



DELIBERA N. 85/24/CONS

DIFFIDA ALLA SOCIETÀ TIM S.P.A. IN QUANTO INCORPORANTE DEL BRAND KENA MOBILE AL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI DALL'ART. 7-BIS, COMMA 1, DEL DECRETO-LEGGE N. 28/2020, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA LEGGE N. 70/2020, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ART. 13, COMMA 4, DEL DECRETO-LEGGE N. 123/2023, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA LEGGE N. 159/2023, IN MERITO ALLA PRE-ATTIVAZIONE DEI SISTEMI DI PARENTAL CONTROL PER LE SIM RISERVATE O INTESTATE A MINORI

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 aprile 2024;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

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

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTO il decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, recante “*Misure urgenti per la funzionalità dei sistemi di intercettazioni di conversazioni e comunicazioni, ulteriori misure urgenti in materia di ordinamento penitenziario, nonché disposizioni integrative e di coordinamento in materia di giustizia civile, amministrativa e contabile e misure urgenti per l’introduzione del sistema di allerta Covid-19*”, convertito con modificazioni dalla legge 25 giugno 2020, n. 70;

VISTO il decreto-legge 15 settembre 2023, n. 123, recante “*Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale*”, convertito con modificazioni dalla legge 13 novembre 2023, n. 159;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito “*Regolamento*”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso

recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

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

VISTA la delibera n. 9/23/CONS, del 25 gennaio 2023, recante “*Adozione delle linee guida finalizzate all’attuazione dell’articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di “sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio”*”;

VISTA la delibera n. 31/24/CONS, del 6 febbraio 2024, recante “*Diffida alla società Iliad Italia S.p.A. al rispetto degli obblighi previsti dall’art. 7-bis, comma 1, del decreto legge n. 28/2020, convertito con modificazioni dalle legge n. 70/2020, in combinato disposto con l’art. 13, comma 4, del decreto-legge n. 123/2023, convertito con modificazioni dalle legge n. 159/2023, in merito alla pre-attivazione dei sistemi di parental control per le SIM riservate o intestate a minori*”;

CONSIDERATO quanto segue:

Sommario

1	Le attività istruttorie precedenti alla data di entrata in vigore delle Linee guida	2
1.1	La richiesta di informazioni del 25 luglio 2023	2
1.2	La richiesta di informazioni del 3 ottobre 2023	4
1.3	La comunicazione del 13 novembre 2023	7
2	Le attività istruttorie dopo l’entrata in vigore delle Linee guida	8
2.1	Le richieste di informazioni del 27 novembre 2023 e 29 gennaio 2024	8
3	Quadro normativo e regolamentare inerente alla pre-attivazione dei sistemi di <i>Parental control</i>	11
4	Valutazioni conclusive dell’Autorità	13

1 Le attività istruttorie precedenti alla data di entrata in vigore delle Linee guida

1.1 La richiesta di informazioni del 25 luglio 2023

In prossimità della scadenza del termine previsto dalle Linee guida allegate alla delibera n. 9/23/CONS, fissato al 21 novembre 2023, con nota prot. n. 197805 del 25 luglio 2023, la Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità (nel seguito, la Direzione) ha chiesto alla società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” oppure “TIM”), anche in qualità di incorporante il *brand* KENA Mobile (di seguito “KENA”) di inviare le seguenti informazioni:

1. le modalità tecniche di realizzazione del sistema di *Parental control* e ogni informazione utile ai fini dell’attività di vigilanza di competenza;

2. le categorie utilizzate per i sistemi di *Parental control*;
3. i soggetti terzi utilizzati come *partner* tecnologico ai fini della realizzazione del sistema di *Parental control*.

Con nota acquisita in data 6 settembre 2023 con prot. n. 224702, TIM, riscontrando la precedente richiesta della Direzione, ha rappresentato, con riferimento a KENA, quanto segue.

Le modalità tecniche di realizzazione del sistema di Parental control e ogni altra informazione utile ai fini dell'attività di vigilanza di competenza.

Per quanto riguarda le offerte mobili KENA, la Società sta sviluppando una soluzione su base APP: nello specifico, i clienti KENA avranno la possibilità di accedere gratuitamente ai servizi di *parental control* forniti da *F-Secure* tramite l'APP denominata "*F-Secure Internet Security*" (cfr. <https://www.fsecure.com/it/internet-security>). A tal proposito, TIM ha evidenziato, che KENA non dispone di offerte specificatamente dedicate ai minori.

Per quanto riguarda il canale di vendita, l'attivazione di SIM KENA sarà consentita ai minori di anni 18 anni, a cui viene quindi intestata solo tramite negozio fisico ed obbligatoriamente alla presenza del genitore o del soggetto che esercita la potestà genitoriale, opportunamente identificato.

Per quanto attiene alle modalità tecnica di attivazione del SCP, TIM ha comunicato che, per le nuove attivazioni di linee mobili KENA intestate al minore, i servizi di *parental control* saranno primariamente forniti tramite APP.

