essere autorizzato dalla ANR a seguito di richiesta da parte del fornitore di roaming per l'autorizzazione ad applicare un sovrapprezzo (vedi capitolo K).

Sovrapprezzi eccedenti o non conformità con le politiche di fair use

69. Per evitare ogni dubbio, ci sono diversi casi in cui una politica di *fair use*, nelle condizioni previste dal Regolamento di esecuzione della Commissione, è violata o un limite di volume di dati viene superato e al fornitore di roaming è quindi consentito applicare il sovrapprezzo. Questi casi riguardano le seguenti situazioni:

- a. il cliente non ha o non vuole fornire prove documentali di una normale residenza o dell'esistenza di legami stabili (capitolo D, linee guida da 20 a 25);
- b. il fornitore di roaming ha motivato la prova dell'esistenza di rischio di uso abusivo o anomalo (capitolo D, linee guida 26-39);
- c. l'utilizzo di dati in roaming supera il limite di dati in roaming consentito per i *pacchetti dati illimitati* (capitolo D, Linee Guida da 41 a 58);
- d. l'utilizzo dei dati supera il limite del volume di dati in roaming calcolati in conformità all'articolo 4 (3) associati al credito residuo prepagato del cliente (capitolo D, in alternativa al legame stabile e al concetto di normale residenza, Linee Guida da 59 a 67).

70. Mentre i casi a. e b. di violazione della politica di *fair use* possono riferirsi all'imposizione di un sovrapprezzo per qualsiasi servizio di roaming (chiamate vocali, SMS e dati), il superamento del limite dei dati in roaming consentiti nei casi c. e d. può solo portare all'imposizione di maggiorazioni sui servizi di vendita al dettaglio in roaming.

71. Secondo l'articolo 6 e 1 Regolamento sul roaming, in caso di applicazione di sovrapprezzi in materia di *pacchetti dati illimitati* e di offerte prepagate, al fornitore di roaming è consentito di applicare un sovrapprezzo ai servizi di vendita al dettaglio di dati in roaming subito dopo aver esaurito il volume di dati in roaming.

72. Nel caso di mancato rispetto della politica di *fair use*, i sovrapprezzi richiesti devono soddisfare i requisiti di cui all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming, vale a dire:

- il livello di sovrapprezzi per le chiamate in roaming regolamentate realizzate, per i messaggi SMS inviati in roaming regolamentati e per i servizi di dati in roaming regolamentati non deve superare il massimale all'ingrosso di cui agli articoli 7, 9 e 12 del Regolamento sul roaming;
- la somma del prezzo di vendita domestico e qualsiasi sovrapprezzo applicato per le chiamate in roaming regolamentate effettuate, gli SMS inviati

regolamentati e i servizi di dati in roaming regolamentati non può superare 0,19 euro al minuto, 0,06 euro per SMS e 0,20 euro per MB utilizzati, rispettivamente; e

- qualsiasi sovrapprezzo applicato per le chiamate in roaming regolamentate ricevute, non deve superare la media ponderata dei tassi massimi di terminazione mobile in tutta l'Unione di cui alla norma del paragrafo 2,
- qualora l'operatore non dovesse applicare un sovrapprezzo, i prezzi massimi consentiti sarebbero quelli stabiliti all'articolo 6 e (1) (b) del Regolamento sul roaming.

*Assenza di prove documentali della residenza o dell'esistenza di legami stabili*

73. Nel caso a. (vedere Linea guida 69) se un fornitore di roaming richiede prove documentali che attestino la normale residenza o l'esistenza di legami stabili che comportano una presenza frequente e significativa nello Stato membro di tale fornitore di roaming (vedere Linee guida da 20 a 25) e il cliente non le fornisce, il fornitore di roaming può applicare sovrapprezzi per il consumo di servizi di vendita al dettaglio regolamentati di roaming di quel cliente.

74. Per evitare ogni dubbio, ciò si applicherebbe a tutti i piani tariffari mobili di roaming al dettaglio, compresi i *pacchetti dati illimitati*, e con la sola eccezione delle tariffe prepagate per le quali il fornitore di roaming applica un limite di volume di dati in roaming, a norma dell'articolo 4 (3) del Regolamento di esecuzione della Commissione (in alternativa alla prova dell'esistenza di un legame stabile o normale residenza).

75. I sovrapprezzi possono applicarsi a tutti i servizi al dettaglio di telefonia mobile (cioè chiamate vocali, SMS e dati).

*Il fornitore di roaming ha motivato la prova dell'esistenza di rischio di un uso abusivo o anomalo per scopi diversi da viaggi periodici*

76. Nel caso b. (vedere Linea guida 69) se un fornitore di roaming ha motivato la prova dell'esistenza di rischio di uso abusivo o anomalo (Linee guida da 26 a 39) e ne ha messo a conoscenza il suo cliente (Linee Guida 123-129), può applicare un sovrapprezzo, a condizione che il modello di utilizzo non sia cambiato.

77. Per evitare ogni dubbio, ciò vale per tutti i tipi di offerte di telefonia mobile al dettaglio, tra cui i *pacchetti dati illimitati* e le tariffe prepagate. In linea con il capitolo D (Direttiva 35) il sovrapprezzo può essere applicato al servizio/i di roaming al dettaglio riguardo ai quali è stato rilevato il rischio di utilizzo abusivo o anomalo.

*Il fornitore di roaming ha motivato la prova del fatto che un certo numero di schede SIM sono state oggetto di rivendita organizzata*

78. Ai sensi dell'articolo 4 (5), quando un fornitore di roaming ha motivato la prova del fatto che un certo numero di schede SIM sono state oggetto di rivendita organizzata a persone non effettivamente residenti o che non posseggono legami stabili nello Stato membro del fornitore di roaming (come discusso nella Linea guida 40), quest'ultimo può adottare misure proporzionate immediate al fine di garantire il rispetto di tutte le condizioni del contratto sottostante.

79. In tali circostanze, il fornitore di roaming notificherà alla ANR la prova dell'abuso sistematico in questione e le misure adottate per garantire il rispetto di tutte le

condizioni del contratto sottostante, al più tardi nel momento in cui tali misure sono adottate. In pratica, il dettaglio completo di tali notifiche, se e dove necessario, potrebbe avvenire su base mensile, per motivi di praticità e per consentire di rendere prioritaria l'azione per combattere tale frode. Il BEREC osserva che ci potrebbero essere ulteriori obblighi di comunicazione previsti dalla direttiva quadro in relazione a questioni di sicurezza della rete.

80. Il BEREC ritiene che una delle misure che il fornitore di roaming può applicare per garantire la conformità con i termini del contratto è l'applicazione dei sovrapprezzi sui servizi di roaming al dettaglio.

81. Per evitare ogni dubbio, quanto sopra si applica a tutti i tipi di offerte di telefonia mobile al dettaglio, tra cui i *pacchetti dati illimitati* e le tariffe prepagate, così come a tutti i servizi di vendita al dettaglio di telefonia mobile in roaming.

*Effettivo utilizzo dei dati in roaming superiore al minimo di dati in roaming consentito per i pacchetti dati illimitati*

82. Nel caso del punto c. (vedere Linea guida 69) vi sono i seguenti tipi i *pacchetto dati illimitato*, oltre ad un numero illimitato di tariffe:

- (i) per le quali il volume minimo dei dati di roaming consentito è superiore al volume dei dati domestico;
- (ii) per cui il minimo dei dati di roaming consentito è inferiore al volume dei dati domestico.

83. Nel caso (i) in cui il volume minimo di dati in roaming consentito (calcolato in conformità con l'articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione) è superiore al volume di dati domestico, i clienti in roaming devono essere in grado di consumare il roaming al prezzo di vendita al dettaglio domestico per almeno l'intero importo dei dati domestico consentito. Una volta superato il volume di dati domestico consentito, il cliente potrebbe o acquistare un'aggiunta con ulteriori volumi (quindi si applica lo stesso principio per la tariffa di base) o si applica il prezzo domestico *out-of-bundle* fino al raggiungimento del volume di dati in roaming consentito. Solo una volta superato il volume di dati in roaming consentito, gli operatori possono applicare un sovrapprezzo in aggiunta al prezzo di vendita domestico.

84. Nel caso (ii) in cui il volume minimo di dati in roaming consentito (calcolato in conformità con l'articolo 4 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione) è inferiore al volume di dati domestico consentito, il cliente in roaming deve essere in grado di consumare al prezzo di vendita domestico per lo meno il volume di dati in roaming consentito (in linea con l'orientamento 55), che in questo caso sarà inferiore al volume di dati domestici consentito dell'*open bundle*. Una volta esaurito il volume di dati in roaming consentito, può essere applicato un sovrapprezzo.

*L'utilizzo dei dati di roaming effettivo supera il limite del volume dei dati in roaming associato con il credito prepagato del cliente*

85. Nel caso d. (vedere Linea guida 69) i sovrapprezzi i di roaming possono essere applicati ai servizi di dati in roaming da parte del fornitore di roaming per i volumi che superano il limite dei volumi di dati in roaming calcolati in conformità con l'articolo 4 (3)

del Regolamento di esecuzione della Commissione associato con il credito residuo del cliente.

86. Prendiamo ad esempio un cliente prepagato che ha un credito residuo pari a 50 Euro (IVA esclusa) quando inizia ad utilizzare il roaming in uno Stato membro del SEE. La tariffa prepagata del suddetto cliente include un prezzo unitario di dati pari a 0,5 centesimi di euro (IVA esclusa) per MB. In questo esempio, il cliente sarebbe in grado di consumare fino a 10 GB di dati a livello domestico. Assumendo un massimale di dati all'ingrosso pari a 7,7 euro per GB, il fornitore di roaming può limitare il volume di dati in roaming per questo cliente a 6,49 GB, a norma dell'articolo 4, (3). In questo caso, il cliente in roaming può consumare fino a 6,49 GB di dati ai prezzi di vendita al dettaglio domestici. Se questo fosse il caso, gli sarebbe addebitato un importo pari a 32,45 euro per il consumo dei servizi di dati in roaming (6,49 GB moltiplicato per 5 euro per GB è pari a 32,45 euro). Per qualsiasi consumo di dati in roaming superiore a 6,49 GB, il fornitore di roaming può applicare sovrapprezzi.

#### **F. Tariffe alternative**

87. Ai sensi dell'articolo 6 e (3) del Regolamento sul roaming, le tariffe alternative sono le tariffe per i servizi di roaming regolamentati che possono essere offerti in aggiunta alle tariffe regolamentate di cui agli articoli 6 a, 6 b e 6 c del Regolamento sul roaming.

88. Il BEREC ritiene che le tariffe fisse periodiche di roaming (ad esempio le tariffe giornaliere) con un certo limite fisso di roaming consentito sono permesse durante il periodo transitorio, in conformità con l'ultimo comma dell'articolo 6 e (1) comma 4 del Regolamento sul roaming e possono anche essere offerte come tariffe alternative al posto delle tariffe regolate dopo il periodo transitorio, quando il regime RLAH entra in vigore.

