



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Telefonia: addio al roaming

15 Giugno 2017



Era ora! Dal **15 giugno 2017** è finito l'**odioso balzello** per chi telefona da uno dei paesi dell'**Unione europea** (non quindi per chi va in Svizzera). Sono, infatti, abolite le tariffe di **roaming**, il **sovrapprezzo che le compagnie fanno pagare a chi chiama, manda sms o**

**scarica dati quando va all'estero**. Una buona notizia per chi ha scelto una località straniera europea per le agognate vacanze. Finalmente un passo avanti nella direzione di un abbassamento delle tariffe telefoniche e dell'abbattimento di una barriera alla libera circolazione delle persone, creando uno spazio telefonico unico.

Naturalmente il consumatore deve prestare molta attenzione, dato che le insidie sono sempre in agguato. E' possibile, ad esempio, che qualche singolo operatore faccia il furbo e decida di traslare sul cliente finale il mancato ricavo causato dall'abolizione del roaming, innalzando le **tariffe delle telefonate nazionali**, come in parte hanno già fatto, trasformando magicamente il mese in 28 giorni.

Il consiglio, quindi, non può che essere quello di sempre: vigilare.

In particolare:

- 1) Bisogna sempre **leggere le bollette** e prestare attenzione agli sms inviati dalla compagnia telefonica. In caso di dubbi, contattarli e chiedere delucidazioni.
- 2) Ricordiamo che esiste sempre la facoltà dell'utente di **recedere dal contratto** e cambiare operatore telefonico. Se il recesso dipende dall'aumento della tariffa, deve essere senza costi per l'utente.
- 3) Se insoddisfatti, o per **segnalare eventuali anomalie o aumenti**, resta a vostra disposizione lo **"sportello telefonia"**
- 4) Per **denunciare violazioni** della nuova normativa sul roaming è possibile utilizzare il Modello D, disponibile sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Di seguito alcune avvertenze sul roaming:

## 1) LE CHIAMATE INTERNAZIONALI SI PAGANO SEMPRE

Attenzione! L'addio al **roaming non cancella i costi aggiuntivi delle chiamate internazionali**. Chi dall'Italia telefona in Spagna continuerà a pagare esattamente come prima. Il proprietario di una Sim card italiana che effettua una chiamata dall'Italia verso la Spagna, paga la tariffa internazionale. Lo stesso accade se dall'Italia chiamo un amico spagnolo che è venuto a trovarmi, ma che usa ancora una scheda spagnola. Le chiamate fatte dal proprio paese di residenza verso un paese straniero, anche se nell'UE, non rientrano, infatti, nel roaming e non sono regolate. I costi aggiuntivi delle chiamate internazionali non sono stati, quindi, cancellati e si pagano esattamente come prima.

**Il risparmio e le nuove regole valgono solo quando si viaggia in un altro paese dell'UE**, cioè se andando in Spagna chiamo in Italia. In particolare, se si ha una scheda italiana e si viaggia in Spagna, allora se si effettua una chiamata verso un hotel in Spagna, si chiama in Italia oppure un qualsiasi altro paese dell'Unione Europea, allora si è in roaming e si potrà usufruire dei nuovi diritti, pagando i prezzi nazionali italiani.

## 2) DOVE È ABOLITO IL ROAMING?

Solo se ci rechiamo in uno dei **28 Paesi dell'Unione europea** le comunicazioni (telefonate, sms o dati) saranno pagate o detratte dai volumi del piano tariffario nazionale come in Italia, come se ci si trovasse in Italia, senza costi aggiuntivi; 28 per il momento, dato che per il Regno Unito pesa l'incognita Brexit. Nei paesi dello Spazio economico europeo, **Islanda, Liechtenstein e Norvegia, il roaming a tariffa nazionale sarà introdotto a breve**. Attenti, dunque, alla data di partenza.

