

## DELIBERA N. 31/24/CONS

**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**

### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 6 febbraio 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 ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e*



*consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS;

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”*”;

CONSIDERATO quanto segue:

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 .....	5
1.3	La comunicazione dell’8 novembre 2023.....	7
2.	Le attività successive all’entrata in vigore delle Linee guida	
	2.1 La richiesta di informazioni del 27 novembre 2023 .....	8
3	Quadro normativo e regolamentare inerente alla pre-attivazione dei sistemi di parental control.....	9
4	Valutazioni conclusive .....	11

## **1 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 competente ha chiesto alla società Iliad Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Iliad”) 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 22 settembre 2023 con prot. n. 240666, Iliad, riscontrando la precedente richiesta della Direzione, ha rappresentato quanto segue.

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

In conformità con quanto previsto dal paragrafo 5 delle Linee guida, Iliad fornirà i sistemi di *Parental control* (di seguito anche “SCP”) tramite l'applicativo [omissis] (di seguito “l'Applicazione”), compatibile con i principali sistemi operativi presenti sul mercato e installabile gratuitamente sui dispositivi degli utenti della Società.

L'Applicazione è realizzata dalla Società [omissis] (di seguito il “Fornitore” o [omissis]), azienda individuata da Iliad per la comprovata esperienza nel settore della protezione *online*, e sarà resa disponibile:

- (i) per tutti gli utenti che decideranno di sottoscrivere un'offerta fissa o mobile Iliad dopo il 21 novembre 2023, data di entrata in vigore delle Linee guida (di seguito la “Data di Adeguamento”).

Con riferimento a tali utenti, Iliad prevede di aggiornare i propri processi come segue:

o **Utenti di rete fissa**

Tali utenti saranno informati della disponibilità dei SCP all'interno della *e-mail* che la Società invia a conferma dell'avvenuta sottoscrizione. Tale *e-mail* riporterà, oltre alle informazioni inerenti alla disponibilità e gratuità dei SCP, anche un *link* diretto alla pagina del sito [www.iliad.it](http://www.iliad.it) (di seguito il “Sito”) dedicata ai SCP, che conterrà tutti i dettagli concernenti le modalità di utilizzo dell'Applicazione.

o **Utenti di rete mobile**

Oltre all'invio di un'informativa a tutti gli utenti di rete mobile maggiori di 18 anni, analoga a quella che sarà prevista per gli utenti di rete fissa, Iliad prevede, con riferimento ai soggetti di età compresa tra i 15 e i 17 anni che decideranno di sottoscrivere un'offerta mobile Iliad, di:

- introdurre all'interno del processo di sottoscrizione **un'informativa relativa ai SCP**, che indichi la necessità, ai fini dell'attivazione del servizio, di acquisire preventivamente i dati di un genitore/tutore legale e di identificarlo;
- condizionare l'attivazione della SIM all'identificazione fisica del genitore/tutore legale dell'utente, che potrà essere effettuata presso un Iliad *Store* o un Iliad *Space*, presentando un documento d'identità, fornendo agli addetti della Società i propri dati personali e sottoscrivendo, mediante OTP, un modulo digitale necessario per l'identificazione e l'inserimento, all'interno dei Sistemi Iliad, del genitore/tutore legale;
- integrare il contenuto della *e-mail*, che la Società trasmette agli utenti a conferma dell'avvenuta sottoscrizione, con le istruzioni operative inerenti al processo di identificazione di cui sopra.

In linea con quanto previsto dal paragrafo 10 delle Linee guida, Iliad fornirà tutte le informazioni e istruzioni in merito all'attivazione, disattivazione, riattivazione e modifica della configurazione degli SCP tramite:

- a) la *homepage* del Sito;
- b) una pagina dedicata ai sistemi di *Parental control* nella sezione “Assistenza” del Sito;
- c) la Sintesi contrattuale dell’offerta selezionata dall’utente, che conterrà un rimando alla pagina di cui alla lettera b) che precede;
- d) l’*e-mail* di conferma sottoscrizione che viene inviata a seguito della conclusione del contratto, all’interno della quale verrà inserita apposita informativa inerente ai SCP e *link* alla pagina di cui alla lettera b) che precede;
- e) il Servizio utenti della Società, disponibile attraverso tutti i canali indicati nelle Carte dei Servizi Iliad;
- f) l’Area personale di ciascuna utenza di rete fissa e mobile.

(ii) per tutti gli utenti che, **prima della Data di Adeguamento**, abbiano sottoscritto un’offerta fissa o mobile Iliad.

**Tali utenti verranno informati della disponibilità del servizio** tramite:

- a) la *homepage* del Sito;
- b) una pagina dedicata ai sistemi di *Parental control* nella sezione “Assistenza” del Sito;
- c) il Servizio utenti della Società, disponibile attraverso tutti i canali indicati nelle Carte dei Servizi;
- d) l’Area personale di ciascuna utenza;
- e) per i soli utenti di telefonia fissa, la documentazione di fatturazione afferente al mese di dicembre 2023, che verrà inviata durante il mese di novembre.