89. Ai sensi dell'articolo 6 e (3) del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming possono offrire tariffe alternative oltre alle tariffe di roaming regolamentate. Queste tariffe alternative possono includere anche le condizioni contrattuali per i servizi che non soddisfano i criteri di *fair use* stabiliti nel Regolamento di esecuzione della Commissione, ai sensi dell'articolo 4 (7) del Regolamento di esecuzione della Commissione.

90. Il BEREC ritiene che l'articolo 6 e (3) del Regolamento sul roaming concede ai fornitori di roaming la possibilità di offrire, e ad ogni cliente la possibilità di scegliere deliberatamente, una tariffa di roaming diversa dalla RLAH. Se i clienti in roaming decidono esplicitamente di optare per una tariffa alternativa, devono essere informati (ad esempio via SMS, tramite la fattura mensile, ecc.) circa la natura dei vantaggi di roaming che sarebbero quindi persi. Tariffe alternative possono essere i *bundle* di servizi di roaming ad un prezzo unitario, tariffe di roaming periodiche fisse, roaming consentito in paesi diversi dai paesi da quelli che formano parte del SEE, ecc.

91. Ai sensi dell'articolo 6 e (3) comma 3 del Regolamento sul roaming, una tariffa alternativa non può comportare alcuna condizione o restrizione rispetto alle clausole di abbonamento diverse dal roaming. In altre parole, la tariffa alternativa può interessare solo le condizioni dell'offerta del servizio di roaming all'interno e all'esterno

dell'Unione, e non deve pregiudicare le altre clausole di abbonamento (ad esempio, il prezzo di abbonamento domestico, le altre offerte previste dell'abbonamento, come il sussidio del terminale, i servizi domestici consentiti, ecc.). Se la "tariffa alternativa" ha modificato le condizioni della tariffa domestica, le corrispondenti condizioni della tariffa RLAH dovrebbero anch'esse cambiare e ciò non sarebbe compatibile con l'articolo 6 e (3) comma 3 e l'articolo 6 a del Regolamento sul roaming. Dichiarare la tariffa domestica come una "tariffa alternativa" non modifica il principio della RLAH.

92. L'acquisto di un'aggiunta in modo tale da essere in grado di consumare volumi aggiuntivi genererà un nuovo volume minimo *fair use* di servizi di dati in roaming regolamentati a disposizione, soggetti alle norme in materia di *pacchetti dati illimitati* applicate a questa nuova aggiunta e non implicherà automaticamente che il cliente ha scelto una tariffa alternativa.

93. Ai sensi dell'articolo 14 (3), comma 2 del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming devono successivamente inviare un promemoria ad intervalli ragionevoli a tutti i clienti che hanno optato per una tariffa alternativa. Il BEREC ritiene che 12 mesi o qualsiasi altro periodo più breve associato ad un rinnovo del contratto precedente o a una revisione costituirebbero un intervallo ragionevole.

#### **G. Trasferimento tra tariffe di roaming**

94. Ai sensi dell'articolo 6 e (3) del Regolamento sul roaming, i fornitori devono applicare le tariffe stabilite in conformità con gli articoli 6 a, 6 b e 6 c del Regolamento sul roaming (ovvero RLAH) a tutti i clienti esistenti e nuovi di roaming (soggetti alle disposizioni relative all'esistenza di legami stabili e di normale residenza a norma dell'articolo 4 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione) automaticamente. Analogamente alle disposizioni di cui al Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming possono tuttavia offrire altre tariffe per i servizi di roaming regolamentati come alternativa al RLAH e i clienti possono scegliere deliberatamente tali tariffe alternative. Dato che le tariffe di roaming periodiche fisse sono considerate tariffe alternative quando il regime RLAH entra in vigore, ai consumatori dovrebbe essere data la possibilità di scegliere deliberatamente di conservare queste tariffe. In caso contrario, i fornitori di roaming applicano automaticamente il RLAH ai propri clienti in roaming con tariffe alternative che non hanno esplicitamente acconsentito a conservare le loro tariffe alternative esistenti.

95. Un passaggio da o a una tariffa di roaming regolamentata stabilita a norma degli articoli 6 a, 6 b e 6 c del Regolamento sul roaming da o a una tariffa alternativa è contemplato dall'articolo 6 e (3), comma 3 del Regolamento sul roaming. Tale passaggio deve essere realizzato gratuitamente, entro un giorno lavorativo e senza comportare alcuna condizione o restrizione rispetto alle clausole di abbonamento diverse dal roaming (ad esempio, un limite di dati a livello domestico consentito inferiore o un prezzo domestico superiore). Un fornitore di roaming può ritardare tale passaggio fintantoché la precedente tariffa applicata durante il roaming è valida per un periodo minimo non superiore a due mesi.

96. Il BEREC ritiene che, una volta entrato in vigore il RLAH, i clienti possono decidere di conservare la loro tariffa alternativa a condizione che essi siano

debitamente informati dal loro fornitore di roaming riguardo le opzioni disponibili e la natura dei vantaggi di roaming che andrebbero persi rimanendo o passando ad una tariffa alternativa (contrariamente al passaggio ad un'offerta RLAH abilitata). Tali informazioni dovrebbero essere fornite dal fornitore di roaming al cliente in roaming (ad esempio via SMS o tramite la fattura mensile). Nel caso di clienti con tariffe alternative, i fornitori di roaming dovrebbero fornire queste informazioni a tali clienti in roaming in tempo utile prima della data di entrata in vigore del regime RLAH (ad esempio, due settimane in anticipo rispetto alla data di entrata in vigore), al fine di dar loro tempo sufficiente per prendere una decisione informata. Il BEREC ritiene che i clienti in roaming dovrebbero deliberatamente scegliere di conservare (o passare a) una tariffa alternativa. Gli operatori devono fornire la possibilità di spaziare tra le tariffe di roaming regolamentate e alternative in qualsiasi momento, entro un giorno lavorativo e gratuitamente.

97. Qualora gli operatori dovessero apportare modifiche alle tariffe di roaming che non devono necessariamente rispettare le disposizioni del Regolamento sul roaming, i clienti hanno il diritto di recedere dal contratto, in conformità con la Direttiva sul Servizio Universale e/o la legislazione nazionale.

#### **H. Trasparenza e meccanismo di controllo**

98. Tutti i termini e le condizioni associate con un servizio di vendita al dettaglio di roaming regolamentato, tra cui una politica di *fair use* devono essere inclusi, a norma dell'articolo 6 e (4) del Regolamento sul roaming e dell'articolo 5 del Regolamento di esecuzione della Commissione, nei contratti con i clienti in roaming. Ciò include tutti i termini e le condizioni relative alle richieste di prova della normale residenza o dell'esistenza di legami stabili ai sensi dell'articolo 4 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione.

99. Il BEREC ritiene che le informazioni di cui all'articolo 6 e (4), comma 1 del Regolamento sul roaming dovrebbero essere fornite nei contratti che includono tutti i servizi di roaming regolamentati, in modo chiaro e comprensibile, tenendo conto degli obblighi nella normativa nazionale in materia di contratti di servizi di comunicazione. Il BEREC ritiene che le suddette informazioni dovrebbero essere personalizzate e dovrebbero indicare chiaramente i prezzi dei servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati che sono applicati al cliente specifico e che il cliente ha sottoscritto. A norma dell'articolo 6 e (4) (b) del Regolamento sul roaming, tali informazioni dovrebbero anche essere pubblicate sul sito web del fornitore o in un altro modo adeguato. Inoltre, i fornitori di roaming dovrebbero pubblicare le informazioni di cui all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming riguardo le tariffe massime eccedenti la politica di *fair use*.

100. Ai sensi dell'articolo 6 e (4) del Regolamento sul roaming, gli operatori devono fornire le informazioni su eventuali contratti di restrizioni imposte sui volumi di dati in roaming regolamentati forniti al prezzo di vendita al dettaglio domestico, tutto ciò in modo chiaro e accessibile. Sempre che le disposizioni di legge nazionali non richiedano informazioni più dettagliate da inserire nel contratto, il BEREC ritiene che gli operatori potrebbero anche fornire le informazioni sul reale volume di dati in roaming

in altri modi accessibili, semplici e facili (ad esempio tramite app mobile, tramite l'area clienti del sito web) rispetto al contratto, a condizione che il contratto specifichi la maniera di determinare tale limite, insieme ad altre informazioni sui prezzi per l'abbonamento vero e proprio. Il limite di dati in roaming consentito deve essere aggiornato ogni volta che il prezzo al dettaglio per l'abbonamento cambia e ogni volta che cambia il massimale di dati in roaming all'ingrosso.

101. Le tariffe prepagate possono comportare sfide in materia di informazione ai clienti circa i volumi di dati disponibili a prezzi domestici in funzione del credito residuo, come specificato all'articolo 4 (3) del Regolamento di esecuzione della Commissione. I principi fondamentali per il calcolo del volume disponibile dovrebbero essere descritti in modo chiaro e possono essere illustrati modificando i volumi disponibili per specifiche quantità di credito (come il volume disponibile per uno o dieci euro di credito).

102. Come previsto dall'articolo 5 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione, sarebbe opportuno precisare in anticipo nel contratto che comprende la politica di *fair use* i criteri applicati da un fornitore di roaming come indicatori oggettivi per evitare il rischio di uso abusivo o anomalo. Il contratto dovrebbe includere:

- la descrizione dei criteri oggettivi applicati, cioè i motivi per i quali il fornitore può emettere un avviso e applicare un sovrapprezzo ai sensi dell'articolo 5 (3) e (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione, tra cui:
  - definizione e durata della finestra di osservazione;
  - informazioni riguardo come il consumo e la presenza vengono calcolati allo scopo di imporre un sovrapprezzo (compresa l'indicazione del servizio/i mobili al dettaglio a cui l'indicatore di consumo fa riferimento, 4 (4) comma 4 del Regolamento di esecuzione della Commissione);
  - il fatto che la finestra di osservazione sia seguita da un avviso da parte del fornitore di roaming, la possibilità per il cliente in roaming di cambiare il modello di utilizzo all'interno di un periodo di segnalazione dimostrando l'effettivo consumo domestico o la presenza per evitare l'applicazione del sovrapprezzo (in linea con l'articolo 5 (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione);
- una descrizione della procedura che il cliente in roaming deve seguire per presentare reclami di cui all'articolo 5 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione;
- una descrizione dei criteri per cessare di applicare un sovrapprezzo (ai sensi dell'articolo 5 (5) del Regolamento di esecuzione della Commissione).

