

La bussola dei diritti: il modem è libero davvero?

mercoledì 10 aprile 2019

Nell'era digitale e del 5G alzi la mano chi non ha in casa una connessione internet. Adsl o fibra, le connessioni datinecessitano di un modem o di un router per funzionare e da qui la domanda spontanea se le compagnie telefoniche stiano applicando correttamente la delibera Agcom n. 318/18/CONS che prevede per gli utenti la possibilità di scegliere liberamente il modem da utilizzare, senza essere vincolati alla compagnia telefonica con cui è in essere il contratto di fornitura del servizio adsl o fibra.

L'Autorità garante per le comunicazioni ha attuato il regolamento europeo 2015/2120, che garantisce agli utenti la massima libertà nella scelta dei terminali che preferiscono, il cosiddetto modem libero. Di fatto la delibera Agcom stabilisce che tutti gli utenti devono essere messi nella condizione di poter utilizzare un proprio dispositivo per la connessione dati, senza fare alcuna distinzione tra contratti nuovi e in essere. Gli operatori dal canto loro, dovrebbero applicare la norma così come declinata da Agcom, permettendo ai propri clienti di scegliere tra il modem incluso nella offerta contrattuale della compagnia o un altro modem più performante scelto dal consumatore. A quanto pare però, le cose non sembrano andare come dovrebbero.

Se prima la giungla delle offerte per le connessioni internet era giustificata dall'assenza di regole certe entrate in vigore solo da quest'anno, ora le cose non sono cambiate poi di tanto se si pensa che alcuni operatori applicano la delibera dell'Autorità diversamente a seconda che si tratti di nuovi o vecchi clienti. Da gennaio 2019 infatti pur vigendo il diritto del modem libero per tutti, anche per i contratti conclusi nel 2018, gli operatori telefonici dovrebbero permettere ai propri clienti di restituire il modem in modo da non dover continuare a pagare le rate residue. Tranne nel caso in cui lo si voglia continuare ad utilizzare, caso in cui si dovrà corrispondere il quantum dovuto. Tra le telefoniche alcune permettono di restituire il modem e applicano correttamente la norma, altre invece hanno fatto ricorso al giudice amministrativo e ritengono doveroso attendere fino alla pronuncia del giudice prevista per il prossimo ottobre.

Quali sono i vantaggi del modem libero? Primo fra tutti la libertà di scegliere il device più consona alle proprie esigenze per la connessione dati in relazione al contratto che si ha o si vuole attivare. Ciascun utente in pratica, può scegliere di sospendere di più o risparmiare senza nessuna imposizione da parte della compagnia telefonica. Inoltre non ci sono canoni da corrispondere all'operatore essendo il modem o router di proprietà dell'utente medesimo. Questo potrebbe comportare delle anomalie nella garanzia del servizio erogato in caso di disservizio sulla rete che l'operatore potrebbe non riconoscere di propria responsabilità.

Come è possibile far valere i diritti dei consumatori? Sicuramente il consiglio primario è quello di inoltrare formale reclamo al proprio operatore contestando la mancata applicazione della delibera Agcom. In caso di mancato riscontro al reclamo o di riscontro negativo o non soddisfacente sarà poi opportuno attivare una procedura di conciliazione – paritetica o presso i Corecom regionali, tramite la piattaforma ConciliaWeb- in modo da sollevare il problema del modem libero e definire la controversia in via bonaria. Sembra infatti che stiano arrivando le prime decisioni dei Corecom a favore dagli utenti. Oltre al reclamo al gestore telefonico il consiglio è anche quello di inoltrare la segnalazione online ad Agcom l'Autorità di settore competente. Sperando di avervi fornito informazioni utili non ci resta che augurarvi buona navigazione!