Agli utenti di rete mobile Iliad minori di 18 anni, in considerazione di quanto rappresentato in premessa rispetto all’esiguità del loro numero e della sensibile riduzione in tempi brevi, **Iliad richiederà di recarsi presso un Iliad Store o un Iliad Space accompagnati dal proprio genitore/tutore legale** al fine di consentire l’identificazione di quest’ultimo, acquisirne i contatti e poterlo debitamente informare della possibilità di attivare i SCP.

Per consentire l’identificazione, il genitore/tutore legale dovrà presentare un proprio documento d’identità, nonché compilare e sottoscrivere (tramite OTP), con il supporto dell’addetto Iliad, un apposito modulo in formato digitale, tramite il quale gli verranno fornite tutte le informazioni inerenti ai SCP.

*Le categorie utilizzate per i sistemi di Parental control*

Ai fini dell’applicazione di quanto previsto dal paragrafo 1 delle Linee guida, Iliad utilizzerà le seguenti categorie, definite dal suddetto Fornitore:

WHAT PARENTS SEE AND CONTROL	FULL LIST OF SUB-CATEGORIES FROM TRUSTED SOURCE
------------------------------	---



<i>Dating</i>	<i>Dating, dating/social networks</i>
Droghe, Alcool, Fumo	/
<i>Email</i>	<i>Webmail</i>
Intrattenimento e servizi di <i>streaming</i>	<i>Humor/Comics, Intrattenimento, Internet radio/TV, Streaming</i>
Trasferimento e condivisione di <i>file</i>	<i>Media Downloads, media sharing, p2p/file sharing, personal network storage, shareware/freeware</i>
Scommesse	Siti di scommesse o legati alle scommesse
Giochi	/
Siti dannosi	<i>Browser exploits, tutela consumatore, download e siti maligni, phishing, potenziali attività criminali/hacking/software illegali, PUPs, Remote Access, Spam URLs, spyware/adware/keylogger</i>
<i>Anonymizer</i>	Siti che forniscono strumenti e modalità per rendere l'attività <i>online</i> irrintracciabile
<i>School Cheating /</i>	/
Motori di ricerca	Motori di ricerca (anche visivi)
Contenuti per adulti	Pornografia, accessori/vestiario sessuale, nudità (anche incidentale)
<i>Shopping</i> e Pubblicità	<i>Web ads, aste, marketing/merchandising shopping, online shopping, farmacie</i>
<i>Social Networking</i>	<i>Blogs/Wiki, chat, forum/ bollettini, instant messaging, messaging, social network, usenet</i>
Contenuti violenti	Discriminazione, violenza, estremi, giochi/programmi violenti, contenuti forti, profanità, armi

## 1.2 La richiesta di informazioni del 3 ottobre 2023

Con la successiva nota del 3 ottobre 2023, prot. n. 250725, facendo seguito alla nota di Iliad del 22 settembre 2023, la Direzione, al fine di acquisire ulteriori elementi utili per una completa valutazione, ha richiesto a Iliad di fornire, entro il 5 ottobre 2023, le seguenti informazioni integrative:

1. Rif. paragrafo 5 delle Linee guida: 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;

2. Rif. paragrafo 6 delle Linee guida: comunicare se il SCP fornisce le funzionalità di configurabilità dei blocchi per fasce orarie e di memorizzazione dei siti visitati;
3. Rif. paragrafo 8 delle Linee guida: comunicare i canali con cui gli utenti potranno procedere alle operazioni di attivazione, disattivazione e configurazione dei SCP;
4. Rif. paragrafo 9 delle Linee guida: comunicare se l'utente potrà selezionare/deselezionare le singole categorie da bloccare.

Con nota acquisita in data 5 ottobre 2023 con prot. n. 253563, Iliad ha fornito riscontro, dichiarando quanto segue.

- *Rif. paragrafo 5 delle Linee guida:* Iliad ha confermato di non aver previsto la redirectione di tali richieste, in ragione della soluzione tecnica scelta per la realizzazione dei SCP, vale a dire l'installazione di un'applicazione fornita da un soggetto terzo sui dispositivi dei consumatori da parte di questi ultimi. In effetti, la misura della redirectione risulta essere pertinente alle soluzioni tecniche basate su DNS, non invece a quelle di filtraggio tramite applicativo installato sul dispositivo dell'utente, e comunque subordinata ad una valutazione di fattibilità tecnica da parte dell'operatore.
- *Rif. paragrafo 6 delle Linee guida:* la Società ha comunicato che l'applicazione [omissis] ("Applicazione") prevede le funzionalità di configurabilità da parte dell'utente dei blocchi per giorni e/o fasce orarie e di memorizzazione degli accessi ai siti visitati, che il paragrafo 6 delle Linee guida prevede come facoltativa;
- *Rif. paragrafo 8 delle Linee guida:* Gli utenti potranno procedere all'attivazione e disattivazione dei SCP tramite la propria e-mail e/o l'Area Personale, mentre le operazioni di configurazione dei SCP potranno essere effettuate tramite l'Applicazione;

*Rif. paragrafo 9 delle Linee guida:* Iliad ha comunicato che gli utenti potranno autonomamente selezionare e deselezionare le singole categorie, domini e applicazioni da bloccare, in conformità con la previsione di cui al paragrafo 9 delle Linee guida, benché quest'ultima sia da ritenersi facoltativa.