103. Il fornitore di roaming pone in atto procedure trasparenti, semplici ed efficaci per affrontare i reclami dei clienti relativi all'applicazione di una politica di *fair use* (ai sensi dell'articolo 5 (1)). Il cliente deve essere in grado di mettersi rapidamente e facilmente in contatto con il fornitore, in particolare quando il fornitore ha formulato una segnalazione e più tardi, quando ai servizi di roaming utilizzati dal cliente viene applicato un sovrapprezzo. Il BEREC ritiene che l'operatore dovrebbe fornire interfacce alternative per i reclami dei consumatori di questo tipo, come le chat, call center, e-mail ecc. Tali interfacce dovrebbero rendere più semplice ai clienti fornire la

prova che la segnalazione non è basata su informazioni corrette o complete e di fornire la prova che non usano i servizi per scopi diversi da viaggi periodici.

104. Ai sensi dell'articolo 5 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione, ogni politica di *fair use* per i servizi di roaming regolamentati, deve essere notificata alla ANR. Il fornitore di roaming dovrebbe inviare informazioni complete sulla politica di *fair use* alla ANR prima dell'applicazione o, al più tardi, subito dopo che la politica di *fair use* diventa applicabile.

105. Se un operatore rileva che le proprie schede SIM sono oggetto di rivendita organizzata per gli utenti che non rientrano nel RLAH, potrebbero essere prese misure immediate in base all'articolo 4 (5) del Regolamento di esecuzione della Commissione e capitolo D. Tutte le misure adottate devono essere delineate e riportate dall'operatore alla ANR domestica, insieme ad una descrizione del tipo di prova in possesso dell'operatore per dimostrare l'abuso sistematico in questione. Tale comunicazione deve essere effettuata al più tardi in contemporanea con l'applicazione della misura (articolo 5 (6) del Regolamento di esecuzione della Commissione).

**a) Informazioni di base sulle tariffe personalizzate: chiamate vocali, SMS e dati**

106. A meno che non abbiano scelto di non ricevere le informazioni di base sulle tariffe personalizzate, tutti i clienti hanno il diritto di ricevere un messaggio automatico che fornisce tali informazioni quando entrano nel paese visitato. Il messaggio automatico che comprende le informazioni di roaming di base dovrebbe essere personalizzato per quel cliente (articoli 14 e 15 del Regolamento sul roaming). Dovrebbero essere inviate informazioni personalizzate anche per i clienti con tariffe alternative.

107. Anche se l'operatore non applica un sovrapprezzo, il BEREC ritiene che i clienti debbano ricevere un messaggio personalizzato automatico contenente informazioni sulle condizioni applicate per l'utilizzo dei servizi di vendita al dettaglio di roaming da parte del cliente specifico. Il fornitore di roaming dovrebbe inviare le informazioni nel momento in cui il cliente entra nel paese visitato. Per il roaming di dati, l'informazione deve essere inviata al dispositivo mobile del cliente, indipendentemente dal tipo e dalla forma del dispositivo (dispositivo legacy, smartphone, tablet o un computer portatile con un dongle). Per questo servizio, il mezzo di trasmissione delle informazioni potrebbe essere, ad esempio, un messaggio SMS, un messaggio di posta elettronica o una finestra pop-up. Le informazioni per il roaming di dati devono essere consegnate al dispositivo mobile del cliente in roaming ogni volta che il cliente entra in uno Stato membro di SEE diverso da quello del suo fornitore domestico e quando il cliente avvia un servizio di dati in roaming in quel particolare paese per la prima volta (vedi linea guida 115). Le informazioni dovrebbero essere consegnate 'con mezzi adeguati a facilitarne la ricezione e la comprensione' (articolo 15 (2) del Regolamento sul roaming) e il BEREC ritiene importante prestare attenzione al fatto che tali informazioni dovrebbero essere consegnate 'in modo tale da consentirne un facile accesso in un momento successivo' (considerando 85 del Regolamento sul roaming). Le informazioni devono essere fornite in un modo che il cliente non debba utilizzare un servizio di dati in roaming a pagamento al fine di accedervi. Ciò potrebbe essere gestito tramite SMS o tramite una *landing page* gratuita o qualsiasi altro mezzo. Le

informazioni di cui sopra devono essere inviate anche ai clienti in roaming che viaggiano al di fuori del SEE.

108. Le seguenti informazioni di base devono essere fornite ai clienti in roaming (se possibile nella valuta della fattura d'origine):

- il fatto che il prezzo al dettaglio domestico si applica (se necessario, anche informazioni che rendano il cliente consapevole del fatto che le chiamate e gli SMS saranno addebitati su tariffe *off-net*) o i prezzi di roaming applicabili che si applicano al di fuori del SEE;
- informazioni sulla politica di *fair use* a cui il cliente in roaming è soggetto a ed eventuali sovrapprezzi che si applicano in eccesso rispetto alla politica di *fair use* (solo all'interno del SEE, IVA inclusa);
- un numero gratuito da cui il cliente può ottenere informazioni personalizzate più dettagliate sulle chiamate vocali regolamentate e non, SMS o servizi di dati in roaming (tra cui MMS), informazioni sull'applicazione della politica di *fair use* ed eventuali sovrapprezzi e le informazioni sulle misure di trasparenza nel Regolamento sul roaming, per mezzo di una chiamata vocale o di un SMS;
- la possibilità di accedere ai servizi di emergenza componendo il numero 112 gratuito (solo all'interno del SEE).

109. Per quanto riguarda la politica di *utilizzo corretto*, gli operatori devono fornire informazioni sul volume di dati in roaming, se il cliente è soggetto a tale limite (nel caso di *pacchetti illimitati* e di tariffe prepagate tra cui la specifica dei dati in roaming consentiti in MB o GB) per *pacchetti illimitati*. Per le tariffe prepagate, il volume assoluto di dati in roaming consentito è influenzato dal consumo di chiamate e SMS, quindi informazioni più generali che prevedano che un limite di *fair use* possa applicarsi a seconda del consumo e che siano seguite da un link dove il cliente può trovare maggiori informazioni pertinenti, sarebbero preferibili. Ulteriori informazioni sui meccanismi di controllo ecc. potrebbero essere fornite tramite una *landing page* accessibile gratuitamente o tramite pagina web.

110. Gli operatori sono invitati a includere ulteriori informazioni come gli oneri domestici che si applicano al cliente specifico in base al piano tariffario applicabile, se la ricezione di messaggi di posta vocale al di fuori del SEE comporta un costo (e di cosa si tratta) e gli intervalli di ricarica in caso siano diversi durante il roaming nel SEE.

111. I clienti hanno la possibilità di scegliere di non ricevere informazioni sulle tariffe per i servizi di roaming regolamentati, nonché il diritto, in qualsiasi momento e gratuitamente, di chiedere al fornitore di roaming di fornire nuovamente loro le informazioni. Il BEREC sottolinea che i fornitori di roaming continueranno inoltre ad essere tenuti a fornire alcune informazioni ai clienti in roaming al di fuori del SEE.

Quando dovrebbero essere fornite le informazioni di base?

112. I fornitori sono tenuti a inviare le informazioni di base personalizzate sulle tariffe al cliente *'senza indebito ritardo e gratuitamente'* quando questi si collegano per la prima volta a una rete diversa da quella del fornitore del loro paese d'origine quando si viaggia all'estero (articolo 14 del Regolamento sul roaming) o ogni volta che un cliente attraversa una frontiera di un paese al di fuori del SEE.

113. Ciò assicura che i clienti siano informati delle tariffe di roaming prima di utilizzare tali servizi di roaming. Non è necessario che le nuove informazioni vengano inviate quando il cliente continua un viaggio in un altro paese all'interno del SEE. Le informazioni complete sulle tariffe di roaming applicabili per chiamate vocali ed SMS devono essere fornite a tutti i clienti in roaming da parte dei fornitori di roaming al momento della sottoscrizione del servizio.

114. I fornitori di roaming devono fornire ai loro clienti in roaming aggiornamenti sugli oneri o sui prezzi di roaming applicabili senza indebito ritardo ogni volta che c'è un cambiamento in conformità dell'articolo 14 (3) del Regolamento sul roaming. Ciò significa che le informazioni complete sulle tariffe applicabili devono essere fornite prima che un contratto abbia inizio e ogni volta che un fornitore di roaming apporta modifiche al suo prezzo di roaming, anche quando esso è richiesto dalla legge nazionale.

115. Inoltre, ai sensi dell'articolo 15 (2) del Regolamento sul roaming, le informazioni sui dati in roaming, che comprendono gli MMS, dovrebbero essere fornite ogni volta che il cliente in roaming si connette ad una rete ospitante e avvia per la prima volta un servizio di dati in roaming in quel paese visitato, ad esempio, quando il cliente continua a viaggiare da un paese visitato ad un altro, tali informazioni tariffarie è necessario siano inviate nuovamente al cliente, a meno che i prezzi siano gli stessi. Il BEREC intende che questa disposizione richiede di inviare notifica al cliente solo una volta che quest'ultimo è entrato in un altro paese visitato. Secondo il considerando 73 del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming non dovrebbero addebitare al cliente in roaming nessun servizio di dati in roaming regolamentato, a meno che e fino a quando il cliente in roaming accetta l'erogazione del servizio.

116. Per gli utenti di computer portatili con dongle o dispositivi simili, il collegamento alla rete ospitante e l'avvio della sessione di dati in roaming sono simultanei. La rete domestica è in grado di dire che l'utente si è connesso alla rete ospitante solo quando la sessione i dati in roaming viene avviata. Pertanto, il fornitore di roaming dovrebbe inviare un messaggio per fornire tutte le informazioni richieste. Queste potrebbero ad esempio essere fornite gratuitamente su una *landing page* (che mostri informazioni sui prezzi) che si apre quando si inizia una sessione di dati in roaming e prima che si verifichi qualsiasi trasferimento dei dati (che è soggetto a oneri o a una politica di *fair use*).

117. La connessione alla rete ospitante e l'avvio di una sessione di dati in roaming non sono necessariamente simultanei, poiché i clienti possono utilizzare servizi di chiamata vocale ed SMS, ma connettersi ai dati in roaming in una fase successiva, o non connettersi per niente. In ogni caso, i clienti devono essere informati non appena i loro telefoni si collegano ad una rete ospitante e, successivamente, non appena iniziano per la prima volta il roaming dei dati.

118. Non v'è alcun obbligo di inviare ulteriori messaggi, se, durante una visita, la rete a cui cliente si collega subisce cambiamenti, ma è nello stesso Stato membro.

119. Quando un cliente contatta il fornitore del proprio paese d'origine chiedendo ulteriori informazioni dettagliate, il fornitore deve garantire che le informazioni sui prezzi di chiamate vocali ed SMS in roaming (articolo 14 del Regolamento sul roaming (2)) siano immediatamente disponibili per quel cliente, indipendentemente dall'ora del

giorno. Se si utilizzano macchinari automatici per adempiere a tale obbligo, il fornitore del paese dovrebbe garantire che il cliente possa accedere alle informazioni personalizzate richieste in modo facile e rapido. Inoltre, in linea con l'articolo 14, comma 2, del Regolamento sul roaming, qualsiasi contatto del genere di un cliente con il suo fornitore, dovrebbe essere gratuito.