In particolare,:

- al genitore saranno fornite le informazioni per l'attivazione, la gestione e la configurazione del servizio in fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale, anche tramite apposite "Guide operative", facilmente accessibili tramite QR Code e posizionate in prossimità dell'area della firma del genitore per maggiore evidenza;
- a completamento del processo, sarà inviato un SMS alla SIM del genitore contenente un *link* che guiderà il genitore nella attivazione del servizio di controllo parentale tramite APP. In entrambi i casi, si presuppone che il genitore abbia sempre la disponibilità fisica del terminale del minore per l'installazione dell'APP di *parental control*.

La Società ha fatto, altresì, presente che per la *customer base* mobile, per le nuove linee mobili intestate a maggiorenni e per il fisso (sia *customer base* che nuove attivazioni), il servizio sarà sempre attivabile su richiesta.

In ogni caso, secondo le indicazioni fornite alla Linea Guida al paragrafo n. 10, verrà fornita ai clienti ampia informativa relativamente al servizio in esame, affinché gli stessi possano acquisire tutte le informazioni necessarie, anche tramite il supporto del *customer care* di KENA e di F-Secure.

Categorie utilizzate per i sistemi di Parental control

Nelle more del procedimento dell’Autorità in cui si definiranno i criteri e le modalità di identificazione e classificazione dei domini da filtrare e/o bloccare, TIM continuerà ad utilizzare le liste di domini/sottodomini fornite da soggetti terzi individuati sulla base della serietà e capacità professionale.

Soggetti terzi utilizzati come partner tecnologico ai fini della realizzazione del sistema di Parental control

Le soluzioni di *parental control* adottate dalla Società sono state sviluppate in collaborazione con primarie società attive a livello internazionale nella fornitura di servizi di *threat Intelligence*. Nello specifico la soluzione *APP*, sia per KENA che per TIM, è stata sviluppata in collaborazione con F-Secure (<https://www.f-secure.com/it>).

1.2 La richiesta di informazioni del 3 ottobre 2023

Con la successiva nota del 3 ottobre 2023, prot. n. 250731, facendo seguito alla nota di TIM del 6 settembre 2023, la Direzione, al fine di acquisire ulteriori elementi utili per una completa valutazione, ha richiesto a TIM di fornire, entro il 5 ottobre 2023, le seguenti informazioni integrative:

1. Rif. *paragrafo 1* delle Linee guida: si è chiesto di comunicare le categorie di blocco individuate per l’implementazione del SCP;
2. Rif. *paragrafo 3* delle Linee guida: si è chiesto di confermare la gratuità del SCP e che non siano imposti, ai consumatori, costi correlati alla sua attivazione, disattivazione, configurazione o al suo funzionamento, per tutte le offerte sottoscrivibili;
3. Rif. *paragrafo 5* delle Linee guida: si è chiesto di comunicare se è prevista o meno la redirectione delle richieste relative a domini associati alla presenza di contenuti oggetto di filtro su una pagina *web*, fornita dall’operatore, in cui viene spiegato all’utente minorenni che non può accedere a quel contenuto poiché considerato inappropriato per la sua età o riservato a un pubblico maggiorenne;
4. Rif. *paragrafo 9* delle Linee guida: si è chiesto di comunicare se, relativamente alle offerte non dedicate ai minori, l’utente potrà selezionare/deselezionare le singole categorie da bloccare.

Con nota acquisita in data 5 ottobre 2023 con prot. n. 253462, TIM ha fornito riscontro, dichiarando quanto segue.

- *Rif. paragrafo 1 delle Linee guida*: TIM ha riportato le categorie di blocco individuate dal fornitore F-Secure, di seguito richiamate.

