



REGOLAMENTO SUL ROAMING INTERNAZIONALE

OFFERTE AI CLIENTI RELATIVE ALLE OPZIONI TARIFFARIE SUL ROAMING

LINEE GUIDA ERG – Prima edizione

L'ERG ritiene utile per gli operatori definire elementi indicativi su come le Autorità nazionali di regolamentazione intendono interpretare le disposizioni di cui all'articolo 4 del Regolamento, relative ai contatti tra i gestori nazionali ed i propri clienti nel corso dei primi mesi successivi alla pubblicazione del Regolamento. Tali linee guida sono complementari alle previsioni del Regolamento e non devono essere considerate interpretazione autentica delle stesse.

L'articolo 4, comma 1, richiede che gli operatori rendano disponibile, ed offrano attivamente, una Eurotariffa a tutti i clienti. Allo stesso tempo, gli stessi operatori devono ricordare ai clienti che abbiano già scelto una tariffa o un pacchetto "speciale" di roaming¹ le relative condizioni applicabili a quella tariffa o pacchetto.

L'articolo 4, comma 3, specifica che i clienti che usufruiscono di tariffe "speciali" abbiano la possibilità di passare all'Eurotariffa ma che ciò non avvenga in automatico. Agli altri clienti sarà invece automaticamente applicata l'Eurotariffa qualora non esprimano altre preferenze. L'articolo 4, comma 3, inoltre, chiarisce le diverse finestre temporali relative al passaggio dei clienti esistenti all'Eurotariffa.

L'articolo 6, comma 3, chiarisce le norme che regolano le informazioni sui costi del roaming da fornire ai clienti.

Sulla base di ciò, l'ERG ha sviluppato le seguenti indicazioni relative alle offerte ai clienti delle opzioni tariffarie del roaming.

Comunicazioni tra i fornitori di servizi mobili ed i propri clienti circa le opzioni tariffarie

Clienti esistenti

- (1) Tutti i clienti dovranno essere contattati individualmente dai propri gestori riguardo le opzioni tariffarie.
- (2) I clienti devono essere informati su tutte le tariffe disponibili, in particolare sull'Eurotariffa, quando scelgono una qualunque tariffa di roaming.

¹ Si vedano le specifiche linee guida dell'ERG sulle tariffe "speciali".

- (3) Le modalità di comunicazione devono essere progettate al fine di attirare l'attenzione del cliente e non devono poter essere facilmente ignorate.
- (4) Le informazioni fornite devono essere chiare ed imparziali. Quando vengano effettuate delle comparazioni tra i prezzi praticati relativamente a diverse tariffe, queste devono comprendere una ragionevole varietà di tipi e durate di chiamate, laddove tali fattori siano rilevanti. Esse devono anche includere i costi fissi iniziali (ad esempio scatto alla risposta, tentativo di chiamata, o altri costi fissi) laddove siano rilevanti per una tariffa o un pacchetto particolari.
- (5) I clienti devono essere informati se siano o meno titolari di una tariffa che si qualifica come "speciale" (e se lo sono, su quali siano le condizioni applicate a tale tariffa) e se passeranno (ed in tal caso quando), o meno, automaticamente all'Eurotariffa laddove non esprimano un'esplicita preferenza.
- (6) Ai clienti devono essere fornite le informazioni dettagliate per poter contattare il proprio fornitore al fine di ottenere ogni ulteriore informazione necessaria per la scelta della propria tariffa.
- (7) La procedura di passaggio ad una Eurotariffa deve essere chiara e semplice.

Nuovi clienti durante il periodo iniziale di 3 mesi

- (8) L'obbligo di fornire un'informazione completa sui costi di roaming al momento di sottoscrivere nuovi contratti, in particolare sull'Eurotariffa, è valido sin dal giorno di entrata in vigore del Regolamento, ai sensi dell'articolo 6, comma 3.
- (9) Una Eurotariffa deve essere proposta a tutti i nuovi clienti nel punto vendita.
- (10) Laddove, per oggettive e comprovate ragioni, una Eurotariffa non possa essere offerta nel punto vendita, i clienti devono successivamente essere contattati individualmente, e senza ritardo, con l'offerta di una Eurotariffa, non appena tale tariffa viene per prima proposta ad un qualunque cliente esistente. In tal caso, valgono gli obblighi informativi di cui ai precedenti punti da (2) a (6).
- (11) I nuovi clienti ai quali si applica direttamente una Eurotariffa non necessitano di essere contattati ulteriormente durante l'iniziale periodo di 3 mesi.

Tempistica delle comunicazioni con i clienti e dei passaggi all'Eurotariffa

Per l'iniziale periodo di 3 mesi

- (12) L'articolo 4, comma 3, prevede che, entro il 30 luglio 2007, ai clienti esistenti venga offerta l'Eurotariffa. Laddove essi, in risposta all'offerta, richiedano il cambio di tariffa, questo dovrà essere effettuato entro 1 mese dalla richiesta del cliente.
- (13) Tutti i clienti, sia nuovi che esistenti, che non abbiano esplicitamente scelto tariffe "speciali" devono essere trasferiti automaticamente ad una Eurotariffa entro la data più ravvicinata tra le due seguenti:
 - 30 settembre 2007;
 - 2 mesi successivi al ricevimento dell'offerta di una Eurotariffa.

- (14) L'ERG ritiene pratico ed altamente auspicabile che tutti i passaggi all'Eurotariffa richiesti prima del 30 settembre 2007 siano completati entro tale data, in modo tale da non comportare – per i clienti che esprimano un'esplicita scelta – un trattamento meno favorevole rispetto a coloro che non abbiano espresso alcuna scelta.
- (15) I limiti temporali di cui al precedente punto (10) comportano il fatto che una Eurotariffa sia introdotta dai gestori nazionali al più tardi entro 2 mesi dall'entrata in vigore del Regolamento così da poterla rendere disponibile per tale data ai clienti esistenti che ne facciano richiesta.
- (16) L'ERG ritiene che sia ragionevole e pratico il fatto che una Eurotariffa sia applicata ai nuovi clienti che ne facciano richiesta non più tardi della **prima** data in cui la tariffa sia resa disponibile ai clienti esistenti.

Successivamente all'iniziale periodo di 3 mesi sopra indicato

- (17) L'articolo 4, comma 4, garantisce il diritto di tutti i clienti di chiedere il cambio tra le tariffe di roaming, da attivare di norma entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta. Il fornitore di servizi è autorizzato ad applicare un periodo minimo di validità per la tariffa precedente del cliente prima di attivare la detta richiesta; tale periodo minimo non deve comunque essere superiore a 3 mesi.

Combinazione di tariffe nazionali e di roaming

- (18) L'articolo 4, comma 1, prevede che una Eurotariffa possa essere “combinata con qualunque tariffa al dettaglio”. Pertanto **nessuna** tariffa nazionale può essere offerta sotto la condizione di essere disponibile solo per i clienti che non abbiano una Eurotariffa.

Luglio 2007