



Commissione
europea

Il roaming a tariffa nazionale: domande frequenti



Fino ad ora gli operatori di telefonia mobile hanno applicato agli utenti in viaggio in un altro paese dell'UE una tariffa diversa, più elevata, per le comunicazioni mobili (telefonate, SMS, dati) in tale paese. Negli ultimi dieci anni l'UE ha progressivamente imposto agli operatori di telefonia mobile di ridurre sensibilmente le tariffe di roaming a favore dei consumatori. Chi viaggia regolarmente in altri paesi dell'UE avrà probabilmente già notato il forte calo dei prezzi del roaming registrato negli ultimi dieci anni.

Il 15 giugno 2017 anche gli ultimi sovrapprezzi di roaming saranno aboliti per chi viaggia in un altro paese dell'UE. Ogni contratto nuovo o esistente che includa servizi di roaming diventerà automaticamente un contratto con *roaming a tariffa nazionale*. Le nuove norme UE riguardano i servizi di dati, le chiamate vocali e gli SMS.

1. È vero che non pagherò alcun costo aggiuntivo per utilizzare lo smartphone durante i miei viaggi nell'UE?

Sì. Le comunicazioni (telefonate, SMS, dati) effettuate da un altro paese dell'UE saranno coperte dal pacchetto nazionale: i minuti, gli SMS e i gigabyte di dati consumati in un altro paese dell'UE saranno addebitati o detratti dai volumi del piano tariffario nazionale, proprio come se ci si trovasse nel proprio paese (ossia nel paese in cui si vive, lavora o studia). Contrariamente al passato, non ci saranno costi aggiuntivi. Niente più fatture esorbitanti. Usare il cellulare durante una permanenza temporanea in un altro paese dell'UE o usarlo nel paese in cui si vive non farà più alcuna

differenza. Verrà applicata la tariffa nazionale per il roaming.

2. Ci sono eccezioni o regole nascoste per questo nuovo diritto?

Si potrà usufruire del *roaming a tariffa nazionale* durante qualsiasi permanenza temporanea in uno Stato membro diverso da quello in cui si vive. Chi si trasferisce stabilmente in un altro paese dell'UE non potrà più beneficiare delle offerte di *roaming a tariffa nazionale* degli operatori del paese di provenienza. Potrà invece usufruire del *roaming a tariffa nazionale* durante i viaggi in altri Stati membri sottoscrivendo un abbonamento di telefonia mobile nel nuovo paese di residenza.



3. Durante i miei viaggi all'estero per quanto tempo potrò usufruire del roaming a tariffa nazionale?

La regola generale è che, purché si trascorra più tempo o si utilizzi più spesso il telefono cellulare nel proprio paese che all'estero, si potrà usufruire del *roaming a tariffa nazionale* durante i propri viaggi in qualsiasi paese dell'UE. Questo è considerato un utilizzo corretto dei servizi di roaming.

Chi si discosta dall'utilizzo corretto potrebbe essere contattato dall'operatore di telefonia mobile. Gli operatori possono rilevare gli eventuali abusi facendo un raffronto tra l'uso del roaming e l'uso a livello nazionale su un periodo di quattro mesi: qualora riscontrino che in tale periodo un utente trascorre la maggior parte del tempo all'estero, dove registra un consumo superiore rispetto a quello effettuato nel proprio paese, possono chiedergli di chiarire la situazione entro 14 giorni. Se l'utente persiste in tale pratica, l'operatore può iniziare ad applicare un leggero sovrapprezzo al consumo in roaming. Tale tariffa è limitata a 3,2 centesimi al minuto per le chiamate vocali e a 1 centesimo per gli SMS. Per i dati, il sovrapprezzo massimo sarà di 7,7 euro per GB (dal 15 giugno 2017), importo che scenderà a 6 euro per GB (dal 1° gennaio 2018), a 4,5 euro per GB (dal 1° gennaio 2019), a 3,5 euro per GB (dal 1° gennaio 2020), a 3 euro per GB (dal 1° gennaio 2021) e infine a 2,5 euro per GB (dal 1° gennaio 2022).

4. Quando viaggio ci sono limiti di volume per le chiamate, l'invio di SMS e l'uso di dati mobili alla tariffa nazionale?

Se nel proprio paese di residenza si dispone di chiamate e SMS illimitati, questi saranno disponibili anche quando si utilizzano i servizi di roaming nell'UE.