Categoria AGCOM	Categoria F-Secure
-----------------	--------------------



Contenuti per adulti	Contenuti per adulti: Siti <i>Web</i> pensati per un pubblico adulto (18+) contenenti immagini, video, informazioni o contenuti di natura sessuale.
Gioco d'azzardo/scommesse	Gioco d'azzardo Siti <i>Web</i> dove gli utenti possono effettuare scommesse online con credito o denaro reale. Ad esempio, siti per il gioco d'azzardo <i>online</i> e di lotterie.
Armi	Armi: Siti <i>Web</i> che contengono informazioni su armi o vendono materiali utilizzabili come tali. Ad esempio, coltelli, bombe e armi da fuoco, incluse quelle giocattolo.
Violenza	Violenza: Siti <i>Web</i> che contengono immagini o video violenti.
Odio e Discriminazione	Odio: Siti <i>Web</i> che potrebbero incoraggiare la violenza contro persone o gruppi in base alla razza, il genere, la religione o l'orientamento sessuale.
Promozione di pratiche che possono danneggiare la salute alla luce di consolidate conoscenze mediche	Droghe: Siti <i>Web</i> che contengono informazioni su come acquistare, coltivare o vendere droghe o altre sostanze illegali. Alcool e tabacco: Siti <i>Web</i> che visualizzano o pubblicizzano l'uso di bevande alcoliche o prodotti da fumo come il tabacco. Ad esempio, siti di bar e night club.
<i>Anonymizer</i>	Anonimizzatori: Siti <i>Web</i> che consentono comunicazioni anonime e non tracciabile tramite <i>Internet</i> .
Sette	Contenuti inquietanti: Siti <i>Web</i> contenenti immagini, video, giochi o altri contenuti in grado di causare inquietudine o spavento. Sono inclusi siti di sette ed esoterismo che i più piccoli potrebbero trovare inquietanti.
Altre categorie:	<i>Download</i> illegali: Siti <i>Web</i> che forniscono <i>download</i> di contenuti non autorizzati. Ad esempio, siti di <i>file sharing</i> e di pirateria <i>software</i> .
	Appuntamenti: Siti <i>Web</i> che forniscono portali dove trovare un <i>partner</i> per incontri di natura romantica o sessuale.
	<i>Shopping</i> e aste: Siti <i>Web</i> di aste <i>online</i> e <i>shopping</i> dove gli utenti possono acquistare o fare offerte su prodotti e servizi.
	<i>Streaming</i> : Siti <i>Web</i> e servizi che permettono agli utenti lo <i>streaming</i> di vari tipi di video, spesso senza restrizioni di età.
	<i>Social network</i> : Siti <i>Web</i> dove gli utenti possono contattarsi l'uno con l'altro, ad esempio siti di social media.
	Sconosciuto: Siti <i>Web</i> nuovi o non conosciuti dai filtri

- *Rif. paragrafo 3 delle Linee guida*: TIM ha confermato che, dalla fine del mese di novembre 2023, il cliente KENA avrà la possibilità di attivare gratuitamente i servizi di controllo parentale. Sempre a partire dalla fine di novembre 2023 e



sempre gratuitamente, KENA offrirà ai propri clienti la possibilità di attivare un SCP che dispone di funzionalità aggiuntive rispetto a quelle base previste dalla delibera n. 9/23/CONS;

- *Rif. paragrafo 5 delle Linee guida:* Nel caso si tenti la navigazione su pagine *web* bloccate, posto che la stessa Autorità ha chiarito che il reindirizzamento su una pagina c.d. di blocco “*va implementata laddove tecnicamente fattibile*”, TIM evidenzia che la schermata di blocco visualizzata dal cliente KENA sarà la seguente:



- *Rif. paragrafo 9 delle Linee guida:* In termini generali, TIM ha rappresentato che la possibilità per l'utente di selezionare/deselezionare le singole categorie da bloccare è riportata nella delibera n. 9/23/CONS come scelta opzionale per gli ISP, come chiarito alla Linea Guida n. 9: “*Gli operatori possono completare le funzionalità dei SCP mediante l'implementazione della configurabilità delle categorie di contenuti oggetto di filtro*”. Ciò che la delibera impone come “funzionalità minima” del servizio di *parental control* è riportato nella Linea guida n. 5, laddove si chiarisce che “*Gli operatori devono fornire, come*

funzionalità minima. la possibilità di impedire ai minori, ..., l'accesso a determinati nomi a dominio, siti web o ad applicazioni che contengono materiale inappropriato per la loro età". Ciò detto, nel caso delle offerte mobili di KENA, l'utente potrà selezionare/deselezionare le singole categorie da bloccare.

1.3 La comunicazione del 13 novembre 2023

Con ulteriore nota del 13 novembre 2023, prot. n. 290705, la Direzione ha rappresentato a KENA quanto segue.

Con particolare riferimento a quanto comunicato da KENA si è rilevato, in merito al *paragrafo 10* delle Linee guida, che gli Operatori devono fornire le istruzioni su come modificare la configurazione del *Parental control*, disattivarlo e riattivarlo in un secondo momento tramite pubblicità sui siti *web*, nelle *App*, tramite i *call center*, nella fattura ove prevista, nelle carte dei servizi e con campagne di comunicazione mirate.

Pertanto, in aggiunta ai canali di comunicazione previsti da KENA, si è richiesto di fornire le suddette informazioni anche tramite la *home page* del sito *web*, le comunicazioni in fattura, la carta dei servizi e nell'area personale *web/App*.

Al riguardo, all'interno della *home page* del sito di KENA, www.kenamobile.it, è presente il *link* per accedere alle informazioni sul *Parental Control*.

Con riferimento al paragrafo 2 delle Linee guida, laddove prevede che *"I SCP sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori. Sulle altre offerte i SCP devono essere resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto. I soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni, titolari del contratto, e coloro che esercitano la potestà genitoriale sul minore, occorre porre attenzione al tema della pre-attivazione dell'APP nelle offerte dedicate ai minori"* si è osservato quanto segue.

Sulla base delle relazioni acquisite in ottemperanza alla delibera n. 9/23/CONS, si è riscontrato che gli operatori che hanno offerte per minori e realizzano il *Parental control* mediante *APP*, hanno riportato alcune specifiche procedure per l'attivazione dell'applicativo.