120. Inoltre, se contattato tramite SMS, sarebbe ragionevole che il fornitore di roaming inviasse ai suoi clienti solo informazioni di base personalizzate sui prezzi, relative alle chiamate, SMS e servizi dati (tra cui MMS), in cui i dettagli di pagamento siano complessi. In questo caso, il fornitore di roaming dovrebbe far riferimento, nel suo messaggio SMS, al numero gratuito designato per le chiamate vocali per ottenere ulteriori informazioni. Inoltre, potrebbero essere fornite una *landing page* accessibile gratuitamente o una pagina web.

121. I clienti dovrebbero essere in grado di monitorare, controllare e dare il loro consenso a qualsiasi spesa. Per quanto riguarda il roaming dati, l'articolo 15 (1) del Regolamento sul roaming impone ai fornitori di garantire che i clienti in roaming siano sempre adeguatamente informati degli oneri riguardanti i dati in roaming sia prima che dopo la conclusione/approvazione di un contratto, in modo da facilitare ai clienti la comprensione delle conseguenze finanziarie del loro uso e consentire loro di controllare e contenere la spesa sostenuta per tali servizi di roaming regolamentati. Il BEREC ritiene che ogni 12 mesi, o qualsiasi altro periodo più breve associato a un rinnovo del contratto o revisione dello stesso, costituirebbero un intervallo ragionevole. Il regolamento sul roaming prevede inoltre che, eventualmente, i fornitori debbano informare i propri clienti prima della conclusione/approvazione di un contratto e su base regolare da allora in poi, del rischio di connessioni e di download di dati in roaming automatizzati e non controllati. Devono anche spiegare, gratuitamente e in modo chiaro e facilmente comprensibile, come disattivare il roaming automatico dei dati per evitare il consumo incontrollato di servizi di dati in roaming. Gli operatori possono soddisfare queste esigenze, fornendo informazioni chiare e facilmente accessibili nei loro termini e condizioni per il servizio sul loro sito web e/o tramite altre pubblicazioni.

***b) Notifica sul consumo nell'ambito di una politica di fair use riguardante un limite di consumo per i dati***

122. Ai sensi dell'articolo 15 (2) (a) del Regolamento sul roaming, il fornitore di roaming invierà una notifica al cliente in roaming quando il volume applicabile di *fair use* dei servizi di dati in roaming è completamente consumato o quando si raggiunge qualsiasi soglia di utilizzo applicata ai sensi dell'articolo 6c. La notifica deve indicare il sovrapprezzo che verrà applicato a qualsiasi ulteriore consumo di servizi di dati in roaming regolamentati da parte del cliente in roaming. Ogni cliente deve avere il diritto di richiedere al fornitore di roaming di interrompere l'invio di tali notifiche e avrà il diritto, in qualsiasi momento e gratuitamente, di chiedere al fornitore di roaming di fornire nuovamente il servizio.

***c) Avvisare il cliente di un sovrapprezzo imminente basato su indicatori oggettivi***

123. Il fornitore di roaming deve avvertire il cliente prima di applicare qualsiasi sovrapprezzo sulla base degli indicatori oggettivi di cui all'articolo 4 (4) e (5) del

Regolamento di esecuzione della Commissione. Il fornitore di roaming deve informare il cliente e mettere a sua disposizione un periodo non inferiore a due settimane e, in assenza di un cambiamento nel modello di utilizzo entro tale periodo, il fornitore può applicare un sovrapprezzo per ogni ulteriore uso dopo la data della segnalazione (Articolo 5 (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione). Il sovrapprezzo, che è soggetto alle disposizioni dell'articolo 6 e del Regolamento sul roaming, deve essere specificato nell'avviso. Se il modello di utilizzo non cambia entro il periodo di segnalazione, il fornitore può applicare un sovrapprezzo per ogni ulteriore utilizzo durante e dopo il periodo di segnalazione, a partire dalla data della stessa, in conformità con i termini della politica di *fair use* applicabile e il cliente deve essere informato dell'inizio dell'applicazione di tale sovrapprezzo. Il BEREC considera buona norma non fatturare la maggiorazione (nel caso in cui un periodo di fatturazione termina durante il periodo di segnalazione) fino a dopo il termine del periodo di segnalazione e non è stato osservato nessun cambiamento rilevante nel modello di utilizzo. In questo modo non v'è alcuna necessità che l'operatore rimborsi maggiorazioni già fatturate nel caso in cui il modello di utilizzo del cliente sia cambiato dopo che la fattura è stata inviata o in caso in cui una controversia tra l'operatore e il cliente sia stata risolta a favore del quest'ultimo.

124. A seguito di avviso del fornitore di roaming, il cliente in roaming può cercare di chiarire o contestare la conclusione del fornitore di roaming riguardo l'esistenza di rischio di uso abusivo o anomalo dei servizi di roaming per scopi diversi da viaggi periodici, secondo le procedure di reclamo relative all'applicazione della politica di *fair use* che il fornitore di roaming pone in atto e attraverso tutte le procedure di risoluzione delle controversie stabilite nello Stato membro del fornitore di roaming, come stabilito all'articolo 5 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione. Tali meccanismi di reclamo e procedure di risoluzione delle controversie devono consentire al cliente in roaming di fornire la prova di non stare utilizzando servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati per scopi diversi da viaggi periodici, in risposta alla segnalazione del fornitore di roaming.

125. Ai sensi dell'articolo 5 (3) comma 2 del Regolamento di esecuzione della Commissione, quando il rischio di uso abusivo o anomalo deriva dall'inadempienza sia del consumo che della presenza prevalentemente domestici oltre la finestra di osservazione di almeno quattro mesi, la risoluzione di tale reclamo o contestazione tiene conto delle ulteriori indicazioni di rischio derivanti dalla presenza non domestica complessiva o dall'utilizzo del cliente in roaming. Ad esempio, un caso in cui la presenza non domestica e l'utilizzo del cliente in roaming sono solo leggermente superiori al 50% oltre la finestra di osservazione e il cliente in roaming fornisce prove sostanziali che coprono un periodo più lungo, compreso il futuro, di residenza o di legami stabili con il paese del fornitore di roaming, potrebbe essere valutato in modo diverso rispetto a quello in cui il cliente in roaming ha trascorso di gran lunga la maggior parte della finestra di osservazione all'estero e presenta poca o nessuna prova ulteriore.

126. In linea con il capitolo D (orientamento 35) ed E, il sovrapprezzo può essere applicato al servizio/i di vendita al dettaglio di roaming riguardo per il quale è stato rilevato il rischio di utilizzo abusivo o anomalo.

127. Il BEREC rileva che il periodo di segnalazione minimo di due settimane si applica anche quando l'avviso si basa sugli altri indicatori oggettivi discussi nelle Linee guida 36 a 39.

128. Il BEREC ritiene che il cambiamento richiesto nel modello di utilizzo entro il periodo di segnalazione per evitare che l'operatore applichi la maggiorazione debba affrontare il rischio osservato di uso abusivo o anomalo sulla base del quale è stato allertato il cliente. Il BEREC generalmente considera come un cambiamento di modello di utilizzo se il cliente soddisfa i criteri di consumo o presenza prevalentemente domestici per quanto riguarda il periodo di segnalazione di almeno due settimane.

129. Ai sensi dell'articolo 5 (5) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il sovrapprezzo sulla base del rischio di uso abusivo o anomalo deve terminare non appena l'utilizzo del cliente non indica più un rischio basato sugli indicatori oggettivi di cui all'articolo 4 (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione. L'operatore deve cessare di applicare i sovrapprezzi appena uno dei criteri di prevalenza (di presenza o di consumo) è soddisfatto. Per stabilire un tale cambiamento nella configurazione di utilizzo e affinché l'operatore abbia la sicurezza che v'è una chiara indicazione di assenza di rischio di uso abusivo o anomalo dopo il periodo di segnalazione, l'operatore dovrebbe continuare a monitorare il consumo del cliente e la presenza nello stesso modo impiegato prima della segnalazione.

***d) Limite di spesa o di consumo sul consumo di dati in roaming***

130. L'articolo 15 (3) del Regolamento sul roaming impone ai fornitori di mettere a disposizione dei propri clienti uno o più tetti di spesa o di volume massimo dell'uso dei dati in roaming nel corso di un determinato periodo concordato, previo consenso del cliente per continuare ("meccanismo di cut-off"). Ciò ha lo scopo di consentire ai clienti di evitare di accumulare fatture di importo superiore a quanto previsto. Il Regolamento non definisce il concetto di 'cliente'. Il BEREC ritiene che i fornitori possono interpretare tale concetto a significare la parte contraente o un titolare SIM individuale (che non può essere la stessa persona nel caso di contratti aziendali o familiari, ad esempio). I fornitori devono precisare (ad esempio nel contratto, sul sito internet e in altri modi appropriati) a chi viene applicato il limite di cut-off, vale a dire la parte contraente o i singoli titolari di schede SIM.

131. L'attuazione di RLAH ridurrà al minimo il rischio di bollette esorbitanti per la maggior parte dei clienti in roaming all'interno del SEE. I clienti che pagano in anticipo per una somma fissa, predefinita e non ricorrente e una durata non ricorrente, dopo la quale la sessione di dati finisce a meno che e fino a quando i clienti danno il loro consenso esplicito a riprendere l'accesso ai dati, sono automaticamente protetti dal rischio di bollette esorbitanti sia nel proprio paese che all'estero e non v'è alcuna necessità di prevedere un regime specifico per loro. Ciò risponde all'intenzione politica che c'è dietro al limite di cut-off, perché i consumatori sono in grado di spendere più di quanto hanno acconsentito prima di iniziare la connessione, dando così il controllo di loro.

132. Il BEREC ritiene che i seguenti casi siano adeguati al limite di cut-off:

- utilizzo di tariffe di roaming post e prepagate misurate all'interno e all'esterno del SEE<sup>7</sup>.
- quando un sovrapprezzo viene applicato al prezzo domestico secondo il capitolo E.

133. Il BEREC considera buona norma notificare ai clienti quando raggiungono il limite domestico del *bundle*. Tale notifica dovrebbe essere inviata al cliente anche quando raggiunge il limite predefinito durante il roaming.

134. I fornitori di roaming devono applicare il limite standard o limite di volume di default automaticamente a tutti i clienti che non hanno già scelto un limite specifico diverso. È buona norma che i fornitori spieghino, sul sito web e in altre pubblicazioni o con altri mezzi, come funzionerà il meccanismo di cut-off compreso il modo mediante cui acconsentire a continuare ad utilizzare i dati sebbene si sia superato il limite se lo si desidera, e che cosa accadrà a tutti i dati nel corso della fase di download, se il cliente non vuole continuare a utilizzare il servizio quando viene raggiunto il limite. Il BEREC considera buona norma che i clienti che hanno rinunciato definitivamente al limite di cut-off siano informati sul loro consumo su base regolare per impedire loro il rischio di ricevere inaspettate bollette esorbitanti.