Se in patria si dispone di traffico di dati mobili illimitato o di tariffe molto convenienti per i dati mobili, l'operatore potrebbe applicare un limite di salvaguardia (utilizzo corretto) 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 sarà 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 leggero sovrapprezzo (massimo 7,70 €/GB + IVA, importo che verrà gradualmente ridotto fino a 2,50 €/GB a partire dal 2022).

5. Il roaming a tariffa nazionale verrà introdotto automaticamente o devo fare qualcosa per attivarlo?

Non occorre alcuna attivazione. Dopo il 15 giugno 2017 l'operatore cesserà automaticamente di applicare la tariffa di roaming quando si utilizzano i servizi di roaming all'estero nell'UE.



6. *Non mi sposto mai in altri paesi dell'UE. Le nuove norme sul roaming mi riguardano?*

No. Per chi non si sposta in altri paesi dell'UE non cambierà nulla. Si potrà ricevere una notifica di variazione del contratto per quanto riguarda le nuove norme sul roaming, ma si tratta di modifiche alle quali chi non si reca all'estero non dovrà prestare particolare attenzione. Se, in tale occasione, l'operatore comunica eventuali variazioni di altre condizioni del contratto, l'utente ha il diritto di rescindere il contratto senza penali qualora non desideri accettare le nuove condizioni.

7. *Sarò avvisato il 15 giugno? In caso affermativo, in che modo?*

Sì. L'operatore è tenuto a informare l'utente dell'abolizione delle tariffe di roaming, dell'impatto sul suo piano tariffario specifico (ad esempio a causa della politica di utilizzo corretto) e del modo in cui il suo contratto sarà adeguato di conseguenza. Anche le informazioni pubbliche concernenti la tariffa specifica dell'utente (ad esempio quelle disponibili sul sito web dell'operatore) saranno aggiornate per quanto riguarda il roaming. Anche dopo il 15 giugno 2017, all'attraversamento di una frontiera dell'UE gli utenti continueranno a ricevere un SMS di avviso del passaggio al roaming. Il messaggio di testo ricorderà inoltre all'utente l'eventuale politica di utilizzo corretto del roaming applicata dall'operatore.

8. *Che cosa posso fare se durante un viaggio all'estero non posso utilizzare il roaming a tariffa nazionale e mi viene addebitato un sovrapprezzo?*

Per prima cosa bisogna contestare i costi aggiuntivi sostenuti rivolgendosi all'operatore, che solitamente prevede una procedura di reclamo. Se l'operatore persiste, bisogna rivolgersi all'autorità competente del proprio paese (di solito l'ente nazionale di regolamentazione delle telecomunicazioni), che si occuperà di dirimere la questione.

9. *Già dispongo di un particolare piano tariffario di roaming che ho scelto appositamente (ad esempio: pago un po' di più rispetto al prezzo del roaming regolamentato nell'UE, ma*

usufruisco di prezzi molto convenienti quando utilizzo i servizi di roaming negli USA e nel Canada, dove mi reco spesso in viaggio). Potrò mantenere il mio piano tariffario dopo il 15 giugno 2017?

Sì. Prima del 15 giugno 2017 l'operatore la contatterà per chiederle se desidera mantenere la sua specifica tariffa di roaming. Le basterà confermare di volerla mantenere. In caso di risposta negativa o di mancata risposta, saranno applicate automaticamente le nuove norme sul *roaming a tariffa nazionale*.

10. *I miei nuovi diritti riguardano anche le chiamate verso gli amici all'estero fatte dal mio paese di residenza?*

No. Le chiamate fatte dal proprio paese di residenza non rientrano nel roaming. I nuovi



diritti riguardano le comunicazioni (chiamate, SMS, dati) effettuate quando si utilizzano i servizi di roaming nell'UE, ossia quando si viaggia in un altro paese dell'UE. I prezzi delle chiamate dal proprio paese di residenza verso un paese straniero, anche dell'UE, non sono regolamentati.

Per i viaggiatori...

11. *Se sono in viaggio e chiamo un amico o gli invio un messaggio di testo, devo preoccuparmi di quale sia il suo operatore o del fatto di contattare un numero fisso o mobile?*

No. Quando si utilizzano i servizi di roaming all'interno dell'Unione Europea, tutte le chiamate verso numeri mobili e fissi nell'UE saranno detratte dal volume di minuti previsto dal piano tariffario nazionale (o saranno illimitate se nel piano tariffario nazionale hai chiamate illimitate), esattamente come se si stesse chiamando all'interno del proprio paese. Se nel proprio pacchetto nazionale si dispone di volumi 'in rete' e 'fuori rete' distinti, tutti minuti di roaming potrebbero essere dedotti dal volume fuori rete, anche quando si chiama in roaming un altro abbonato dello stesso operatore nazionale.