Al fine di garantire che nel caso di utenze sottoscritte dai minori sia comunque assicurata l'installazione dell'*App* SCP, l'Autorità ha raccomandato una procedura da applicare per l'attivazione delle utenze nelle suddette casistiche (ossia offerte mobili sottoscrivibili dai minori, quando l'SCP è realizzato mediante un'*App*) che preveda almeno le seguenti attività:

- I. introduzione, all'interno del processo di sottoscrizione dell'offerta, di un'informativa inerente al SCP che indichi la necessità, ai fini dell'attivazione del servizio, di recarsi in un punto vendita e di acquisire preventivamente i dati di un genitore/esercente la potestà genitoriale e di identificarlo;
- II. recarsi al negozio/punto fisico con il genitore/esercente la potestà genitoriale che dovrà essere opportunamente identificato;



- III. fornire al genitore le informazioni per l'attivazione, la gestione e configurazione del SCP in fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale, ad esempio tramite "Guide Operative" per il 'SCP accessibili tramite QR Code e posizionate in prossimità dell'area della firma del genitore per maggiore evidenza;
- IV. assistenza all'installazione dell'APP.

Per le utenze sottoscritte dai minori in *customer base*, l'Autorità ha richiesto di adottare tutte le possibili misure per assicurarsi dell'installazione dell'APP presso il negozio/punto fisico, come sopra indicato ai punti II-IV.

Tanto premesso, l'Autorità si è riservata di svolgere le opportune attività di vigilanza in merito all'ottemperanza degli operatori rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 9/23/CONS, a partire dalla scadenza del termine stabilita dal comma 3 dell'articolo unico della medesima delibera.

2 Le attività istruttorie dopo l'entrata in vigore delle Linee guida

2.1 Le richieste di informazioni del 27 novembre 2023 e 29 gennaio 2024

Come anticipato nella nota del 13 novembre 2023, la Direzione, con nota del 27 novembre 2023, prot. n. 304561, ha richiesto a TIM, al fine di raccogliere informazioni utili al monitoraggio dell'utilizzo, da parte degli utenti, dei sistemi di controllo parentale a seguito della messa in esercizio nei termini e secondo le modalità prescritti dalle Linee guida di cui alla delibera n. 9/23/CONS, i seguenti dati:

- a) numero di utenze mobili dedicate (riservate) a minori o, comunque, intestate a minori (ove applicabile); fornire il **di cui, rispetto al totale, di utenze già attive al 21 novembre 2023;**
- b) numero di utenze in uso ai minori di cui al punto a), alle quali è stato attivato il SCP distinguendo quelle in modalità DNS (ove applicabile) e in modalità APP (ove applicabile); fornire la **quota parte di SCP attivati ai contratti esistenti al 21 novembre 2023** (in modalità APP e DNS);
- c) **quali azioni sono state intraprese al fine di garantire la pre-attivazione dell'SCP tramite APP** (ove applicabile) e tramite DNS (ove applicabile) relativamente alle utenze di cui al punto a) già attive alla data del 21 novembre 2023;
- d) numero di utenze intestate a maggiorenni a cui è stato attivato il SCP, distinguendo tra telefonia fissa e mobile;
- e) numero di richieste di contenuti bloccate dal SCP suddivise per telefonia fissa e mobile e per tipologia di SCP (APP o DNS); il dato è da ritenersi aggiornato alla data di invio del riscontro. Ove possibile si è chiesto di inviare, oltre al dato complessivo, l'andamento giornaliero;



- f) con riferimento a ciascuna delle categorie di filtraggio implementate, il numero di richieste di contenuti bloccate dal SCP suddivise per telefonia fissa e mobile. Il dato è da ritenersi aggiornato alla data di invio del riscontro.

Con nota acquisita in data 11 dicembre 2023, con prot. n. 316487, TIM ha fornito per KENA i dati di cui alle lettere a) – c) della richiesta del 27 novembre 2023, aggiornati al 5 dicembre 2023, e ha comunicato di non essere in grado di distinguere tra *omissis* in relazione al *download* dell'*APP* per il SCP *Internet Secure* di F-Secure, e che le informazioni di cui alle lettere e) e f) della suddetta richiesta non sono disponibili nel formato richiesto.

TIM, per KENA, in particolare, ha fornito le seguenti informazioni:

	Numero
Nr. totale di utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori	<i>omissis</i>
di cui già attive al 21 novembre 2023	<i>omissis</i>

	Modalità DNS	Modalità APP
Nr. di utenze di cui al punto A) alle quali è stato attivato il SCP	<i>omissis</i>	<i>omissis</i>
di cui relativo ai contratti già esistenti al 21 novembre 2023	<i>omissis</i>	<i>omissis</i>

TIM ha ribadito che il dato di *omissis* utenze per le quali è stato attivato il SCP, posto che KENA non dispone di offerte dedicate ai minori e che il SCP è stato reso disponibile alla clientela unicamente via *APP*, si riferisce al numero di *download* dell'*APP* per il SCP *Internet Secure* di F-Secure effettuati alla data del 5 dicembre 2023, aggregati per *omissis*.