135. Il limite di spesa di default deve essere vicino, ma non superare i 50 euro di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (IVA esclusa). Il limite di consumo di default deve avere un corrispondente limite di spesa non superiore a 50 euro di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (IVA esclusa), che dovrebbe aggiornarsi automaticamente ad ogni periodo di fatturazione. Per quanto riguarda il limite di spesa standard, i fornitori devono rendere il cliente consapevole del corrispondente importo in termini di volume in anticipo. Occorre notare che il limite si riferisce alla spesa cumulativa per periodo specificato e non per ogni sessione di dati.

136. Il BEREC intende che 'periodo mensile di fatturazione' può riferirsi a un mese di calendario o di un altro periodo mensile specificato in cui il servizio viene fatturato.

137. Questo limite di importo di 50 euro IVA esclusa di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione deve essere calcolato cumulativamente dal fornitore di roaming nel caso in cui il cliente in roaming viaggi più volte entro lo stesso periodo e, potenzialmente, in diversi paesi, compresi i paesi al di fuori del SEE.

138. Il BEREC comprende che le istituzioni europee intendono che il limite di spesa o di consumo deve essere reso disponibile per i clienti sia con tariffe postpagate che prepagate.

139. Inoltre, i fornitori possono mettere a disposizione uno o più limiti di spesa o di consumo, superiori o inferiori, per altri periodi di uso (cioè non necessariamente al mese, ad esempio potrebbe essere offerto un limite giornaliero o settimanale); una volta forniti nuovamente, il cliente viene informato in anticipo del corrispondente importo di spesa o di consumo, rispettivamente.

---

<sup>7</sup> Secondo l'articolo 15, paragrafo 6 del Regolamento sul roaming, questi meccanismi di salvaguardia si applicano anche ai servizi dei dati in roaming utilizzati dai clienti in roaming che si spostano al di fuori del SEE.

140. Il BEREC osserva che gli MMS sono compresi nella definizione di 'servizi di dati in roaming regolamentati' ai sensi dell'articolo 2(2) (m) del Regolamento sul roaming e non sono esplicitamente esclusi dal campo di applicazione dell'articolo 15 (3) del Regolamento sul roaming, ove previsto come servizio misurato. I fornitori dovrebbero garantire che i consumatori siano informati su come sono addebitate e controllate le spese di gestione dei materiali.

141. Quando un limite di spesa o di consumo è in funzione, il Regolamento sul roaming impone ai fornitori di inviare al cliente un messaggio di avviso quando hanno consumato l'80% di tale limite. L'obiettivo politico generale del limite è quello di consentire ai clienti di controllare e contenere la spesa. Il BEREC intende che il tipo di portatile o di altro dispositivo, il servizio dati e i contenuti possono tutti influire sulla velocità con la quale la notifica può essere inviata e con la quale può essere ricevuta e affrontata da parte del cliente. Il BEREC ritiene che i fornitori dovrebbero configurare l'invio di notifiche in modo che il cliente abbia il tempo di utilizzare la notifica per prendere una decisione informata circa le proprie spese prima del raggiungimento del limite finale. Nei casi in cui v'è una variazione dell' 80%, i fornitori dovrebbero cercare, per una questione di buona prassi, di garantire che i clienti ricevano il messaggio prima che raggiungano l'80% del loro limite, piuttosto che dopo.

142. Sebbene il Regolamento sul roaming non prescriva come l'avviso debba essere inviato al cellulare del cliente o ad altro dispositivo, tale avviso deve essere 'adeguato', ad esempio tramite un SMS, un messaggio di posta elettronica o una finestra pop-up sul computer (articolo 15 (3) del Regolamento sul roaming). Il BEREC ritiene che i clienti debbano essere muniti di mezzi in grado di massimizzare le loro possibilità di ricevere e di poter agire sulla notifica se desiderano continuare ad utilizzare i dati oltre il limite tenendo presente il dispositivo e il tipo di servizio di dati utilizzato.

143. Il BEREC si aspetta che i fornitori vorranno fornire informazioni agli utenti su come continuare ad utilizzare i servizi di dati quando la notifica di avviso 80% viene inviata, al fine di dare ai consumatori più tempo per pianificare e controllare il loro uso e le loro spese. I fornitori possono anche voler indicare che cosa accadrà a tutti i dati nel corso della fase di download quando viene raggiunto il limite di tempo, se il cliente non vuole utilizzare i servizi oltre quel punto. Se il cliente decide di autorizzare l'uso dei dati oltre il limite di spesa o di consumo, in risposta alla notifica dell'80%, il limite originale verrà sostituito e non sarà più rilevante per inviare una notifica al termine del limite originale per il periodo di fatturazione specifico applicabile. Il BEREC ritiene che il consenso di un cliente è dato solo per il periodo di fatturazione specificato.

144. I clienti possono richiedere, gratuitamente, al loro fornitore di interrompere l'invio di tali notifiche o di avviarlo di nuovo.

145. Quando viene raggiunto il limite di spesa o di consumo concordato, il fornitore è tenuto ad inviare un'altra notifica al telefono cellulare o ad altro dispositivo del cliente. La notifica deve indicare come poter continuare ad utilizzare i servizi di dati, se il cliente vuole, e il costo di eventuali unità di dati aggiuntivi consumati durante il periodo di fatturazione specificato. Se il cliente non risponde come indicato, il fornitore deve immediatamente cessare di fornire e di addebitare al cliente in roaming i servizi di dati in roaming regolamentati, a meno che e fino a quando il cliente richieda di continuare

o rinnovare la prestazione di tali servizi' (articolo 15 (3) del Regolamento sul roaming) per il periodo di fatturazione specificato.

146. Alcuni fornitori hanno espresso la loro preoccupazione riguardo il fatto che questa disposizione impone loro di revocare l'autorizzazione a tutti i servizi di dati in roaming per il cliente in questione. Il cliente sarebbe quindi tenuto a contattare il servizio clienti per richiedere una nuova autorizzazione al roaming di dati, processo che potrebbe richiedere una quantità di tempo breve o notevole. Tutti i dati in fase di download o caricati quando è stato raggiunto il limite sarebbero persi. Il BEREC ritiene che l'intenzione politica non è di revocare l'autorizzazione per i servizi di dati in roaming o di far intraprendere ai consumatori un processo gravoso o lungo per riprendere l'utilizzo di dati in roaming.

147. In ogni caso, l'addebito deve essere interrotto quando viene raggiunto il limite, a meno che il cliente abbia risposto a tempo debito di non volere che il cut-off sia attivato. Per quanto riguarda la connessione dati, il BEREC incoraggia i fornitori, ove possibile, a mantenerla per un periodo di tempo ragionevole dopo il raggiungimento del limite per dare a più clienti il tempo sufficiente per ricevere e rispondere alle notifiche, ad esempio sospendendo la connessione o rallentando la velocità in modo significativo. A seconda del tipo di dispositivo, il servizio di dati e contenuti, ci può essere un ritardo nella risposta del cliente, in particolare laddove i mezzi di invio della notifica non interrompono la sessione di dati in sé, ad esempio quando un SMS viene inviato ad un telefono cellulare, al contrario di una finestra pop-up. Se il cliente indica che lui o lei non vuole continuare la sessione di dati o rimane in silenzio per tutto il "termine ragionevole" per una risposta, il BEREC incoraggia gli operatori a facilitare qualsiasi connessione successiva nella misura più ampia possibile, una volta che il cliente dà il proprio consenso a riprendere l'uso. Il BEREC si aspetta anche che i fornitori debbano compiere sforzi tecnicamente possibili per preservare i dati che si stavano scaricando per un periodo di tempo ragionevole una volta raggiunto il limite, in modo da permettere al cliente di riprendere il download.

148. Infine, il considerando 88 del Regolamento sul roaming stabilisce che le misure di cui sopra devono essere viste come 'garanzie minime per i clienti in roaming', e non impediscono ai fornitori di offrire ulteriori misure di controllo e di trasparenza delle bollette come offerte forfettarie o informazioni in tempo reale sul consumo dei dati, che anche il BEREC favorisce.

#### ***I. Attività delle ANR in riferimento alla politica di fair use/risoluzione delle controversie***

149. Ai sensi dell'articolo 5 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il fornitore di roaming comunica le politiche di *fair use* alla ANR. Il fornitore di roaming dovrebbe inviare informazioni complete sulla politica di *fair use* alla ANR sia prima dell'applicazione o, al più tardi, dopo che la politica di *fair use* diventa applicabile. Il BEREC ritiene che tale obbligo non implica che la ANR debba approvare formalmente la politica di *fair use* in termini di una pre-autorizzazione con una decisione formale. Tuttavia, il BEREC è del parere che le disposizioni di vigilanza e di applicazione di cui agli articoli 16 e 6 (d) (5) del Regolamento sul roaming non pregiudicano quanto già citato. Pertanto, l'ANR potrebbe voler esaminare se la politica di *fair use* notificata è in

conformità con le disposizioni di cui al Regolamento di esecuzione della Commissione. Di conseguenza, la ANR può decidere di imporre misure ai sensi degli articoli 16 (5) e (6) del Regolamento sul roaming e di intervenire di propria iniziativa al fine di garantire il rispetto del regolamento. Qualora la ANR scoprisse che si è verificata una violazione degli obblighi di cui al Regolamento sul roaming, ha il potere di imporre la cessazione immediata della violazione.

150. Per quanto riguarda la comunicazione alla ANR sulla rivendita organizzata e le misure da adottare ai sensi dell'articolo 5 (6) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il fornitore di roaming deve comunicare sia la prova di rivendita organizzata e allo stesso tempo le misure che vengono prese dal fornitore di roaming. Nei casi in cui un fornitore di roaming stabilisce che tale abuso è in corso, notifica alla ANR le prove che caratterizzano l'abuso sistematico in questione e le misure adottate per garantire il rispetto di tutte le condizioni del contratto sottostante al più tardi al momento in cui tali misure sono prese. Il BEREC ritiene che ci possono essere casi individuali che potrebbero richiedere un'analisi dettagliata da parte della relativa ANR.

151. Per quanto riguarda la procedura di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 34 della direttiva 2002/22 CE (Direttiva Servizio Universale, DSU), il Regolamento sul roaming concede al cliente il diritto di avvalersi di procedure di risoluzione delle controversie extragiudiziali trasparenti, semplici, eque e rapide (ai sensi dell'articolo 17 (2) del Regolamento sul roaming) stabilite nello Stato membro del fornitore di roaming, conformemente all'articolo 34 della DSU. Ai sensi dell'articolo 5 (3) del Regolamento di esecuzione della Commissione, nell'ambito del presente procedimento, il cliente in roaming ha la possibilità di fornire la prova che contesti qualsiasi accertamento da parte del fornitore di roaming di uso abusivo o anomalo dei servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati per scopi diversi da viaggi periodici dopo ha inviato un avviso per il cliente in roaming. Il BEREC ritiene che sarebbe meglio che il fornitore di roaming non imponesse effettivamente sovrapprezzi (ad esempio con l'inclusione delle spese nella fattura mensile) su un cliente che ha avviato un reclamo o contestazione fino a quando non è stato risolto.