Per esempio: se hai una scheda belga, viaggi in Francia ed effettui una chiamata verso un hotel in Francia, verso il Belgio o un qualsiasi altro paese dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo, tu sei in **roaming** e pagherai i **prezzi nazionali** belgi.

D'altra parte, se per esempio, il proprietario di una SIM card belga effettua una chiamata dal Belgio verso la Spagna, pagherà la tariffa internazionale. Le chiamate da casa verso un altro paese dell'Unione Europea non rientrano nel roaming e non sono regolate.»

12. *Come posso individuare i costi del roaming a tariffa nazionale dei miei provider locali?*

Il *roaming a tariffa nazionale* sarà la tariffa di roaming predefinita in tutti i piani tariffari che includono il roaming. Chi attualmente dispone di un piano tariffario che comprende il roaming regolamentato passerà automaticamente al *roaming a tariffa nazionale*. Gli utenti che dopo il 15 giugno 2017 decideranno di acquistare un nuovo piano tariffario comprensivo di servizi di roaming si vedranno presentare dal proprio operatore il piano tariffario con il *roaming a tariffa nazionale* come impostazione predefinita.

13. *Se sono in viaggio, quanto mi costa ricevere una chiamata?*

Per chi viaggerà all'estero nell'UE dopo il 15 giugno 2017 non costerà nulla, proprio come «a casa».

14. *In quali paesi posso usufruire del roaming a tariffa nazionale dal 15 giugno?*

In tutti e 28 i paesi dell'UE: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo,



Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Ungheria.

Nei paesi dello Spazio economico europeo (Islanda, Liechtenstein e Norvegia) il *roaming a tariffa nazionale* sarà introdotto poco dopo il 15 giugno.

15. Posso usufruire del roaming a tariffa nazionale sulle navi all'interno dell'UE?

Si, a condizione di essere direttamente connessi a una rete mobile terrestre (ad es. sui fiumi, sui laghi o lungo la costa), altrimenti no. Le norme sul roaming nell'UE si applicano unicamente alle reti mobili terrestri. Quando sono forniti attraverso altri tipi di reti di trasmissione radio, ad esempio tramite sistemi satellitari a bordo di navi o aeromobili, i servizi non sono soggetti ai massimali tariffari vincolanti dell'UE.

16. È ancora una buona idea utilizzare temporaneamente una SIM locale durante i viaggi all'estero di lunga durata (superiori a due settimane)?

Per permanenze di alcune settimane, probabilmente no. Le norme sull'uso corretto del roaming sono concepite per le persone che «viaggiano periodicamente» nell'UE. Pertanto, se si intende restare diversi mesi all'estero ininterrottamente, può essere una buona idea verificare qual è la politica di utilizzo corretto del *roaming a tariffa nazionale* applicata dal proprio operatore per decidere quale sia la soluzione migliore nel proprio caso specifico.

17. Vado spesso all'estero/ho intenzione di soggiornare a lungo all'estero. Come faccio a sapere se posso ancora usufruire del roaming a tariffa nazionale?

La regola generale è che, purché si trascorra più tempo o si utilizzi più spesso il telefono cellulare nel proprio paese che all'estero, si può usufruire del *roaming a tariffa nazionale* durante i propri viaggi in qualsiasi paese dell'UE. Questo è considerato un «utilizzo corretto» dei servizi di roaming. Al fine di stabilire se un utente utilizza i servizi di roaming in modo corretto, l'operatore può controllarne l'uso del roaming e i consumi effettuati negli ultimi quattro mesi o in un periodo più lungo.

Se, in questo intervallo temporale, l'utente ha trascorso più tempo all'estero nell'UE che nel proprio paese e il consumo di servizi mobili effettuato in un altro Stato membro è stato superiore rispetto a quello registrato nello Stato membro in cui risiede, l'operatore di telefonia mobile potrà contattarlo e informarlo dell'eventuale applicazione di un leggero sovrapprezzo in caso di prosecuzione della permanenza all'estero. Se, 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 un leggero sovrapprezzo (si veda anche la risposta alla domanda 21) al consumo in roaming a partire dal giorno in cui è stato ricevuto l'avviso.