Con nota del 29 gennaio 2024, prot. n. 27751, la Direzione ha richiesto a KENA, al fine di proseguire in modo sistematico il monitoraggio dell'utilizzo, da parte degli utenti, dei sistemi di controllo parentale a seguito della messa in esercizio secondo quanto stabilito dalle Linee Guida di cui all'Allegato A alla delibera n. 9/23/CONS, le stesse informazioni di cui alla nota del 27 novembre 2023, modificando la cadenza del campionamento del dato di cui al punto e) da giornaliero a settimanale.

Con nota acquisita in data 13 febbraio 2024 con prot. n. 44009, TIM ha fornito per KENA i dati di cui alle lettere a) – c) della richiesta del 29 gennaio 2024, aggiornati al 31 gennaio 2024 e ha comunicato che le informazioni di cui alle lettere e) e f) della suddetta richiesta non sono disponibili nel formato richiesto.

Relativamente alla domanda c), a integrazione di quanto già trasmesso lo scorso dicembre la Società ha comunicato che KENA, nel corso del mese di dicembre 2023, ha

condotto una campagna SMS sulle SIM intestate a minori alla data del 21 novembre 2023, per invogliare il titolare della SIM a effettuare il *download* dell'APP, con la collaborazione del proprio genitore/tutore (non noto all'operatore).

Si riporta di seguito il testo dell'SMS inviato al minore intestatario della SIM: “*Ti ricordiamo che Kena ha messo a disposizione gratuitamente il Servizio di Controllo Parentale di F-Secure per proteggerti durante la navigazione in rete. Chiedi al tuo genitore/tutore di attivare il servizio da area MyKena via web o app e inviandoci questo modulo (con link breve al documento https://www.kenamobile.it/wp-content/uploads/Modulo-Kena-Anagrafica-Genitore_Tutore-SCP-Minori.pdf). Per ulteriori info chiama il Servizio Clienti Kena 181*”.

TIM, per KENA, in particolare, ha fornito le seguenti informazioni:

	Numero
Nr. totale di utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori	<i>omissis</i>
di cui già attive al 21 novembre 2023	<i>omissis</i>

	Modalità DNS	Modalità APP
Nr. di utenze di cui al punto A) alle quali è stato attivato il SCP	<i>omissis</i>	<i>omissis</i>
di cui relativo ai contratti già esistenti al 21 novembre 2023	<i>omissis</i>	<i>omissis</i>

Con nota prot. n. 64228 del 29 febbraio 2024, la Direzione ha convocato in audizione KENA, al fine di acquisire ulteriori informazioni in merito ai dati comunicati dalla stessa nell'ambito del monitoraggio sull'utilizzo, da parte degli utenti, dei sistemi di controllo parentale a seguito della messa in esercizio secondo quanto stabilito dalle Linee Guida di cui all'Allegato A alla delibera n. 9/23/CONS.

Nel corso dell'audizione, tenutasi in data 4 marzo 2024, KENA ha rappresentato che, per le utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori già attive al 21 novembre 2023, è stata svolta una campagna SMS informativa per l'installazione dell'APP.

Poiché per tali utenze non era noto il numero di telefono del genitore/tutore, è stato inviato all'intestatario della SIM (minore) il seguente SMS “*Ti ricordiamo che Kena ha messo a disposizione gratuitamente il Servizio di Controllo Parentale di F-Secure per proteggerti durante la navigazione in rete. Chiedi al tuo genitore/tutore di attivare il servizio da area MyKena via web o app e inviandoci questo modulo (con link breve al documento [10](https://www.kenamobile.it/wp-content/uploads/Modulo-Kena-Anagrafica-</i></p>
</div>
<div data-bbox=)*

Genitore_Tutore-SCP-Minori.pdf). Per ulteriori info chiama il Servizio Clienti Kena 181”.

KENA ha, altresì, fatto presente che, a partire dal 21 novembre 2023, l’attivazione di una SIM intestata al minore è possibile solo da punto vendita fisico ed è richiesta obbligatoriamente la presenza del genitore/tutore.

In aderenza alle indicazioni dell’Autorità, in quella sede sono fornite al genitore le informazioni necessarie alla gestione del SCP. Infatti, nei moduli di adesione, in prossimità della firma del genitore, sono stati posizionati dei QR Code che portano alle “Guide operative” appositamente predisposte come *vademecum* per il genitore.

KENA ha inoltre precisato che, in generale, per le utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori, è possibile attivare il SCP esclusivamente via APP.