#### ***J. Intervalli di tariffazione***

152. Il Regolamento sul roaming prevede un massimo di intervalli di tariffazione per le chiamate e le sessioni di dati in roaming all'ingrosso e al dettaglio regolamentati.

153. L'articolo 6 e (1) comma 3 del Regolamento sul roaming potrebbe non essere chiaro se l'intervallo di tariffazione per-secondo e per kilobyte (rispettivamente per le chiamate vocali e i servizi di dati) si applica sia alla componente di prezzo al dettaglio domestico che al sovrapprezzo di roaming o solo al sovrapprezzo di roaming. L'intenzione del Regolamento sul roaming è di avere gli stessi prezzi per il roaming e per i servizi al dettaglio domestici. Tuttavia, applicare l'intervallo di tariffazione regolamentato alla componente di prezzo al dettaglio domestico di una tariffa di roaming può costringere gli operatori ad applicare intervalli di tariffazione diversi per i servizi di vendita al dettaglio di roaming e per i servizi di vendita al dettaglio domestici. Il BEREC ritiene pertanto che gli operatori dovrebbero essere autorizzati ad applicare gli intervalli di tariffazione di cui all'articolo 6 e (1), comma 3 del Regolamento sul roaming solo per le maggiorazioni di roaming al fine di ottenere prezzi RLAH. Tuttavia,

gli operatori potrebbero anche applicare gli stessi intervalli di tariffazione per la componente domestica come il prezzo per il servizio di roaming al dettaglio.

154. Allo stesso modo, gli operatori possono decidere di applicare gli intervalli di tariffazione ai sensi dell'articolo 6 e (1) comma 3 del Regolamento sul roaming anche per la componente domestica, come il prezzo per il servizio di vendita al dettaglio di roaming, anche quando non viene applicata alcuna maggiorazione.

155. Gli SMS devono essere fatturati per messaggio a livello di vendita all'ingrosso e al dettaglio. Secondo l'articolo 11 e il considerando 70, un messaggio SMS in roaming deve avere gli stessi parametri tecnici degli SMS domestici.

## **K. Sostenibilità**

156. Ai sensi dell'articolo 6c del Regolamento sul roaming, in circostanze specifiche ed eccezionali, al fine di garantire la sostenibilità del suo modello di tariffazione domestica, un fornitore di roaming può chiedere l'autorizzazione di applicare un sovrapprezzo. Il Regolamento di esecuzione della Commissione stabilisce le modalità riguardo la metodologia per la valutazione della sostenibilità della soppressione delle maggiorazioni di roaming al dettaglio e sul fatto che un fornitore di roaming presenti domanda ai fini di tale valutazione.

### **a) Scadenze**

157. Affinché la ANR sia in grado di concedere l'autorizzazione ad applicare un sovrapprezzo di roaming già il primo giorno della soppressione del sovrapprezzo di roaming al dettaglio il 15 giugno 2017, il fornitore di roaming dovrebbe informare la ANR in anticipo e scambiare le informazioni necessarie con l'ANR prima di tale data. Al fine di evitare il rischio di non poter ottenere maggiorazioni di sostenibilità concesse il 15 giugno 2017, la prima domanda deve contenere tutti i dati necessari e devono essere presentate alla ANR al più tardi un mese prima del 15 giugno 2017. Nel caso in cui la ANR, dopo aver esaminato le informazioni fornite, giunga alla conclusione che i sovrapprezzi potrebbero essere autorizzati, ne informerà l'operatore.

158. Tenendo conto che l'applicazione del sovrapprezzo è prevista solo e dopo il 15 giugno 2017, la prima data in cui la ANR può concedere un'autorizzazione è il 15 giugno 2017.

159. I sovrapprezzi di sostenibilità devono essere concessi per un periodo di 12 mesi. Al fine di rinnovare l'autorizzazione, il fornitore di roaming deve aggiornare le informazioni e sottoporle alla ANR ogni 12 mesi ai sensi dell'articolo 6 c (2) del Regolamento sul roaming. La ANR autorizza il pagamento entro un mese dal ricevimento di una domanda, a meno che l'applicazione sia manifestamente infondata o fornisca informazioni insufficienti, nel qual caso la ANR adotta una decisione definitiva entro un ulteriore periodo di due mesi. Durante questo periodo, l'ANR dovrebbe concedere al fornitore di roaming la possibilità di essere ascoltato e dovrebbe prendere una decisione definitiva che autorizzi, modifichi o rifiuti il sovrapprezzo proposto dal fornitore di roaming.

160. In caso di un'autorizzazione, gli operatori che desiderano applicare sovrapprezzi devono rispettare le regole di trasparenza (vale a dire la pubblicazione

anticipata delle variazioni dei prezzi, questioni contrattuali che richiedono un diritto straordinario di risolvere i contratti) sia a livello nazionale che nel Regolamento sul roaming.

***b) Requisiti per richiedere una deroga***

161. Un operatore che chiede un'autorizzazione ad applicare sovrapprezzi in roaming deve presentare il suo margine netto di roaming al dettaglio stimato in un periodo di 12 mesi a partire al più presto dal 15 giugno 2017. Il suo margine netto di roaming al dettaglio progettato, nel caso sia negativo, sarà comparato con il suo margine di servizi mobili progettato. Nel caso in cui il valore assoluto del margine netto di vendita al dettaglio del roaming è pari al 3% o più del margine dei servizi mobili, l'ANR esaminerà le circostanze specifiche di cui all'articolo 10 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione al fine di concludere se dovrebbe essere autorizzato un sovrapprezzo sui servizi di roaming regolamentati. Secondo la definizione dell'articolo 2 (2) (f) del Regolamento di esecuzione della Commissione, margine di servizi di telefonia mobile significa guadagni, prima che ammortamento degli interessi fiscali e ammortamenti, derivanti dalla vendita di servizi mobili diversi dai servizi di roaming al dettaglio. Per il caso di operatori che offrono servizi di telefonia mobile sia al dettaglio che all'ingrosso, i ricavi e costi sia per i servizi al dettaglio che all'ingrosso devono essere colti nella stima del margine dei servizi mobili (a scanso di equivoci, questi escluderebbero i servizi di roaming al dettaglio).

162. Il margine netto di vendita al dettaglio del roaming è l'importo che residua dopo che le spese di fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentate sono detratte dai ricavi della fornitura di tali servizi. Costi e ricavi dovrebbero essere determinati secondo le disposizioni degli articoli 7, 8 e 9 del Regolamento di esecuzione della Commissione. Ai sensi dell'articolo 6 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione, tutti i dati sui costi e ricavi del richiedente devono essere basati su conti finanziari, che sono messi a disposizione dell'ANR e possono essere regolati secondo le stime del volume di cui all'articolo 6 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione. Dove i costi sono proiettati, le deviazioni dalle cifre derivanti dai conti finanziari del passato devono essere considerate solo se supportate dalla prova di impegni finanziari per il periodo coperto dalle proiezioni. Per la determinazione del margine netto di roaming al dettaglio, ricavi e costi dovrebbero essere stimati in relazione a tutti i servizi di roaming al dettaglio regolamentati e non solo a poche tariffe selezionate. Il richiedente deve fornire tutti i dati necessari effettivi e previsti che ha utilizzato per determinare il previsto margine di servizi di telefonia mobile e i costi effettivi e previsti complessivi e un fatturato di fornitura di servizi di roaming regolamentati nel periodo di riferimento (periodo di 12 mesi effettivo e previsto per i quali è presentata domanda).

163. Per quanto riguarda i dati effettivi, come è prassi comune tra gli operatori di telefonia mobile di pubblicare le informazioni finanziarie di ogni trimestre, potrebbe essere più appropriato presentare i dati effettivi sui costi e ricavi per un periodo di 12 mesi che termina in uno dei quattro quarti dell'anno. Per esempio, se una domanda è presentata nel maggio 2017, devono essere presentati, se disponibili, i dati effettivi per il periodo dal 1 aprile 2016 al 31 marzo 2017. Se i dati effettivi per il periodo dal 1 aprile 2016 al 31 marzo 2017 non sono disponibili, dovranno necessariamente essere presentati i dati effettivi per il periodo dal 1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016. Lo

stesso vale, rispettivamente, se non sono disponibili i dati effettivi per il periodo 1 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016 o per il periodo più recente. Nel caso in cui il periodo di esame della domanda fosse prorogato di due mesi, secondo le disposizioni di cui all'articolo 6 c (4) del Regolamento sul roaming, e nel frattempo le informazioni effettive più recenti diventassero disponibili, il richiedente può includere questi dati effettivi supplementari nella sua domanda. Per quanto riguarda i dati previsti, il richiedente deve presentare, oltre al risultato della sua proiezione, gli ingressi utilizzati per ottenere tali proiezioni e i dettagli della sua metodologia di proiezione. Il BEREC fornisce un elenco di elementi che l'ANR potrebbe prendere in considerazione richiedendo di esaminare la sostenibilità del modello di tariffazione domestico:

- Il modello dell'Allegato I (se necessario il modello potrebbe essere modificato dalle ANR), compilato di conseguenza da parte del richiedente, si potrebbe prendere in considerazione. Il modello comprende i seguenti dati/informazioni reali e proiettate:
  - l'uscita delle formule inclusa nell'Allegato II del Regolamento di esecuzione della Commissione
  - i dati utilizzati per il calcolo delle formule incluse nell'Allegato II del Regolamento di esecuzione della Commissione
  - costi previsti dagli articoli 7 e 8 del Regolamento di esecuzione della Commissione
  - ricavi ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento di esecuzione della Commissione
  - calcolo del margine netto di roaming al dettaglio in base ai calcoli precedenti sui costi e ricavi
  - calcolo del margine da servizi mobili (MOL)
  - informazioni aggiuntive ai sensi dell'articolo 10 (2) del Regolamento di esecuzione della Commissione
- Per ogni proiezione (cioè ogni linea nei modelli) dettagli sulla metodologia di proiezione utilizzata, riferendosi alla prova di impegno finanziario (se necessario).
- Saldi di contabilità generale che coprono le transazioni durante il periodo "reale", compresa la ripartizione degli importi nei conti finanziari per centri di costo del richiedente (cioè parti dell'organizzazione a cui i costi sono attribuiti ai fini contabili).
- Dettagli sul collegamento/ripartizione tra i dati della contabilità finanziaria e le figure nei modelli.

164. La ANR può anche esigere dal richiedente la dichiarazione di un contabile che i dati siano correttamente tratti dai propri sistemi aziendali e che la metodologia per le proiezioni sia stata seguita in modo coerente e corretto.

