
Roaming estero in UE: segnalazione alle Autorità per i pacchetti attivati in automatico

Gio 12/05/2016 - 14:01

Questione molto sentita in Alto Adige

CTCU: meglio scegliere i servizi secondo le proprie necessità!

Dal 30 aprile scorso vigono nuove soglie di costo per la telefonia e la connessione mobile in “roaming” all'interno dell'UE (16 cent/minuto per le chiamate, 6 cent per SMS e 20 cent per MB di dati, IVA esclusa). I gestori hanno reagito ai nuovi limiti, e attivano sui numeri dei clienti dei “pacchetti” per l'estero pre confezionati, il cui prezzo varia dai 2 ai 6 euro per giorno di utilizzo. In analogia ai contratti molto diffusi a livello nazionale, i pacchetti contengono una certa quantità di minuti e/o SMS e/o dati. L'attivazione dei pacchetti è stata comunicata ai clienti con degli avvisi. Il prezzo del pacchetto viene addebitato in occasione del primo utilizzo del telefono all'estero.

Il problema: sono veramente pochi i clienti che sanno di preciso quanto costa una singola telefonata, un solo SMS o una breve connessione internet con i nuovi limiti roaming. E siccome i pacchetti vengono attivati in automatico, e si finisce per pagare il prezzo “a forfait”, solo chi si informa bene sul roaming viene a scoprire quanto avrebbe pagato senza il pacchetto.

Il fondamentale consiglio del CTCU per coloro che si recano all'estero per soggiorni di breve durata ma anche no: aver ben chiaro l'uso che si prevede di fare del proprio smartphone! Può bastare, ad esempio, utilizzare una connessione wireless gratuita in un bar? È consigliabile allora disattivare il pacchetto (attraverso l'apposita app dei gestori o tramite il proprio profilo sul sito dello stesso o tramite il servizio clienti) e spegnere la connessione mobile dati. In alternativa, può essere conveniente – in particolare per soggiorni più lunghi – ricercare la migliore offerta sul mercato, facendo un confronto fra le offerte.

Se l'attivazione automatica dei pacchetti in aggiunta al contratto corrisponda o meno ai principi di correttezza commerciale lo decideranno le Autorità preposte. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha infatti inviato delle segnalazioni all'AGCOM e all'AGCM. Alcuni consumatori ci segnalano poi che risulta difficile se non impossibile disattivare i pacchetti pre-attivati; anche questo è stato incluso nelle segnalazioni.

In ogni caso sarebbe buona prassi controllare le impostazioni del telefono prima di recarsi all'estero, per evitare che aggiornamenti automatici facciano lievitare le bollette fino ad importi a più zeri.

Presso il CTCU è disponibile una consulenza dedicata per il settore della telefonia.