Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Abolizione del roaming all'interno dell'Unione Europea dal 15 giugno

Lun 12/06/2017 - 10:12

Cosa cambia per i consumatori?

Il Centro Tutela Consumatori e il Centro Europeo Consumatori rispondono alle principali domande dei consumatori e fanno chiarezza su quello che al momento è un argomento poco chiaro. Dal 15 giugno 2017 in caso di vacanze temporanee sarà infatti possibile utilizzare la propria offerta nazionale con i relativi minuti, SMS e traffico dati nei paesi esteri all'interno dell'Unione Europea senza che venga addebitato alcun costo aggiuntivo.

Partendo dal principio, cos'è il roaming?

Si parla di roaming nel momento in cui non è possibile collegarsi alla rete telefonica del proprio operatore e dunque ci si connette alla rete di un altro operatore. Questo può avvenire a livello nazionale per coloro che non dispongono di infrastrutture proprie, o comunque non diffuse, ma soprattutto all'estero, perché al di fuori del proprio paese il cellulare si connette automaticamente alla rete di un operatore del paese estero e per tale connessione gli operatori stipulano degli accordi con i relativi costi. Il Regolamento UE abolisce l'addebito di tali costi agli utenti, ma non prende in considerazione il roaming nazionale, bensì solo quello a livello estero purché all'interno dell'UE. È importante ricordare che chiamare verso l'estero dal proprio paese non ha nulla a che vedere con ciò, perché in tal caso si è collegati alla propria rete.

In quali Stati verrà applicato il Regolamento?

Il Regolamento verrà applicato in tutti i 28 Stati membri così come alla Gran Bretagna, che ovviamente non garantisce certezze a causa della Brexit. Si aggiungeranno alla lista anche Norvegia, Islanda e

Liechtenstein.

Possiamo dunque considerare i costi del roaming ormai un lontano ricordo?

Non proprio, in quanto il Regolamento prevede due scenari con i quali sarebbe consentito agli operatori di addebitare dei costi per il roaming e che specifichiamo meglio di seguito:

- se il modello tariffario di un operatore venisse intaccato dall'abolizione delle tariffe di roaming, questo può ottenere dall'Autorità di Regolamentazione nazionale il permesso di riscuotere tariffe di roaming in determinate circostanze particolari;

- qualora l'utente dovesse infrangere la cosiddetta clausola di *"fair use"* durante il periodo di osservazione di quattro mesi previsto dal Regolamento stesso e non considerare l'avviso dell'operatore, il gestore può addebitare dei sovrapprezzi. Questa prevede un utilizzo corretto del telefono durante la permanenza all'estero. Con tale clausola viene dunque negata la possibilità di utilizzare in modo permanente una SIM estera. Fintantoché si trascorre più tempo nel proprio paese e si utilizza il telefono di più all'interno del proprio paese, ci si basa su un **utilizzo corretto** e pertanto non dovrebbero esserci problemi.

Studio in Austria ed utilizzo frequentemente la mia SIM italiana durante la mia permanenza. Rischio di infrangere la clausola di "fair use"?

Qualora il proprio gestore telefonico nei quattro mesi di osservazione abbia riscontrato delle anomalie, ovvero che l'utilizzo del telefono all'estero risulta particolarmente ingente può inviarle un avviso informandola di ciò. Se entro le due settimane successive l'avviso del gestore non dovesse ripristinare il corretto utilizzo del telefono, verranno applicati i sovrapprezzi previsti. Nel suo caso, o qualora lavorasse all'estero, o frequentasse un corso e rientrasse quotidianamente in Italia, non avrebbe problemi. Nel momento in cui resta invece costantemente all'estero converrebbe comunque utilizzare due numeri, uno italiano ed uno austriaco. É doveroso ricordare che è sufficiente anche una solo connessione al giorno presso il proprio paese per dimostrare che non ci si trova costantemente presso un paese estero.

Ho un pacchetto con GB inclusi; posso utilizzarli anche all'estero?

L'operatore telefonico nel momento in cui ha del traffico dati incluso può fissare dei limiti, sia che questo sia illimitato così come se questo sia limitato (es. 3 GB). Il limite di GB "utilizzabili" varia a seconda del costo dell'offerta stessa ed in base ad esso verrà applicato un calcolo particolare. Il gestore è comunque tenuto a comunicare tale limite al consumatore. Superato il limite fissato dall'operatore

dovrebbe essere inviato un avviso all'utente, e da quel momento verranno poi applicati i sovrapprezzi previsti dal Regolamento. Un calcolo simile e gli stessi costi verranno applicati qualora non si disponga di un'offerta a pacchetto. Per maggiori informazioni in merito al calcolo dei limiti ed ai sovrapprezzi riportiamo direttamente il link della Commissione Europea https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/faq/frequently-asked-questions-roam-home.

Fin qui tutto chiaro, ma sicuri non ci siano delle trappole?

In prima linea bisogna assicurarsi che il paese di destinazione sia un Paese membro dell'UE, perché paesi come la Svizzera e la Turchia ovviamente non rientrano nel Regolamento. Anche eventuali crociere sono da considerarsi un discorso a parte in quanto in quel caso si parla di roaming marittimo attraverso una connessione satellitare che comporta costi elevati e non rientrano anch'esse nel Regolamento. Il CTCU ed il CEC consigliano comunque di verificare che non restino attive le precedenti offerte per l'estero, le quali d'ora in avanti risulterebbero obsolete.

Dal 15 giugno quindi posso telefonare verso l'estero senza pagare alcun costo aggiuntivo?

No, chiamare l'estero resta invariato. Il Regolamento abolisce i costi del roaming e, essendo collegati alla propria rete quando si chiama o si inviano SMS verso l'estero, non rientra in questo ambito, pertanto, molto probabilmente, telefonare verso altri paesi resta poco conveniente.

A chi mi posso rivolgere qualora il mio gestore non dovesse rispettare il Regolamento UE, o comunque non adottare tutto quanto previsto?

In quel caso l'utente deve in prima linea presentare un reclamo al proprio gestore ed eventualmente può rivolgersi all'Autorità Garante, che nel nostro caso è l'AGCOM, ovvero l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Hanno loro il compito di vigilare sulla corretta applicazione del Regolamento UE.

Allo stato attuale restano diversi gli interrogativi e soltanto nel corso dei prossimi mesi sarà possibile vedere come si comporteranno gli operatori telefonici in merito a questa novità. In merito a ciò Milena Favretto del Centro Europeo Consumatori e Simone Romani del Centro Tutela Consumatori criticano in coro alcuni aspetti di questo Regolamento. In prima linea pare doveroso fare una chiosa in merito alla poca chiarezza ed alla grande confusione creata dallo stesso, il tutto ovviamente a discapito dei consumatori che trovano grande difficoltà a rendere trasparente cosa effettivamente cambierà. Purtroppo anche in merito ai sovrapprezzi in caso di violazione della clausola di corretto utilizzo c'è molta confusione e poca trasparenza. Il rischio maggiore inoltre è che siano gli utenti a pagarne comunque le conseguenze con dei rincari sulle tariffe. L'augurio e la speranza è che con l'introduzione e l'applicazione del nuovo Regolamento i consumatori possano finalmente dire addio agli addebiti spropositati visti negli anni passati a seguito di una vacanza.