165. Secondo la definizione di cui all'articolo 2 (f) del Regolamento di esecuzione della Commissione, il margine operativo lordo per i servizi mobili dovrebbe essere calcolato ignorando i costi ed i ricavi da servizi di roaming al dettaglio. Nel caso in cui

un operatore incontra difficoltà nel calcolo del margine servizi mobili (cioè il MOL), potrebbe considerare di sottrarre il margine netto del roaming al dettaglio calcolato secondo gli articoli 6, 7 e 8 del Regolamento di esecuzione della Commissione dal MOL di tutti i servizi mobili forniti dall'operatore come un buon proxy per il margine da servizi mobili. In questo modo, il richiedente non dovrebbe stimare il margine operativo lordo di servizi mobili in un modo che si tradurrebbe in un'elusione della metodologia di cui agli articoli 6, 7 e 8 del Regolamento di esecuzione della Commissione per stimare i costi e ricavi (e in ultima analisi, il margine netto) di servizi di roaming.

166. Tenendo conto della Linea guida 175, il richiedente deve presentare anche informazioni sul livello e la distribuzione dei sovrapprezzi di roaming che si propone di applicare al fine di garantire la sostenibilità del suo modello domestico di tariffazione visto il fatto che il livello delle maggiorazioni non va oltre il recupero dei costi.

### ***c) Valutazione della richiesta***

167. Al fine di garantire la sostenibilità del suo modello di tariffazione domestica, l'ANR può concludere che il richiedente non sia in grado di recuperare i costi della fornitura di servizi di roaming al dettaglio regolamentati, con l'effetto che la sostenibilità del suo modello di tariffazione domestica sarebbe compromessa, solo dove il margine netto di roaming al dettaglio negativo del richiedente è pari al 3% o più del margine dei suoi servizi di mobili ai sensi dell'articolo 10 (1) del Regolamento di esecuzione della Commissione o in caso di un margine negativo di servizi mobili.

168. Il margine netto di roaming al minuto è l'importo rimanente dopo che i costi dei servizi di roaming al dettaglio regolamentati sono dedotti dalle entrate della fornitura di tali servizi utilizzando il metodo descritto negli articoli 7, 8 e 9 del Regolamento di esecuzione della Commissione. A questo proposito, l'ANR deve rivedere l'approccio utilizzato nella richiesta per determinare il margine netto di vendita al dettaglio del roaming per garantire la conformità con la metodologia per la determinazione dei costi e dei ricavi, di cui agli articoli 7, 8 e 9 del Regolamento di esecuzione della Commissione.

169. Qualora il valore assoluto del margine netto di vendita al dettaglio del roaming fosse pari al 3% o più del margine dei servizi mobili, l'ANR può rifiutare il sovrapprezzo quando in determinate circostanze non v'è la prova di un modello di tariffazione a livello domestico sostenibile. Tali circostanze includono casi previsti dall'articolo 10 del Regolamento di esecuzione della Commissione.

170. In primo luogo, le ANR dovrebbero esaminare se il richiedente è parte di un gruppo e se l'approccio utilizzato nel ricorso suggerisce che c'è trasferimento di prezzi domestico da/verso altre filiali del gruppo in altri Stati membri, in particolare in vista di un notevole squilibrio di tariffe di roaming all'ingrosso applicate all'interno del gruppo. In questi casi, l'ANR può concludere che la quota dei costi attribuiti al richiedente è sproporzionatamente grande (se confrontato con altre filiali del gruppo) e l'ANR può rifiutarsi di concedere la possibilità di applicare sovrapprezzi di sostenibilità. In secondo luogo, l'ANR dovrebbe esaminare il grado di concorrenza nei mercati domestici al fine di valutare se il livello dei margini di profitto è tale che le aziende del mercato domestico sono più propense ad assorbire il margine di vendita al dettaglio del roaming negativo che di aumentare i prezzi domestici. In terzo luogo, le ANR devono assicurarsi che tutte le ipotesi formulate nel ricorso non superino quanto

necessario per soddisfare le condizioni di una politica di *fair use* stabilite nel Regolamento di esecuzione della Commissione. Poiché le condizioni di una politica di *fair use* possono limitare le perdite del richiedente, la domanda di un operatore non può fondare le sue perdite di roaming sulla base di una politica di *fair use* che è più generosa (ad esempio offrendo dati illimitati in roaming e/o non chiedere la prova di legami stabili) rispetto a quanto è necessario per soddisfare le condizioni di *fair use* del Regolamento di esecuzione della Commissione. In questi casi, l'ANR rifiuta il sovrapprezzo.

**d) Livello e distribuzione di sovrapprezzi per assicurare la sostenibilità del RLAH**

171. Quando autorizza la maggiorazione sui servizi di roaming regolamentati, la decisione finale della ANR individua l'ammontare del margine di roaming al dettaglio accertato negativo che può essere recuperato attraverso l'applicazione di un sovrapprezzo di vendita al dettaglio per i servizi di roaming forniti all'interno del SEE. Se la ANR concede l'autorizzazione ad applicare sovrapprezzi, i fornitori di roaming potrebbero applicare sovrapprezzi per i servizi di telefonia mobile di roaming al dettaglio per un periodo di 12 mesi, a meno che la ANR non richieda modifiche alla maggiorazione di cui all'articolo 6 d (5) del Regolamento sul roaming.

172. L'articolo 10 (4) del Regolamento di esecuzione della Commissione prevede che il sovrapprezzo debba essere coerente con le ipotesi di traffico in roaming alla base della valutazione della domanda ed essere impostato in conformità con i principi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21 / CE del Parlamento europeo e del Consiglio.

173. Inoltre, il considerando 23 del Regolamento sul roaming prevede che i fornitori di roaming, previa autorizzazione dell'ANR, dovrebbero essere in grado di applicare un sovrapprezzo per i servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati solo nella misura necessaria per recuperare tutti i costi rilevanti di fornitura di tali servizi. In questa linea, l'articolo 6 c (1) del Regolamento sul roaming e il Considerando 34 del Regolamento di esecuzione della Commissione affermano che il sovrapprezzo si applica solo nella misura necessaria per recuperare i costi della fornitura di servizi di vendita al dettaglio di roaming regolamentati tenendo conto delle tariffe all'ingrosso massime applicabili. Il BEREC osserva che i costi per l'acquisto all'ingrosso di accesso dei fornitori di roaming sono limitati dalle tariffe massime all'ingrosso per i corrispondenti componenti di accesso all'ingrosso al roaming, e le ANR dovrebbero tenerne conto nell'esaminare le richieste di applicazione di un supplemento di sostenibilità. Tuttavia, a parere del BEREC, un richiedente può debitamente comprovare che questi sovrapprezzi non possono in linea di principio essere rigorosamente limitati ai costi massimi all'ingrosso, al fine di essere in grado di recuperare i costi della fornitura di servizi di roaming regolamentati. Ad esempio, questo potrebbe essere il caso degli MVNO (Operatori di Rete Mobile Virtuale) che potrebbero avere costi aggiuntivi per i servizi per fornire servizi di vendita al dettaglio di roaming e possono, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento sul roaming, essere addebitati a prezzi equi e ragionevoli in cima alle tariffe di roaming all'ingrosso di cui agli articoli 7, 9 e 12 del Regolamento sul roaming. Tuttavia, il BEREC ritiene che l'autorizzazione delle maggiorazioni superiori ai prezzi all'ingrosso applicabili da parte delle ANR dovrebbero essere oggetto di un'interpretazione restrittiva e che le ANR devono rigorosamente valutare che il fornitore di roaming ha adempiuto l'onere della prova per giustificare la necessità di tali sovrapprezzi nella sua domanda.

174. Nel valutare il livello del sovrapprezzo di sostenibilità, le ANR provvedono affinché tale livello non vada oltre quanto necessario per il recupero dei costi. In tal modo, essi tengono conto di qualsiasi politica di *fair use* attuata dall'operatore e i potenziali volumi che superano tale politica (e conseguente sovrapprezzo). Tuttavia, i fornitori di roaming non sono autorizzati ad addebitare il sovrapprezzo di sostenibilità, oltre ai sovrapprezzi, conformemente all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming. Nel caso eccezionale in cui i sovrapprezzi di sostenibilità sono superiori ai sovrapprezzi, conformemente all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming (ovvero sovrapprezzi superiori a qualsiasi politica di *fair use*) i sovrapprezzi di sostenibilità potrebbero anche essere applicati quando si supera la politica di *fair use* (invece dei sovrapprezzi, conformemente all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming). In ogni caso, quando autorizzano i sovrapprezzi di sostenibilità, le ANR provvedono affinché il livello dei sovrapprezzi applicati (sia all'interno che dopo il consumo di volumi *fair use*) non vada oltre il recupero dei costi.

175. Dal punto di vista del BEREC, il considerando 34 del Regolamento di esecuzione della Commissione dà indicazioni circa la distribuzione dei sovrapprezzi di sostenibilità. Come parte della sua domanda, il fornitore di roaming deve dimostrare che i sovrapprezzi di roaming da lui proposti fanno sì che il suo modello di tariffazione domestica rimanga sostenibile, mentre, allo stesso tempo, non vanno oltre quanto necessario per il recupero dei costi. Pertanto, l'operatore deve proporre su quali servizi di roaming regolamentati (chiamate effettuate o ricevute, SMS inviati, servizi di dati) o tariffe (tutte le tariffe, tariffe specifiche, ecc.) devono essere applicati i sovrapprezzi. Con vista della sua approvazione da parte della competente ANR, il fornitore di roaming dovrebbe tener conto degli effetti distributivi dei sovrapprezzi di roaming proposti sugli utenti finali. Sovrapprezzi differenti in modo significativo tra le tariffe dovrebbero pertanto essere debitamente giustificati dal fornitore di roaming richiedente. I sovrapprezzi di sostenibilità possono essere applicati fin dall'inizio di uso dei servizi di telefonia mobile in roaming, a partire dal primo minuto, messaggio SMS o MB utilizzato.

#### ***L. Oneri per i messaggi di posta vocale ed SMS ricevuti***

176. L'articolo 6 e (1) comma 2 del Regolamento sul roaming vieta le spese (compresi eventuali sovrapprezzi) per i messaggi di posta vocale che si depositano nella casella di posta in rete del cliente in roaming da parte di un altro utente e i messaggi SMS regolamentati ricevuti.

177. L'operatore del paese d'origine non è impossibilitato a riscuotere 'altri oneri di segreteria telefonica applicabili', ad esempio quando il cliente in roaming ascolta un messaggio lasciato nella sua casella di posta in rete. Il trasferimento dei messaggi vocali che sono stati lasciati nella casella di posta non di rete del cliente alla segreteria telefonica di rete del cliente in roaming, ad esempio se il cliente utilizza la numerazione personale, dovrebbe essere considerato come un servizio diverso da quello di cui all'articolo 6 e (1), comma 2 del Regolamento sul roaming.

