

Trento, 26/02/2019

Comunicato stampa

Roaming Internazionale e Roaming Like at Home

Nuovo foglio info del CRTCU

Molti consumatori si sono rivolti al nostro ufficio per chiedere chiarimenti in merito alle tariffe addebitate in caso di viaggio all'estero. Si è ritenuto necessario chiarire alcuni punti.

Se siete in procinto di partire, ecco qualche consiglio per non avere brutte sorprese al rientro.

Cosa si intende per Roaming Internazionale e Roaming Like at Home?

Il roaming internazionale è la possibilità, quando viaggiamo in un Paese diverso dall'Italia, di effettuare e ricevere chiamate, inviare sms o navigare in Internet sul nostro smartphone "senza interruzioni di servizio"*. Ciò è possibile grazie ad un accordo tra l'operatore mobile con cui abbiamo sottoscritto un contratto prepagato o un abbonamento e l'operatore del Paese ospitante che, a costi più o meno contenuti, concede l'uso della propria rete mobile*.

I cittadini in viaggio in uno Stato dell'Unione Europea, fino al 14 giugno 2017, potevano dunque trovarsi a pagare un sovrapprezzo per la connessione ad Internet o per le chiamate effettuate o ricevute all'estero.

Tutto è cambiato dal 15 giugno 2017. Da tale data, infatti, è possibile telefonare e navigare all'estero come a casa e cioè come se si fosse nel proprio Paese. Il *Roaming like at home* è il nome del nuovo pacchetto di regole che consente a tutti i cittadini dell'Unione Europea di accedere ad Internet e chiamare in tutti gli Stati membri alle stesse condizioni tariffarie in vigore nel proprio Paese senza spese aggiuntive.

Il *Roaming like at home* è una piccola, grande rivoluzione e ha l'obiettivo di eliminare la distinzione tra le tariffe nazionali e le tariffe di roaming e di istituire un mercato europeo unico per i servizi di comunicazioni mobili*.

Dove si applica *Roaming like at home*?

Non solo nei 28 Paesi dell'attuale UE, dunque (Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Gran Bretagna, Grecia, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi-Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria), ma anche nei Paesi

dello Spazio Economico Europeo, ovvero in Islanda, Lichtenstein e Norvegia, i consumatori italiani, possono senza pagare alcun sovrapprezzo effettuare e ricevere telefonate, inviare e ricevere SMS e navigare in Internet.

Obblighi di trasparenza e limiti

Gli operatori, nel rispetto degli obblighi di trasparenza, sono tenuti ad informare gli utenti dell'abolizione delle tariffe di roaming e ad aggiornare i dettagli relativi al piano tariffario sottoscritto. Anche dopo il 15 giugno 2017, un SMS continuerà ad avvisare gli utenti che abbiano attraversato una frontiera UE del passaggio al roaming, illustrandone l'eventuale politica di utilizzo corretto*. Gli operatori, previa adeguata comunicazione, possono comunque offrire tariffe alternative che gli utenti dovranno però accettare in modo esplicito. Inoltre, gli operatori possono, fissare dei limiti ai servizi in roaming, nell'eventualità di utilizzo abusivo da parte di cittadini stabilmente residenti in un Paese diverso da quello ove hanno sottoscritto il contratto*.

Un utilizzo corretto dei servizi di roaming prevede che si effettuino chiamate mobili più spesso nel proprio Paese che all'estero, per un periodo di almeno 4 mesi. Altrimenti si potrebbe venir contattati dal proprio operatore per chiarire la situazione.

Cosa succede se nel mio viaggio passo dalla Svizzera?

La Svizzera non fa parte dello Spazio Economico Europeo, quindi non rientra in *roaming like at home*. Ciò significa che, se sul telefonino manteniamo il roaming attivo e passiamo dalla Svizzera per raggiungere ad es. la Germania, verrà attivata una tariffa di roaming. Una volta raggiunto lo Stato di destinazione, ad es. la Germania, si rientrerà nel regime europeo di *roaming like at home*. Attenzione dunque: se si attraversa uno Stato che non fa parte dello Spazio Economico Europeo o uno diverso dei 28 Paesi UE è consigliabile attivare e disattivare manualmente il roaming.

Vado in crociera: posso usufruire di roaming like at home?

In crociera è possibile usufruire di *roaming like at home* solo se la connettività è fornita dalla rete cellulare terrestre di uno Stato coinvolto nel *roaming zero*. Qualora ci si trovi in mare aperto e la connettività viene fornita, per esempio, dal satellite, non si rientra nell'ambito di efficacia della normativa sul *roaming zero*. Attenzione dunque: se si va in crociera è buona norma attivare e disattivare il roaming manualmente a seconda delle circostanze.

Forme di tutela

Nel caso in cui gli utenti vogliano contestare addebiti non riconosciuti di tariffe roaming in fattura, dovranno innanzitutto presentare reclamo al proprio operatore. In

caso l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo, potrà attivare la procedura di risoluzione* della controversia presso le associazioni dei consumatori o presso il Co.re.com della propria Regione per ottenere l'eventuale rimborso. Tramite ConciliaWeb, <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm> che è la piattaforma dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Gli utenti potranno anche denunciare eventuali violazioni all' AGCOM al fine di far irrogare le previste sanzioni all'operatore.

Il CRTCU rimane disponibile per qualsiasi chiarimento.

*parti tratte dal sito dell'Autorità Per le Garanzie nelle Comunicazioni- AGCOM.