Per le suddette utenze, attivate a partire dal 21 novembre 2023, essendo necessaria la presenza del genitore/tutore al momento dell’attivazione con la contestuale fornitura dei dati e del numero di telefono dello stesso, **l’obbligo di pre-attivazione del SCP è assolto tramite l’invio di un SMS inviato al numero mobile del genitore/tutore contenente il link dal quale creare un account, scaricare gratuitamente e configurare l’APP F-Secure, in aggiunta alle guide pratiche rese disponibili al momento dell’attivazione dell’utenza.**

La modalità di disattivazione per Kena è la seguente: nel caso di SIM intestata a un minorenne, il servizio resterà attivo fino al compimento del 18° anno di età, senza alcuna possibilità per il minore di disinstallare l’APP. Il genitore potrà in ogni caso modulare il livello di protezione, anche azzerando le protezioni e ripristinandole in un secondo momento.

3 Quadro normativo e regolamentare inerente alla pre-attivazione dei sistemi di Parental control

L’art. 7-bis, del decreto-legge n. 28/2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 70/2020, stabilisce, al comma 1, che “[i] contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, devono prevedere tra i servizi preattivati sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto” e il successivo comma 4 prevede che “[i]n caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ordina all’operatore la cessazione della condotta e la restituzione delle eventuali somme ingiustificatamente addebitate agli utenti, indicando in ogni caso un termine non inferiore a **sessanta giorni** entro cui adempiere”.

Con la delibera n. 9/23/CONS, del 25 gennaio 2023, recante “Adozione delle linee guida finalizzate all’attuazione dell’articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di “sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio””, l’Autorità ha approvato le Linee guida per l’attuazione del citato art. 7-bis in materia di “sistemi di

protezione dei minori dai rischi del cyberspazio”, specificando che gli operatori si sarebbero dovuti adeguare alle Linee guida entro nove mesi dalla pubblicazione del suddetto provvedimento sul sito *web* dell’Autorità, avvenuta in data 21 febbraio 2023, ossia entro il 21 novembre 2023.

Al paragrafo III della delibera n. 9/23/DTC, rubricato “*Pre-attivazione dei sistemi di parental control*” è riportato quanto segue.

*“Con riguardo alla pre-attivazione dei SCP, la norma dispone che “I contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, devono prevedere tra i servizi **preattivati sistemi di controllo parentale** ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto.” Al riguardo, gli operatori rilevano che la pre-attivazione dei sistemi di parental control non dovrebbe riguardare le linee sottoscrivibili solo da consumatori maggiorenni, come ad esempio nel caso delle linee fisse. Pertanto, propongono un sistema pre-attivato solo nel caso di offerte riservate a un pubblico di minorenni, presenti nel caso dei servizi mobili, e disponibile su richiesta per tutte le altre offerte. Ciò premesso, il concetto di pre-attivazione richiede una precisazione. Come emerso in sede di istruttoria, gli operatori prevedono dei sistemi di parental control spesso abbinati con altri servizi di navigazione in sicurezza e protezione, basati su Applicazioni che devono essere scaricate e installate tipicamente tramite un link ricevuto via SMS. Ad esempio, nel caso delle App, a seguito dell’attivazione di un’offerta dedicata ai minori, il Cliente/Genitore riceve un SMS contenente un link per scaricare l’App da installare sul proprio terminale e del minore. Tali applicazioni sono anche, in genere, utilizzabili da smartphone, PC, Tablet. L’APP è infatti talvolta disponibile per il download su Google Play per il sistema operativo mobile Android, su App Store per il sistema operativo mobile iOS, ed è anche disponibile per PC con sistema operativo Microsoft e per Mac Apple con sistema operativo macOS. L’attivazione del servizio comporta un determinato costo mensile per singola licenza e la funzionalità di Parental control è spesso abbinata ad altre tipologie di protezione. Il concetto di pre-attivazione, nella modalità APP, appare, pertanto, presupporre che l’offerta già includa la funzionalità di Parental control gratis, cosa che oggi per lo più avviene per le offerte mobili riservate ai minori, ferma restando la necessità di procedere con l’installazione dell’applicazione. Quando il parental control è basato su filtro DNS, non è in generale necessario effettuare l’installazione di alcuna applicazione sullo smartphone, PC o tablet. Le funzionalità parental control intervengono nella rete. In conclusione, in generale è previsto, per il parental control, un costo mensile di attivazione sia nel caso di APP che per i sistemi basati su DNS, mentre è gratis nelle offerte dedicate ai minori. Preso atto di quanto sopra si ritiene di meglio chiarire le Linee guida prevedendo che il servizio è incluso, ad esempio con l’invio del link o delle istruzioni per utilizzarlo, per le offerte dedicate ai minori. Per le altre offerte, non dedicate ai minori, il servizio è disponibile a richiesta da parte del consumatore. In applicazione della legge i servizi di parental control, come definiti nella funzionalità base, non sono a pagamento”.*

Il punto 2 delle Linee Guida di cui all'Allegato A alla predetta delibera n. 9/23/CONS riporta, altresì, che:

“I SCP sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori. Sulle altre offerte i SCP devono essere resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto. I soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni, titolari del contratto, e coloro che esercitano la potestà genitoriale sul minore.