#### ***M. Addebiti in valute diverse dall'Euro***

178. I massimali di cui all'articolo 6 e (1) (a) del Regolamento sul roaming incorporano i massimali all'ingrosso di cui agli articoli 7 (2), 9 (1), e 12 (1) del Regolamento sul roaming. Nel calcolo dei tassi di cambio rilevanti per tali limiti, gli

operatori dovrebbero utilizzare il metodo di cui all'articolo 1, (6) del Regolamento sul roaming in quanto non vi sono state variazioni dovute alla modifica del Regolamento sul roaming del 2015. Pertanto, fino al 30 giugno 2017, i massimali di cui all'articolo 6 e (1) (a) del Regolamento sul roaming devono essere convertiti utilizzando il tasso di cambio pubblicato dalla Banca centrale europea nella GUUE il 1 maggio 2016. Dal 1 luglio 2017 fino al 30 giugno 2018, deve essere utilizzato il tasso di cambio pubblicato il 1 maggio 2017. Se il tasso di cambio al 1 maggio 2017 è inferiore a quello del 1 maggio 2016 e quindi vantaggioso per i clienti, gli operatori possono scegliere di calcolare i massimali in base a questo tasso di cambio più basso già dal 15 giugno 2017, per evitare di modificare il livello della maggiorazione già dopo 16 giorni del nuovo regime normativo.

179. Nel determinare il massimale di cui all'articolo 6 e (1) (b) del Regolamento sul roaming in valute diverse dall'euro, dovrebbe applicarsi la metodologia utilizzata per la conversione di tariffe al dettaglio di cui all'articolo 1 (7) del Regolamento sul roaming, poiché il limite è legato alla regolamentazione dei prezzi di vendita al dettaglio, vale a dire che dovrebbe essere usata una media dei tassi di cambio dello stesso anno pubblicata il 1 marzo, 1 aprile e 1 maggio da parte della Banca centrale europea nella GUUE.

180. Se il tasso di cambio medio per i tre mesi pertinenti è inferiore nel 2017 rispetto al 2016 e quindi vantaggioso per i clienti, gli operatori possono scegliere di calcolare i massimali in base a questo tasso di cambio medio inferiore già dal 15 giugno 2017, al fine di evitare la modifica del livello di massimali già dopo 16 giorni del nuovo regime normativo.

181. Il massimale a pagamento di cui all'articolo 6 e (1) (c) del Regolamento sul roaming è la media ponderata delle tariffe massime di terminazione mobile in tutta l'UE ('media MTR'). I tassi di cambio di cui all'articolo 1 devono essere applicati così come l'articolo 1 (6) del Regolamento sul roaming.

182. I sovrapprezzi massimi di vendita al dettaglio di cui all'articolo 6 e (1) e le tariffe medie all'ingrosso per chiamate vocali, SMS e dati possono essere calcolati al numero massimo di cifre decimali consentite dal tasso di cambio ufficiale. Questo imposta il massimo che può essere addebitato in valuta nazionale. I fornitori possono volere, in pratica, calcolare le spese in numeri interi di unità monetarie, soprattutto a livello di vendita al dettaglio, anche se questa pratica non è obbligatoria. In questo caso, i numeri devono essere arrotondati. L'arrotondamento di questi numeri al di sopra del livello del relativo massimale non è consentito in nessuna circostanza. L'IVA potrebbe essere inclusa in base al numero massimo di decimali prima dell'arrotondamento per difetto della spesa totale (IVA inclusa).

183. Nel determinare il limite di spesa o di consumo dell'uso di dati in roaming (articolo 15 (3) del regolamento sul roaming) in valute diverse dall'Euro, dovrebbe applicarsi la metodologia utilizzata per la conversione di tariffe al dettaglio di cui all'articolo 1 (7) in quanto il limite è correlato alla regolamentazione dei prezzi di vendita

---

<sup>8</sup> Inferiore significa che il prezzo per 1 euro è diminuito, vale a dire che è più conveniente acquistare 1 euro in valuta locale il 1 ° maggio 2017 rispetto al 1 ° maggio 2016.

al dettaglio, vale a dire che dovrebbe essere usata una media dei tassi di cambio pubblicata il 1 marzo, 1 aprile e 1 maggio.

#### **N. Roaming involontario**

184. Il roaming involontario ha luogo quando il segnale proveniente da un dispositivo mobile viene prelevato da un'altra rete senza azione dall'abbonato. Gli ORM (Operatori di Rete Mobile) dovrebbero prendere provvedimenti per ridurre i danni per i consumatori violando i limiti della politica di *fair use* o gli indicatori a causa di roaming involontario. Questi passaggi possono includere coordinamento transfrontaliero su livelli di potenza, maschere d'emissione e sensibilità del ricevitore. Riconoscendo che i segnali radio non rispettano i confini della terra e nel caso in cui le misure tecniche da sole non possano mitigare gli effetti di roaming involontario in particolare nelle zone di confine, gli ORM possono anche considerare l'implementazione di tariffe speciali o di operatori addetti al blocco dei meccanismi, per quegli abbonati che vivono vicino alle zone di confine e/o SMS di notifica, o il consenso dato forse attraverso la selezione menu del dispositivo, prima di consentire il roaming per quegli abbonati interessati. In ogni caso, gli operatori mobili devono informare i loro clienti sulle misure per prevenire il roaming involontario (ad esempio la selezione manuale dell'operatore quando si utilizza il dispositivo in prossimità del confine).

#### **O. Servizi a valore aggiunto**

185. Il BEREC ritiene che un servizio a valore aggiunto è un servizio a tariffa maggiorata nel contesto del Regolamento sul roaming in cui l'addebito per la chiamata vocale o SMS o la trasmissione dei dati è unito al prezzo dell'acquisto di un servizio specifico, ad esempio, una suoneria, e che il prezzo unito è completamente fatturato, e pagato, dal fornitore di roaming del cliente in roaming.

186. Secondo il considerando 43 del Regolamento sul roaming, tale regolamento non si applica all'intera tariffa addebitata per la fornitura di servizi a tariffa maggiorata, ma solo alla componente tariffaria corrispondente alla connessione a tali servizi. Ciò consentirebbe di applicare le spese di cui agli articoli 6 (a), 6 (b), 6 (c) o all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming per le chiamate vocali, SMS e servizi dati che sono esclusivamente limitati alla connessione a servizi a tariffa maggiorata e non al servizio del fornitore di contenuti in sé. Se offrono servizi a tariffa maggiorata, gli operatori devono garantire che i consumatori siano informati su come qualsiasi spesa per servizi a tariffa maggiorata è tariffata, fatturata e controllata.

187. Per le chiamate verso tutti gli altri servizi a valore aggiunto, ad esempio dove c'è funzionalità avanzata in aggiunta al servizio telefonico, ma dove non v'è alcun costo di scissione tra la connessione al servizio e il servizio specifico, il BEREC ritiene che si applicano le spese definite negli articoli 6 (a), 6 (b), 6 (c) o all'articolo 6 e (1) del Regolamento sul roaming. Esempi di tali servizi a valore aggiunto sono funzionalità come la gestione delle code o la funzionalità *call-back*.

### **P. Tariffe senza servizi di roaming**

188. Il BEREC ritiene che il Regolamento sul roaming non obbliga gli operatori ad offrire servizi di roaming nei loro piani tariffari. Tuttavia, ai sensi dell'articolo 6a del Regolamento sul roaming, i fornitori di roaming possono non imporre oneri generali volti a consentire l'apparecchiatura terminale o l'uso del servizio all'estero, vale a dire, i fornitori non devono offrire opzioni di roaming (contro un costo generale) separatamente in aggiunta alle sottoscrizioni senza il roaming (vedi Orientamento 9). Se l'operatore decide di offrire il roaming in un piano tariffario, può trovare tutti i requisiti in base ai capitoli B, C e D.

189. La commutazione tra le tariffe con o senza servizi di roaming dovrebbe seguire le stesse procedure del passaggio tra le altre tariffe ordinarie dello Stato membro. Solo il cliente dovrebbe avviare la commutazione e dovrebbe anche dare consenso attivo prima che qualsiasi commutazione abbia luogo. Non dovrebbero essere utilizzati meccanismi per la commutazione semplice e veloce tra le tariffe con o senza il roaming per aggirare il regolamento.

### **Q. Chiamate in roaming effettuate da/a navi o aerei**

190. Il regolamento sul roaming non si applica alle chiamate effettuate a/da navi o aerei che utilizzano le reti satellitari. La definizione di una rete ospitante di cui all'articolo 2 (2) (e) del Regolamento sul roaming fa esplicito riferimento ad una rete pubblica di comunicazione terrestre situata in uno Stato membro. Il BEREC intende che questa definizione comprende anche le reti pubbliche di comunicazione terrestri al di fuori del SEE in quanto le misure di trasparenza di cui al Regolamento sul roaming si applicano anche quando i clienti utilizzano le reti di paesi visitati al di fuori del SEE. La rete ospitante è sempre la rete utilizzata quando un cliente è in roaming fuori della sua rete domestica. Non appena il dispositivo mobile di un cliente in roaming si connette ad una rete diversa da una rete ospitante di cui al Regolamento, ad esempio una rete satellitare, i servizi di roaming offerti da una rete di questo tipo non sono coperti dalle disposizioni del Regolamento in quanto non è una rete terrestre e richiederebbe quindi l'uso di un dispositivo diverso. Questo vale anche per le chiamate effettuate a/da navi o aerei che utilizzano GSM/UMTS picocell come tecnologia di accesso combinato con un *backhaul* satellitare al fine di fornire servizi ai passeggeri e all'equipaggio. Tuttavia, secondo la raccomandazione 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 tutte le misure appropriate al fine di garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali siano adeguatamente informati su i termini e le condizioni per l'utilizzo dei servizi MCV. Nel caso di aeromobili, la decisione della Commissione del 7 aprile 2008, sulle condizioni armonizzate dell'uso dello spettro per il funzionamento dei servizi di comunicazione mobile a bordo degli aeromobili (servizi MCA) ritiene che i termini e le condizioni di autorizzazione per i servizi MCA sono anche al di fuori del campo di applicazione della presente decisione e che il coordinamento delle condizioni di autorizzazione nazionali per i servizi MCA è indirizzata dalla raccomandazione della Commissione 2008/295 / CE ai sensi della direttiva quadro. In questi casi, il BEREC considera buona norma che, secondo le misure di trasparenza rilevanti nel Regolamento sul roaming, i clienti vengano informati

dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo.

***R. La comunicazione tra macchine (M2M)***

191. Il Regolamento sul roaming fa riferimento ai clienti che viaggiano periodicamente. Tuttavia, è comune che i dispositivi per le comunicazioni M2M siano utilizzati su una base di roaming permanente. A tal fine, può essere utile valutare le comunicazioni M2M su una base caso per caso che tenga conto di scenari standard. Si fa riferimento alla relazione del BEREC su "Attivazione dell'Internet delle cose" (BoR (16) 39) per un'analisi più dettagliata.

192. Ai sensi dell'articolo 15 (4) le disposizioni di trasparenza non si applicano ai dispositivi M2M che utilizzano la comunicazione dati mobile.

***S. ALLEGATO***

Tabelle Excel