Pertanto, se non si riceverà alcuna comunicazione da parte del proprio operatore durante la permanenza all'estero, si potrà usufruire del *roaming a tariffa nazionale* senza doversi preoccupare di nulla.

18. Nel mio paese di residenza dispongo di chiamate vocali e SMS illimitati. Posso fruirne con il roaming a tariffa nazionale?

Sì. Dal 15 giugno 2017 non saranno più consentite restrizioni sui volumi per le chiamate vocali e gli SMS con i servizi di roaming.

19. Nel mio paese di residenza dispongo di un volume di dati illimitato. Come faccio a sapere qual è il volume di dati di cui dispongo con il roaming a tariffa nazionale?

Se il proprio pacchetto nazionale di servizi mobili prevede un volume di dati illimitato, l'operatore è tenuto a fornire un volume consistente di dati con il *roaming a tariffa nazionale*, a seconda del prezzo del pacchetto di servizi di mobili di cui si dispone.

L'operatore è tenuto a fornire all'utente informazioni chiare su questo monte dati disponibile con il *roaming a tariffa nazionale*. Se il traffico di dati in roaming supera quello previsto dal monte dati, potrebbe essere applicato un leggero sovrapprezzo (si veda anche la risposta alla domanda 21).

L'operatore effettua il calcolo nel seguente modo: il volume dei dati in roaming deve essere pari almeno al doppio del volume ottenuto dividendo per 7,7 euro il prezzo del pacchetto di servizi mobili (IVA esclusa). 7,7 euro è il prezzo massimo che l'operatore dovrà pagare all'operatore straniero per 1 GB di dati quando il suo abbonato si troverà all'estero nell'UE nel 2017. Ciò significa che il volume di dati di cui l'utente può disporre con il *roaming a tariffa nazionale* è superiore al volume che l'operatore può acquistare dall'operatore straniero alla cui rete l'utente è connesso durante la permanenza all'estero per il prezzo dell'abbonamento mensile sottoscritto.

Ad esempio: nel proprio paese di residenza si dispone di un pacchetto di servizi mobili che comprende chiamate, SMS e dati illimitati per 42 € (35 € escluso il 20% di IVA). Quando si viaggia nell'UE si ha diritto al *roaming a tariffa nazionale* con chiamate e SMS illimitati e almeno 9,1 GB di dati ($2 \times (35/7,7) = 9,1$)

20. Nel mio paese di residenza non dispongo di un volume di dati illimitato. Come faccio a sapere se con il roaming a tariffa nazionale usufruisco di tutto il volume di dati di cui dispongo «a casa»?

Se l'operatore non ha comunicato esplicitamente un limite di dati per il roaming, quando si è all'estero si può beneficiare dell'intero volume di dati previsto dal contratto nazionale.

Nel 2017 l'operatore sarà autorizzato ad applicare un limite di dati per il *roaming a*



tariffa nazionale nel caso in cui l'utente paghi meno di 3,85 €/GB di dati utilizzati (nel 2018 meno di 3 €/GB, nel 2019 meno di 2,25 €/GB). Il limite effettivo dipende dall'importo mensile pagato per il contratto di telefonia mobile. Il limite è calcolato con il metodo descritto nella risposta alla domanda 19.

Esempio 1: nel proprio paese di residenza si dispone di un pacchetto di servizi mobili che comprende chiamate ed SMS illimitati e 3 GB di dati per 30 € (25 € escluso il 20% di IVA). In questo caso, $25 \text{ €} / 3 \text{ GB} = 8,3 \text{ €/GB}$. Quando si viaggia nell'UE si ha diritto al *roaming a tariffa nazionale* con chiamate e SMS illimitati e 3 GB di dati, esattamente come «a casa».

Esempio 2: nel proprio paese di residenza si dispone di un pacchetto di servizi mobili che comprende chiamate ed SMS illimitati e 10 GB di dati per 30 € (25 € escluso il 20% di IVA). Il calcolo è il seguente: $25 \text{ €} / 10 \text{ GB} = 2,5 \text{ €/GB}$. Quando si viaggia nell'UE si ha diritto al *roaming a tariffa nazionale* con chiamate e SMS illimitati e almeno 6,5 GB di dati ($2 * (25 / 7,7) = 6,5$). Se l'operatore desidera applicare tale limite di dati per il roaming, è tenuto a informare chiaramente l'utente del volume disponibile e ad avvisarlo qualora venga superato durante la permanenza all'estero.

21. Se eccedo i limiti del roaming a tariffa nazionale, quali sono i costi aggiuntivi che il mio operatore può addebitarmi?

