

COMMISSIONE EUROPEA

Direzione generale delle Reti di comunicazione, dei contenuti e delle tecnologie

Reti e servizi di comunicazione elettronica
Coordinamento normativo e imprese

Bruxelles,

Sig. [REDACTED]
 Via [REDACTED]

[REDACTED]

Email:
 [REDACTED]

Gentile sig. [REDACTED]

Desidero innanzitutto ringraziarla per la sua segnalazione del [REDACTED] e la sua email inviata al Direttore Generale della DG CONNECT, [REDACTED] che mi ha chiesto di rispondere in sua vece. Nel suo messaggio fa riferimento ai problemi avuti con il suo operatore mobile in Italia, che ha unilateralmente modificato la sua tariffa roaming dall'opzione base ad una tariffa alternativa basata su pagamenti fissi periodici denominata "Roaming Europa Daily Basic".

A tale riguardo, desidero sottolineare che il Regolamento Roaming (UE) No 531/2012 prevede una regolamentazione generale dei servizi roaming nell'Unione, che include sia una regolazione dei prezzi che delle salvaguardie a tutela della trasparenza delle offerte e del consumatore.

In merito alla regolazione dei prezzi al dettaglio, la versione originale del Regolamento Roaming prevedeva una tariffa base con un limite massimo al prezzo unitario (la c.d. Eurotariffa). A partire dal 30 Aprile 2016 è entrato in vigore il regime transitorio previsto dal Regolamento Roaming (UE) N. 531/2012 come modificato dal Regolamento (UE) N. 2015/2120 (in seguito Regolamento Roaming); tale regime prevede che gli operatori possano ancora applicare alle condizioni domestiche un sovrapprezzo per il roaming pari agli attuali prezzi massimi all'ingrosso regolamentati, ovvero 0,05€ al minuto per le chiamate effettuate, 0,02€ per SMS inviato, 0,05€ per MB di traffico dati e 0,0114€ al minuto per le chiamate ricevute, purchè la somma totale non superi rispettivamente 0,19€ per minuto di chiamate effettuate, 0,06€ per SMS inviato e 0,20€ per MB di traffico dati (il livello massimo della vecchia Eurotariffa). Questo regime transitorio si applica fino alla definitiva abolizione del sovrapprezzo applicato al traffico roaming utilizzato quando si viaggia periodicamente all'interno dell'Unione, previsto per il 15 Giugno 2017, a seguito della revisione dei mercati roaming all'ingrosso.

Questo regime transitorio dovrebbe già comportare importanti benefici per i consumatori, con una sostanziale diminuzione del prezzo per il roaming (in particolare laddove la tariffa domestica preveda un pacchetto dati/minuti/SMS ad una cifra fissa, poiché in tal

caso per il traffico consumato all'interno del pacchetto, solo il primo sovrapprezzo summenzionato si applica).

In aggiunta alla summenzionata regolazione dei prezzi, il Regolamento Roaming sia nella sua versione originaria che a seguito degli emendamenti del 2015, prevede delle tutele nel caso in cui un abbonato decida di abbandonare il regime di base ed aderire ad una tariffa alternativa.

In particolare, durante il regime transitorio, l'articolo 6 sexies comma 1 del Regolamento Roaming prevede che tale paragrafo "*non preclude la possibilità di offrire ai clienti in roaming, per una tariffa giornaliera o qualsiasi altro costo fisso periodico, un certo volume di consumo di servizi in roaming regolamentati, a condizione che il consumo dell'intero importo di tale volume conduca a un prezzo unitario per chiamate in roaming regolamentate effettuate, chiamate ricevute, SMS inviati e servizi di dati in roaming che non superi il rispettivo prezzo al dettaglio nazionale e il sovrapprezzo massimo di cui al primo comma del presente paragrafo*". Questa disposizione di fatto ammette la coesistenza di tariffe già sviluppate durante i precedenti regolamenti roaming, basate su tariffe fisse periodiche piuttosto che sulla tariffazione a consumo, con la tariffa base basata sul regime transitorio.

Tuttavia, tale disposizione non permette all'operatore di applicare tali tariffe giornaliere o a costo fisso periodico come la tariffa base applicabile agli utenti all'entrata in vigore del regime transitorio. A maggior ragione, tali tipologie di tariffe non possono essere il solo piano tariffario disponibile per gli utenti. Al contrario, l'utente deve espressamente aderire a tali offerte alternative.

Mentre la Commissione Europea non ha il potere di intervenire su dispute individuali fra consumatori e operatori, noto che ha lanciato già una denuncia a livello nazionale presso AGCOM, poiché ha ritenuto che le summenzionate regole europee direttamente applicabili non siano state rispettate dal suo operatore.

Ad un livello più generale, infatti, il Regolamento Roaming prevede che le autorità nazionali di regolazione, come AGCOM, "verificano e vigilano sull'applicazione del presente regolamento all'interno del proprio territorio"¹.

A tale riguardo, le Linee Guida recentemente adottate dal BEREC², l'organo che coordina a livello europeo le autorità nazionali di regolazione nel campo delle comunicazioni elettroniche, al fine di guidare gli operatori nell'applicazione corretta applicazione del Regolamento Roaming e le autorità di regolazione nell'assicurare una supervisione ed applicazione coordinata di tali disposizioni in tutta Europa, fornisce degli importanti elementi per garantire la piena trasparenza ed informazione per i consumatori, al fine di evitare pratiche commerciali abusive che vanifichino i benefici del regime transitorio. In particolare il paragrafo 16 di tali Linee Guida in merito a tali tariffe a pagamento fisso giornaliero o periodico durante il periodo transitorio chiarisce che il consenso dell'utente è necessario per poter trasferire l'utente verso tali piani tariffari.

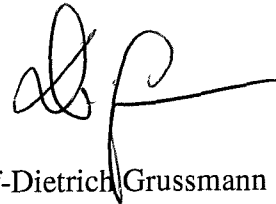
¹ Articolo 16 comma 1 Regolamento Roaming (UE) No 531/2012.

² BEREC Guidelines on Regulation (EU) No. 531/2012 as amended by Regulation (EU) No. 2120/2015, BoR (16) 34, disponibili su http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/5750-berec-guidelines-on-regulation-eu-no-5312012-as-amended-by-regulation-eu-no-21202015-excluding-articles-34-and-5-on-wholesale-access-and-seperate-sale-of-services

Infine, i miei servizi sono in stretto contatto con le autorità nazionali di regolazione, inclusa in particolare AGCOM, e BEREC al fine di assicurare una supervisione ed applicazione coordinata di tali disposizioni in Europa.

Spero che tali informazioni le risultino utili.

Distinti Saluti,



Wolf-Dietrich Grussmann

(Capo Unità)