-



### 1.3 *La comunicazione dell'8 novembre 2023*

Con ulteriore nota dell'8 novembre 2023, prot. n. 287726, la Direzione ha rappresentato a Iliad quanto segue.

In merito al **paragrafo 1** delle Linee guida, l'elenco delle categorie riportato va considerato come un *set* minimo che gli operatori devono prendere a riferimento.

In assenza, infatti, di tali categorie verrebbe compromessa, anche solo in parte, l'efficacia e l'efficienza del sistema di controllo parentale, nei fatti consentendo al minore l'accesso a categorie vietate per legge, non rispettando lo spirito delle Linee guida e l'impianto normativo.

Pertanto, considerato che Iliad non sembrava aver implementato la categoria relativa alle "Sette", si è evidenziata la necessità di adeguarsi, salvo insormontabili impedimenti, alle indicazioni delle Linee guida.

Con riferimento al **paragrafo 2** delle Linee guida, laddove prevede che **i SCP sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori** si faceva rilevare che occorre porre attenzione al tema della pre-attivazione dell'App nelle offerte dedicate ai minori.

Sulla base delle relazioni acquisite in ottemperanza alla delibera n. 9/23/CONS si è rilevato 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 offerte *Junior* o di utenze sottoscritte dai minori sia comunque prevista l'installazione dell'*App* SCP, è stata raccomandata una procedura da applicare per l'attivazione delle utenze nelle suddette casistiche (ossia offerte *Junior* dedicate ai minori o 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 all'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 iSCP accessibili tramite QR Code e posizionate in prossimità dell'area della firma del genitore per maggiore evidenza;
- IV. assistenza all'installazione dell'*App*.

Con particolare riferimento a quanto comunicato da Iliad si è osservato, 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 Iliad, si è chiesto di fornire le suddette informazioni anche tramite comunicazione in fattura.

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 La richiesta di informazioni del 27 novembre 2023***

Come anticipato nella nota dell'8 novembre 2023, la Direzione, con nota del 27 novembre 2023, prot. n. 304554, ha richiesto a Iliad, 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 chiede 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 acquisita in data 7 dicembre 2023 con prot. n. 313891, integrata con nota acquisita il 15 dicembre 2023 con prot. n. 321336, Iliad ha fornito i dati di cui alle lettere a) – d) della richiesta del 27 novembre 2023, aggiornati al 1° dicembre 2023 e ha





comunicato di non aver ottenuto dalla società [omissis], proprietaria dell'applicativo [omissis] attraverso cui essa fornisce i sistemi di *Parental control*, le informazioni di cui alle lettere e) e f) della suddetta richiesta.

Iliad, in particolare, ha fornito le seguenti informazioni:

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

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

### **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**

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 Iliad, a seguito della richiesta di informazioni del 27 novembre 2023, è emerso che [omissis] utenze, 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, a [omissis] utenze su un totale di [omissis] utenze mobili dedicate (riservate) a minori o intestate a minori (alla data del 1° dicembre 2023) è stato attivato il sistema di *Parental control*.

A tal proposito, si ritiene che Iliad 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 Iliad ha comunicato all’Autorità che, agli utenti di rete mobile Iliad minori di 18 anni, avrebbe richiesto **di recarsi presso un Iliad Store o un Iliad Space accompagnati dal proprio genitore/tutore legale** al fine di consentire l’identificazione di quest’ultimo, acquisirne i contatti e poterlo debitamente informare della possibilità di attivare i SCP. Per consentire l’identificazione, il genitore/tutore legale dovrà presentare un proprio documento d’identità, nonché compilare e sottoscrivere (tramite OTP), con il supporto dell’addetto Iliad, un apposito modulo in formato digitale, tramite il quale gli verranno fornite tutte le informazioni inerenti ai SCP.

L’Autorità, con nota dell’8 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 Iliad 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 l’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 all’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*.

[omissis]

Nel caso di specie, infatti, Iliad, vista la mancata attivazione delle *App* su quasi tutte 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, [omissis].

[omissis];

RILEVATO che Iliad 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 Iliad, quindi, resasi conto del fatto che i minori non si sono recati presso i punti vendita per attivare 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 Iliad assolva all'onere della 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 risulta 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 Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DIFFIDA**

la società Iliad S.p.A. 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.

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, 6 febbraio 2024



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Massimiliano Capitano

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