Onde evitare utilizzi impropri da parte di soggetti non autorizzati, si pone la necessità di identificare il titolare del contratto (o, se minore, chi ne esercita la potestà genitoriale) come unico soggetto che può effettuare le operazioni in argomento. Tra le possibili soluzioni, si possono individuare le seguenti modalità per garantire l'accesso in sicurezza alle funzionalità di attivazione o disattivazione messe a disposizione dall'operatore. In particolare, l'abilitazione alla configurazione, alla disattivazione o attivazione avviene tramite almeno uno dei seguenti metodi, resi disponibili unicamente al titolare del contratto o, se minore, a chi ne esercita la potestà genitoriale: 1. codice PIN fornito all'atto dell'attivazione dell'utenza, comunicato in forma riservata, ad esempio tramite SMS; 2. SPID; 3. autenticazione nell'area riservata del sito web dell'operatore; 4. Tramite l'OTP che è inviato via SMS o e-mail”.

Da ultimo, l'art. 13, comma 4, del decreto- legge 15 settembre 2023, n. 123, recante “Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale”, convertito con modificazioni dalla legge 13 novembre 2023, n. 159, stabilisce che:

“Il servizio di attivazione delle applicazioni di controllo parentale, qualora richiesto dall'utente, deve essere consentito, nell'ambito dei contratti di fornitura del servizio principale, tramite un dispositivo di comunicazione elettronica, senza alcun costo aggiuntivo. In sede di prima applicazione, ai fini della definizione dei contenuti da filtrare ovvero bloccare e delle modalità di realizzazione tecnica del filtro o del blocco, trovano applicazione le disposizioni adottate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 giugno 2020, n. 70”, e il successivo comma 8 prevede che “[l']Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente articolo e, previa diffida ai soggetti obbligati, applica le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249”.

4 Valutazioni conclusive dell'Autorità

Come su riportato, con riguardo alla pre-attivazione dei SCP, la norma dispone che “[i] contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, devono prevedere tra i servizi preattivati sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto”.

Inoltre, ai sensi delle Linee guida di cui all'Allegato A alla delibera n. 9/23/CONS, i sistemi di *parental control* sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate o intestate ai minori.

Dai dati comunicati da KENA, a seguito delle richieste di informazioni del 27 novembre 2023 e del 29 gennaio 2024, è emerso che, alla data del 31 gennaio 2024, *omissis*, su un totale di *omissis* utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori attive al 21 novembre 2023 (data di entrata in vigore delle suddette Linee guida), è stato attivato il sistema di *Parental control*.

Più in generale, alla data del 31 gennaio 2024, a soltanto *omissis* utenze su un totale di *omissis* utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori è stato attivato il sistema di *Parental control*.

A tal proposito, si ritiene che KENA avrebbe dovuto porre in essere ogni ragionevole processo tecnico e gestionale per dar seguito agli obblighi normativi e regolamentari volti a garantire la pre-attivazione dei sistemi di *Parental control* su tutte le SIM intestate o riservate a minori.

A tale riguardo KENA ha comunicato all'Autorità che per le nuove attivazioni di linee mobili KENA intestate al minore, i servizi di *parental control* saranno primariamente forniti tramite *APP*. In particolare,

- al genitore saranno fornite le informazioni per l'attivazione, la gestione e configurazione del servizio in fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale, anche tramite apposite "Guide operative", facilmente accessibili tramite *QR Code* e posizionate in prossimità dell'area della firma del genitore per maggiore evidenza;
- a completamento del processo, sarà inviato un SMS alla SIM del genitore contenente un *link* che guiderà il genitore nella attivazione del servizio di controllo parentale tramite *APP*. In entrambi i casi, si presuppone che il genitore abbia sempre la disponibilità fisica del terminale del minore per l'installazione dell'*APP* di *Parental control*.

L'Autorità, con nota del 13 novembre 2023, al fine di garantire che, nel caso di offerte *Junior* o di utenze intestate ai minori, sia comunque prevista l'installazione dell'*App* SCP, ha raccomandato a KENA una procedura da applicare per l'attivazione delle utenze nelle suddette casistiche (ossia offerte *Junior* dedicate ai minori o offerte mobili intestate ai minori, quando il SCP è realizzato mediante un'*APP*) che prevedesse almeno le seguenti attività:

I. introduzione, all'interno del processo di sottoscrizione dell'offerta, di un'informativa inerente al SCP che indicasse la necessità, ai fini dell'attivazione del servizio, di recarsi in un punto vendita e di acquisire preventivamente i dati di un genitore/esercente la potestà genitoriale e di identificarlo;

II. recarsi al negozio/punto fisico con il genitore/esercente la potestà genitoriale che fosse opportunamente identificato;

III. fornire al genitore le informazioni per l'attivazione, la gestione e configurazione del SCP in fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale, ad esempio tramite "Guide Operative" per i SCP accessibili tramite QR Code e posizionate in prossimità dell'area della firma del genitore per maggiore evidenza;

IV. assistenza all'installazione dell'APP.

Nonostante quanto sopra, la mancata attivazione a quasi tutte le SIM utilizzate da minori già attivi al 21 novembre 2023 evidenzia la mancata ottemperanza alla delibera n. 9/23/CONS oltre che a quanto indicato nella succitata comunicazione del 13 novembre 2023.