Oltre alla politica di utilizzo corretto del *roaming a tariffa nazionale*, il proprio operatore

può applicare un leggero sovrapprezzo sul consumo in roaming:

- 3,2 centesimi al minuto per ogni chiamata vocale effettuata (+IVA)
- 1 centesimo al minuto per ogni SMS (+IVA)
- 7,7 € per GB di dati (+IVA) (meno di 1 centesimo per MB).

Per i dati, il prezzo indicato è 6,5 volte più basso rispetto alla tariffa di roaming attuale e 26 volte più basso rispetto alla tariffa applicata nel 2015. Per le chiamate effettuate, il prezzo indicato corrisponde al 36% in meno rispetto alla tariffa attuale e a un sesto della tariffa del 2015. Per gli SMS, il prezzo indicato corrisponde al 50% in meno rispetto alla tariffa attuale e a un sesto della tariffa del 2015.

22. Vivo in prossimità del confine e la mia rete spesso si collega a quella di un paese confinante; potrò usufruire del roaming a tariffa nazionale senza correre il rischio di eccedere i miei limiti?

Sì. Ogni giorno in cui ci si collega almeno una volta alla rete nazionale viene conteggiato come giorno di presenza nel paese di residenza (l'uso quindi non sarà considerato roaming). Non importa se il telefono si collega a una rete del paese UE confinante (sia che ci si trovi nel proprio paese di residenza o che si passi parte della giornata nel paese straniero confinante). I provider di roaming dovrebbero inoltre fornire informazioni agli utenti su come evitare il roaming involontario.



23. Lavoro in un paese europeo diverso da quello in cui risiedo; potrò usufruire del roaming a tariffa nazionale senza correre il rischio di eccedere i miei limiti?

Si. In casi come questo si può scegliere un provider di uno dei due paesi e usare i servizi di roaming alla tariffa nazionale del paese in questione: si può usufruire del *roaming a tariffa nazionale* con una SIM del paese in cui si risiede o con una SIM del paese in cui si lavora. In entrambi i casi si applica la politica dell'utilizzo corretto del *roaming a tariffa nazionale* (descritta nella risposta alla domanda 17), con l'importante condizione aggiuntiva in base alla quale 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).

24. Se viaggio all'estero nell'UE solo per 2-3 settimane l'anno, posso utilizzare il mio pacchetto nazionale senza eccedere i limiti del roaming a tariffa nazionale?

Si. Bisogna solo tenere presente che, se nel pacchetto nazionale si dispone di un volume di dati illimitato, nel *roaming a tariffa nazionale* tale volume potrebbe non essere illimitato. Oppure, se nel pacchetto nazionale si dispone di una grande quantità di dati a un prezzo molto basso, in roaming la quantità di dati disponibile potrebbe essere leggermente

inferiore. In entrambi i casi, il volume di dati ottenuto con il *roaming a tariffa nazionale* sarà sufficiente a coprire tutte le esigenze dell'utente, o almeno gran parte di esse (si vedano anche le risposte alle domande 19 e 20). Inoltre, il sovrapprezzo applicabile in caso di superamento del volume del *roaming a tariffa nazionale* sarà di piccola entità (si veda anche la risposta alla domanda 21).

25. Ho una carta prepagata. Posso usufruire del roaming a tariffa nazionale?

Si. Se il prezzo pagato è per unità e il prezzo unitario nazionale dei dati è inferiore a 7,7 € per GB, l'operatore può applicare un limite al volume di dati per il *roaming a tariffa nazionale*. Tale limite dovrebbe corrispondere almeno al volume ottenuto dividendo per 7,7 € il credito residuo sulla carta prepagata al momento in cui si iniziano a utilizzare i servizi di dati in roaming (IVA esclusa). Ad esempio, se sulla carta SIM restano 13 € (10,8 € escluso il 20% di IVA) quando si iniziano a usare i dati in roaming, si potrà disporre di almeno $10,8/7,7 = 1,4$ GB di dati in roaming. 7,7 euro è il prezzo massimo che l'operatore dovrà pagare nel 2017 all'operatore straniero per 1 GB di dati quando l'utente si troverà all'estero nell'UE. Ciò significa che con il *roaming a tariffa nazionale* si ottiene esattamente il volume di dati in roaming per il quale si è pagato in anticipo. Per le chiamate vocali e gli SMS, il prezzo unitario è esattamente lo stesso di quello applicato nel proprio paese.

