



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Modem libero, cosa prevede la delibera Agcom

12 Giugno 2019



**I consumatori hanno il diritto di scegliere quale modem utilizzare per la connessione a internet, a prescindere dalla soluzione proposta dall'operatore telefonico da cui sono serviti:** a stabilirlo la **delibera 348/18/CONS**, dell'Agcom (**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**) entrata in vigore il 31 dicembre 2018. I consumatori che hanno già un contratto, e intendono dotarsi autonomamente di un modem, non devono preoccuparsi: possono infatti chiedere e ottenere dall'operatore la **rescissione gratuita del contratto**, senza penali per il modem che dovrà essere restituito.

### Cosa dice la delibera di Agcom

La delibera di Agcom che spiana la strada al modem libero in Italia è la **348/18/CONS**, con la quale il nostro Paese si uniforma alla **direttiva europea n. 2015/2120**, emanata nel 2016. Il **Regolamento Ue** dice che nel vendere l'allaccio a internet le compagnie telefoniche non devono fornire obbligatoriamente anche il modem (in acquisto o in noleggio), ma devono lasciare che questa scelta spetti al consumatore. *“Gli utenti finali - spiega chiaramente il Regolamento - hanno il diritto di [...] utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta (modem o router, ndr), indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle*

informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a internet". Ciò significa che i consumatori nel momento in cui optano per una tariffa proposta da una compagnia telefonica, non hanno l'obbligo di comprare o prendere in comodato d'uso il modem proposto dall'operatore, ma possono decidere di comprarlo autonomamente andando, ad esempio, in un negozio di fiducia. Con la delibera 348/18/CONS l'Agcom conferma questo diritto degli utenti, specificando che qualora dovessero fare questa scelta ovviamente spetterebbero a loro i **costi di installazione e manutenzione** del modem.

## Quali sono i doveri degli operatori

Dal canto loro gli **operatori**, sempre secondo la delibera di Agcom, non possono né **"rifiutare di collegare apparecchiature terminali alla rete se l'apparecchiatura scelta dall'utente soddisfa i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale, né imporre all'utente finale oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, ovvero inibire l'utilizzo o discriminare la qualità dei singoli servizi inclusi nell'offerta, in caso di collegamento a un modem di propria scelta"**. Ma non solo. Gli operatori, infatti, devono inoltre assicurare la diffusione di informazioni utili sulle specifiche e i parametri che il cliente deve seguire per accedere alla loro rete internet e configurare il modem o il router che ha acquistato da altri canali. Inoltre, nel caso in cui gli operatori promuovano servizi integrati di accesso a Internet e/o di connessione alla rete tramite **offerte in abbinamento** con l'apparecchiatura, devono rispondere a due obblighi: **separare** - anche nei documenti di fatturazione - il **costo** dell'apparecchio da quello di installazione e manutenzione e assistenza; mettere a disposizione un'offerta alternativa che non includa la fornitura dell'apparecchio.

## Lo scontro tra Agcom e gli operatori telefonici

Nei mesi scorsi la delibera di Agcom era stata **impugnata** dalle principali società telefoniche che operano in Italia: Tim, Fastweb, Vodafone e Wind Tre. **Tim** ha fatto ricorso al Tar del Lazio chiedendone la sospensione, ma la sua richiesta è stata respinta. Successivamente anche **Fastweb** e **Vodafone** hanno tentato il ricorso al Tar. A oggi sembra che sia Tim che Fastweb si stiano adeguando al nuovo corso, mentre non è del tutto chiaro cosa faranno Vodafone e Wind Tre.

## Qualche consiglio utile da ricordare

Dunque, se siete in procinto di attivare internet a casa o di passare a una nuova tariffa che ritenete più vantaggiosa, prestate **molta attenzione al contratto** che vi propongono le compagnie telefoniche. Sia che si tratti di **Adsl** che di **fibra ottica**, prima di firmare accertatevi non solo dei prezzi ma anche delle condizioni che riguardano l'acquisto o il noleggio del modem. In Italia, però, sono pochi i casi in cui quanto previsto dal Regolamento europeo viene seguito alla lettera. Accade molto più spesso, invece, che la scelta a cui ha diritto il consumatore si trasformi automaticamente nell'**obbligo di acquistare o prendere in noleggio** un modem dalla stessa compagnia telefonica con cui è stato firmato il contratto per l'attivazione di Internet.

Finora, utilizzando l'**escamotage dei servizi aggiuntivi** le compagnie sono riuscite a far passare per obbligatorio ciò che invece non lo era. In questo modo da un lato sono riuscite a vendere con facilità un loro apparecchio al cliente; dall'altro, facendo entrare nella casa del cliente il loro terminale sapevano di avere più gioco facile nel proporgli in futuro degli

aggiornamenti. E così, infatti, è stato per molti casi.

## Il nostro impegno

L'arbitrarietà con cui le compagnie telefoniche continuano a presentarsi e interagire con i consumatori è testimoniata dalle continue **segnalazioni** che riceviamo ai **nostri sportelli**. I casi più frequenti sono quelli di operatori telefonici che inseriscono **"in automatico"** nei loro contratti l'obbligo di noleggio o acquisto del modem. Problemi si riscontrano anche nei casi di **recesso dei contratti**, con diversi consumatori che si sono visti addebitare tutte le rate dell'acquisto del modem in un'unica soluzione, anche se il recesso è avvenuto in seguito a modifiche contrattuali. In situazioni del genere attiviamo delle **conciliazioni** chiedendo lo storno totale dell'importo del modem a seguito della restituzione dello stesso all'operatore.

Se hai bisogno di aiuto, contattaci attraverso lo **Sportello Telefonia** sul nostro sito cliccando sul logo del tuo operatore per ricevere la nostra assistenza personalizzata.

**Autore:** Rocco Bellantone

**Data:** 12 giugno 2019