**In Svizzera, perciò, si paga**. Chi dall'Italia attraversa la Svizzera in macchina per raggiungere un altro Paese europeo deve, quindi, ricordarsi di disabilitare il roaming o riceverà una bolletta salatissima. Se ve ne dimenticate, all'attraversamento di una frontiera dell'UE gli utenti devono comunque ricevere un SMS di avviso del passaggio al roaming. Il messaggio deve specificare la politica di utilizzo corretto del roaming applicata dall'operatore.

## 3) ATTENZIONE AI SOVRAPPREZZI

La regola generale è che posso **usufruire del roaming a tariffa nazionale se trascorro più tempo o utilizzo più spesso il telefono cellulare nel mio paese rispetto all'estero**.

La chiamata clausola di **"fair use", in italiano utilizzo corretto**. Per verificare se l'utente usa il roaming in modo corretto, l'operatore può controllarne i consumi effettuati negli ultimi quattro mesi o in un periodo più lungo. Se in questo periodo di osservazione il consumatore ha registrato all'estero un consumo di servizi mobili superiore rispetto allo Stato in cui risiede, l'operatore di telefonia mobile può contattarlo e informarlo dell'eventuale applicazione di un sovrapprezzo in caso di prosecuzione della permanenza all'estero. L'utente ha 14 giorni per chiarire la situazione, motivando l'esigenza. Se, poi, entro due settimane dal ricevimento dell'avviso l'utente ristabilisce una presenza o un consumo prevalenti nel proprio paese, non verrà applicato alcun sovrapprezzo. In caso contrario, l'operatore potrebbe iniziare ad applicare costi aggiuntivi a partire dal giorno in cui è stato ricevuto l'avviso.

Pertanto, se non si riceve alcuna comunicazione da parte del proprio operatore durante la

permanenza all'estero, si può usufruire del roaming a tariffa nazionale senza doversi preoccupare.

Ricordiamo, infine, **che ogni giorno in cui ci si collega almeno una volta alla rete dell'operatore nazionale viene conteggiato come giorno di presenza nel paese di residenza**, anche se in quel giorno si va all'estero. Una salvaguardia per i frontalieri.

#### **4) VIGILATE SULLE DEROGHE**

**Attenti alle deroghe! Gli operatori telefonici possono chiedere deroghe al divieto di applicare un sovrapprezzo, se dimostrano la non sostenibilità delle tariffe nazionali rispetto al traffico generato in roaming.** Possono, inoltre, fissare dei limiti ai servizi in roaming, nell'eventualità di un utilizzo abusivo da parte di cittadini stabilmente residenti in un Paese diverso da quello ove hanno sottoscritto il contratto, o in presenza di piani tariffari con consumo dati illimitato o a prezzi molto vantaggiosi.

#### **5) IL TETTO AI GIGA**

Per quanto riguarda le telefonate e gli sms (da non confondere con Whatsapp che è una connessione dati), se nel proprio paese di residenza si dispone di chiamate vocali e SMS illimitati, non ci potrà essere alcuna restrizione sui volumi con i servizi di roaming.

Per il traffico dati il discorso è molto più complesso. Se in patria si dispone di traffico illimitato o di tariffe molto convenienti, **l'operatore potrebbe applicare un limite di salvaguardia all'uso dei dati in roaming.** In tal caso, è tenuto ad informare preventivamente l'utente e ad avvisarlo nel caso in cui tale limite venga raggiunto. Il limite di salvaguardia deve essere abbastanza elevato da coprire, se non tutte, la maggior parte delle esigenze di roaming. Oltre tale soglia, è possibile continuare a utilizzare i dati in roaming dietro pagamento di un sovrapprezzo (al massimo 7,70 euro per 1 GB di dati + IVA). Attenti, quindi, a non superare la soglia di GB.

Sul sito della Commissione europea, si può scaricare in italiano una **guida utile**.

**Autore:** Massimiliano Dona

**Data:** 15 giugno 2017