Nel caso di specie, infatti, KENA, vista la mancata attivazione delle APP su quasi *omissis* le SIM riservate o intestate ai minori, avrebbe potuto porre in essere, quantomeno per assolvere all'onere della attivazione nei confronti dei contratti pre-esistenti, misure efficaci per assolvere agli obblighi di legge, tra cui l'attivazione di un sistema di blocco mediante configurazione del DNS, come tra l'altro posto in essere da altri operatori che comunque utilizzano anche sistemi basati su APP e tenuto conto che le Linee guida hanno lasciato agli operatori libertà di individuare la soluzione tecnologica più idonea, per ottemperare agli obblighi normativi e regolamentari, ossia sistemi basati su APP e/o DNS.

In alternativa a soluzioni DNS sono ipotizzabili soluzioni contrattuali come ad esempio:

- (i) contattare, tramite successivi SMS (almeno due), ciascuno degli utenti minori di 18 anni, che alla data di invio dello stesso risultano presenti nella propria *customer base* e che non si sono ancora recati presso un punto vendita KENA con il proprio genitore/tutore, per invitarli a recarsi, entro un ragionevole termine dalla ricezione dell'SMS, presso uno di tali punti vendita con un proprio genitore/tutore a fini identificativi, informativi e di assistenza;
- (ii) informarli del fatto che, qualora non raccogliessero l'invito di cui al punto (i), le rispettive utenze subiranno la disattivazione o sostanziale rallentamento (in caso di utenze VoIP) del servizio dati fino al completamento del processo di cui al punto (i).

Sul fronte della trasparenza, si reputa che i testi degli SMS da inviare ai minorenni debbano contenere informazioni chiare ed esaustive circa la necessità di attivare il sistema di *Parental control*, recandosi con un genitore/tutore nei punti vendita KENA.

Appare poi particolarmente utile l'invio di SMS di *reminder*, che ricordino ai minori, che non abbiano ancora provveduto a installare l'APP, di procedere quanto prima, pena il blocco del traffico dati.

Tale ultimo rimedio, infatti, si presenta come una misura adeguata a scongiurare il rischio che i minori siano esposti a contenuti inappropriati o riservati a un pubblico maggiorenne, ferma restando la facoltà di procedere all'installazione dell'APP e riprendere così la navigazione Internet in sicurezza.

D'altra parte, il minore potrà, nelle more della installazione dell'*APP*, continuare a fruire del traffico voce, tra l'altro necessario per l'accesso a servizi di emergenza e comunque di utilità pubblica, mentre per la componente dati, che viene sospesa o ridotta (in caso di servizi VoIP, con una banda solo sufficiente a tale funzionalità) in via cautelare, si osserva che la modifica delle condizioni di fornitura del servizio che KENA comunica ai minori, nelle modalità suddette, è proporzionale rispetto all'interesse pubblico tutelato e imposto direttamente dal diritto dell'Unione e nazionale.

RILEVATO che TIM per KENA non ha rispettato quanto previsto dalla normativa richiamata e dalle Linee guida di cui all'Allegato A alla delibera n. 9/23/CONS in merito all'obbligo di pre-attivazione dei sistemi di *Parental Control* per le SIM intestate a minori;

CONSIDERATO che TIM per KENA, quindi, resosi conto che i minori, col supporto del genitore/tutore, non hanno attivato l'*APP*, avrebbe dovuto adottare misure efficaci per assolvere agli obblighi di legge;

RITENUTO, quindi, necessario, a garanzia della prevista tutela degli utenti minorenni oltre che di un corretto assetto concorrenziale, che TIM per KENA assolva all'onere dell'attivazione dei sistemi di *Parental Control* su tutte le SIM riservate o intestate a minori, per le quali alla data di notifica del presente provvedimento non risultava attivato il previsto servizio di *Parental Control*;

CONSIDERATO che l'art. 13, comma 8, del decreto- legge 15 settembre 2023, n. 123, recante "*Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale*", convertito con modificazioni dalla legge 13 novembre 2023, n. 159, prevede che "[l']Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente articolo e, previa diffida ai soggetti obbligati, applica le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249";

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

DIFFIDA

la società TIM S.p.A., in quanto incorporante il *brand* Kena Mobile, al rispetto degli obblighi previsti dalla normativa richiamata come declinati dalle Linee guida di cui all'Allegato A alla delibera n. 9/23/CONS in merito alla pre-attivazione dei sistemi di *Parental control*, sulle SIM intestate o riservate a minori per le quali, alla data di notifica del presente provvedimento, non risulta attivato il previsto servizio di *Parental control*.

L'operatore è tenuto a completare le attività di cui al punto precedente entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e a comunicare le iniziative assunte entro 15 giorni dalla medesima notifica.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 3 aprile 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba