Tlc, Agcom: consumatori liberi nella scelta del modem

lunedì 20 agosto 2018

Gli utenti sono liberi nella scelta del modem. E i contratti con gli operatori non possono contenere limitazioni, in termini di prezzo o condizioni di velocità, al diritto degli utenti di usare modem di propria scelta.

L'ha messo nero su bianco l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. L'Agcom ha infatti approvato le misure attuative del regolamento europeo riguardante l'accesso ad una rete Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali utilizzate per l'accesso da postazione fissa. Dice il relatore Antonio Nicita: "Il pacchetto di misure adottato contribuirà a rafforzare la libera e consapevole scelta dei consumatori italiani e la creazione di un ecosistema competitivo".

Per consentire "scelte consapevoli e informate" e tutelare i consumatori, la decisione dell'Autorità delinea gli elementi essenziali e il dettaglio dei prezzi e delle modalità di vendita dei terminali e dei servizi collegati ricadenti sui fornitori di servizi di accesso alla rete, in base a quanto previsto agli articoli 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Con la delibera 348/18/CONS, informa una nota, "l'Autorità ha dunque confermato il diritto degli utenti di scegliere liberamente i terminali di accesso ad Internet da postazione fissa, fissando al contempo specifici obblighi sugli operatori, finalizzati a garantire scelte consapevoli e informate da parte dei consumatori finali".

"Dal punto di vista tecnico, – spiega l'Agcom – gli operatori di reti pubbliche di comunicazioni e i fornitori di servizi di comunicazione accessibili al pubblico non potranno rifiutare di collegare apparecchiature terminali alla propria rete se l'apparecchiatura scelta dall'utente soddisfa i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale, né imporre all'utente oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, ovvero discriminarne la qualità dei servizi inclusi nell'offerta, in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale di propria scelta. A tale fine, i fornitori di accesso alla rete dovranno fornire ai propri clienti, attraverso i canali di assistenza, informazioni adeguate per la corretta e semplificata attestazione delle funzionalità di connessione e la semplice configurazione degli apparati terminal, sostitutivi o integrativi, di propria scelta. Eventuali motivate restrizioni da parte degli operatori dovranno essere approvate dall'Autorità".

I contratti stipulati con gli operatori non potranno contenere condizioni in termini di prezzo, di volumi di dati, di velocità o altre pratiche commerciali che limitino il diritto degli utenti di usare un modem alternativo, spiega l'Autorità, che quindi stabilisce una serie di obblighi a tutela della libertà di scelta del consumatore, attraverso misure di trasparenza contrattuale e misure

tecniche.

“Qualora gli

operatori offrano il terminale in abbinamento con servizi di connettività ne devono specificare chiaramente le condizioni di fornitura nonché garantire che il consumatore possa scegliere un proprio terminale fornendo tutte le specifiche necessarie al suo funzionamento – prosegue l’Agcom – In particolare, nel caso vi sia una cessione a titolo oneroso, gli operatori dovranno indicare trasparentemente eventuali costi di installazione, il numero e il valore delle rate di noleggio e le condizioni di riscatto della proprietà del terminale. Qualora invece il terminale sia fornito a titolo gratuito, il consumatore dovrà poter conoscere le condizioni economiche e tecniche aggiuntive collegate a tale fornitura e ogni altra informazione utile a distinguere le condizioni contrattuali relative al servizio di accesso ad Internet rispetto all’uso del terminale e i servizi correlati. Inoltre nel caso di recesso, la mancata restituzione di un’apparecchiatura terminale non utilizzata dall’utente, ancorché ceduta a titolo non oneroso, non dovrà generare oneri aggiuntivi per l’utente”.

“Il pacchetto

di misure adottato – ha spiegato Nicita – contribuirà a rafforzare la libera e consapevole scelta dei consumatori italiani e la creazione di un ecosistema competitivo, favorevole all’innovazione tecnologica, sia in termini di servizi di connettività più performanti che di sviluppo di apparecchi terminali più evoluti e rispondenti alle necessità dei cittadini”.

Soddisfazione

arriva dalle associazioni dei consumatori. Commenta il presidente dell’Unione Nazionale Consumatori Massimiliano Dona: “Bene ribadirlo! Certo se fossimo in un Paese normale non ci sarebbe neanche bisogno di una delibera per impedire quello che a tutti gli effetti è un sopruso bello e buono da parte delle compagnie telefoniche. E’ ora di finirla di imporre agli utenti oneri aggiuntivi e mascherati. Abbiamo denunciato nei mesi scorsi all’Antitrust le principali compagnie telefoniche colpevoli di addebitare in modo non trasparente ben 10 costi dei servizi”. Fra i costi che spesso non risultano chiari, ci sono ad esempio i servizi “ChiamaOra”, “Ti ho cercato”, “Chiamami”, quelli che avvisano l’utente nei casi in cui non è stato possibile contattarlo. Non tutti sanno che sono servizi a pagamento. Così come non è comunicato in modo adeguato il costo dell’ascolto dei messaggi in segreteria o il pagamento della chiamata per conoscere il credito residuo.

Positiva anche

la reazione del Codacons, per il quale l’eliminazione dei vincoli permetterà ai consumatori di risparmiare. “Oggi al momento della sottoscrizione di un abbonamento ADSL il gestore propone all’utente un modem già preimpostato e pronto all’uso, ma tale servizio ha un costo aggiuntivo per i consumatori – dice il presidente Carlo Rienzi – Il noleggio o il comodato d’uso prevedono infatti una spesa fino a 5 euro mensili a seconda della qualità del modem, mentre se si opta per l’acquisto tramite il gestore telefonico, il costo una

tantum raggiunge i 60 euro. Un balzello inutile e costoso che finalmente viene bocciato dall'Agcom. L'eliminazione di qualsiasi tipo di vincolo nell'utilizzo dei modem consentirà ora risparmi ai consumatori, che possono acquistare gli apparecchi presenti sul mercato confrontando offerte e prezzi, e riutilizzarli anche in caso di cambio di gestore telefonico".