

2 novembre 2010 10:54

## Connessioni Internet in mobilità e mega bollette: le tutele Ue e quelle italiane

di Deborah Bianchi\*



Il roaming dati è il servizio erogato a un utente che esegue download da internet quando si trova in uno Stato estero.

Pensiamo a chi viaggia per lavoro ed è costretto a usare la chiavetta internet per scaricare la propria posta elettronica o per altre attività che comunque richiedono una connessione web. Ci sono state persone che per aver eseguito queste attività mentre si trovavano all'estero si sono viste recapitare bollette a 3 zeri -fenomeno del *bill shock*. A titolo di esempio, nel 2009 un cittadino tedesco che aveva scaricato un programma televisivo in roaming durante un soggiorno in Francia si è visto recapitare una bolletta di 46.000 euro! Un altro esempio più recente riguarda uno studente britannico che ha ricevuto una fattura di ben 9.000 euro dopo un solo mese di soggiorno di studio all'estero. Un fenomeno che riguarda anche l'Italia.

Il roaming è un meccanismo tecnologico che consente all'utente cliente di una netcompany non abilitata a operare nel paese estero di utilizzare la rete del Paese ospitante per ottenere l'erogazione del servizio.

Al fine di uniformare l'offerta sul mercato delle reti mobili è intervenuto il Regolamento UE sul roaming 544/2009 atto a disciplinare i prezzi di questi servizi all'ingrosso (tra il gestore ospitato e il gestore ospitante) e a determinare un tetto soglia per le bollette degli utenti. Si parla appunto di roaming regolamentato.

### Rapporto gestore-gestore

Per la prima volta vengono fissati dal legislatore paletti nei prezzi del traffico dati praticati dai gestori tra di loro. Si parla appunto di **euro tariffa** all'ingrosso.

**Tariffa media all'ingrosso:** è la tariffa media che l'operatore di una rete ospitante può applicare all'operatore di una rete d'origine del cliente in roaming per la fornitura di servizi di dati in roaming regolamentati tramite quella rete ospitante. La misura considerata comprende il **rapporto 1 euro/1 mb** scaricato o trasmesso. E' stato previsto un progressivo decremento: a partire dal 1 luglio 2009 l'eurotariffa non può superare l'importo di 1,00 EURO per 1 MB; a partire dal 1 luglio 2010, non può superare l'importo di 0,80 EURO per 1 MB; a partire dal 1 luglio 2011, non può superare l'importo di 0,50 EURO per 1 MB.

### Rapporto gestore-utente

Sotto il profilo eurotariffa il legislatore Ue purtroppo non determina i prezzi al dettaglio. Conseguentemente l'auspicato effetto della riduzione dei prezzi all'utenza dato il progressivo decremento dei costi all'ingrosso potrebbe anche non verificarsi o verificarsi solo parzialmente.

Una cosa è però ormai certa: il gestore ha **l'obbligo di informare il cliente quando sfora il tetto massimo di 50 euro mensili e di bloccare il servizio**

Dal 1 luglio 2010 il limite standard non superiore a 50 EURO di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (Iva esclusa) è stato applicato a tutti i clienti che non hanno optato per un limite diverso con conseguente obbligo da parte della net company di bloccare il servizio.

Conseguentemente i turisti e i viaggiatori d'affari potranno navigare sul web, scaricare film o inviare fotografie con il proprio cellulare in roaming senza il timore di ritrovarsi a dover pagare una bolletta astronomica.

Il legislatore UE ha previsto anche **altri obblighi informativi**.

Il fornitore del paese di origine informa i propri clienti, prima della conclusione di un contratto del rischio di connessione e download automatici e incontrollati di dati in roaming. Esso spiega inoltre ai propri clienti, in modo chiaro e facilmente comprensibile, come disattivare siffatte connessioni automatiche di dati in roaming, onde evitare il consumo incontrollato di servizi di dati in roaming.

Un messaggio automatico inviato dal fornitore del paese di origine informa il cliente del fatto che sta utilizzando servizi di roaming e contiene informazioni personalizzate essenziali in merito alle tariffe applicabili.

Tali informazioni vengono inviate al telefono mobile o altra apparecchiatura del cliente ad esempio mediante sms, messaggi di posta elettronica o una finestra pop-up sul suo computer.

### **Chi controlla i gestori?**

Le autorità nazionali di regolamentazione delle telecomunicazioni (per noi Agcom) hanno il compito di garantire l'osservanza delle norme sui meccanismi di blocco per il roaming di dati da parte degli operatori di telefonia mobile in ogni Paese dell'Unione europea. Gli utenti possono contattare l'autorità nazionale di regolamentazione nello Stato membro di residenza in caso di problemi o dubbi sui massimali di blocco.

La Commissione europea continuerà da parte sua a sorvegliare la corretta attuazione delle disposizioni in materia, in stretta collaborazione con il Berc, l'organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche riunitosi per la prima volta il 28 gennaio 2010. La Commissione analizzerà il funzionamento del regolamento sul roaming, e in particolare delle disposizioni relative al roaming di dati, nell'ambito di una relazione intermedia -giugno 2010- e di una revisione più approfondita che sarà presentata nel giugno 2011.

### **Mega bollette in Italia e nei Paesi Extra-Ue**

La disciplina europea non detta regole per la navigazione nel proprio Paese e nei Paesi Extra-Ue. Ad evitare addebiti da infarto per i clienti di gestori italiani quando si trovano in Italia o in Stati non appartenenti all'Unione europea, (dalla Croazia, alla Cina), ci ha pensato l'Agcom con una delibera che sarà operativa dal primo gennaio 2011. In pratica, l'utente che entro il 31 dicembre 2010 non avrà indicato un tetto di spesa differente si applicherà il limite di 50 euro mensili per le utenze residenziali e di 150 euro per quelle business. La delibera è la <http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=4671>)326/10/CONS.

**Deborah Bianchi**, *avvocato specializzato in diritto applicato alle nuove tecnologie, esercita nel Foro di Pistoia e Firenze in materia civile e amministrativa*  
*avv.deborah(at)deborahbianchi.it*