



Le tariffe di roaming internazionale

Sintesi della Sorveglianza dei prezzi (novembre 2012)

Le tariffe proposte dagli operatori svizzeri per l'utilizzo del cellulare nell'Unione europea (UE) sono molto elevate. Secondo l'ultimo rapporto dell'Ufficio federale della comunicazione (UFCOM) sui dati del 2011, le tariffe al minuto delle chiamate effettuate e ricevute in Europa sono almeno due volte più alte di quelle dei Paesi dell'UE. La spiacevole esperienza delle «bollette shock», vissuta da numerosi consumatori, mette in evidenza il costo elevato dei servizi dati. Non è raro che al rientro dalle vacanze i consumatori ricevano una fattura di diverse centinaia di franchi. Gli utenti ricevono queste bollette shock perché spesso non si rendono conto di quanto costi scaricare dati.

Le elevate tariffe di roaming internazionale sono causate da diversi fattori. In primo luogo sono condizionate dal prezzo stabilito dagli operatori esteri per accedere alla loro rete («prezzi all'ingrosso»), regolamentati tra le compagnie telefoniche dell'UE ma non nei confronti di quelle svizzere. Queste ultime, dal canto loro, adducono come giustificazione delle tariffe al dettaglio elevate i prezzi all'ingrosso imposti dagli operatori esteri, sui quali le autorità svizzere non hanno alcun controllo. Dunque l'operatore estero può essere facilmente considerato il colpevole.

In secondo luogo, i servizi di telefonia internazionale sono inseriti nei contratti congiuntamente a quelli di telefonia nazionale, ma sono il fattore meno determinante nella scelta del consumatore. Di conseguenza gli operatori non sono incentivati a essere competitivi nelle tariffe per l'estero e possono mantenere margini elevati sul roaming.

Unione europea

Dal 2007 l'Unione europea ha attuato alcune misure per ridurre le tariffe di roaming. L'obiettivo stabilito nell'agenda digitale europea per il 2015 è quello di ridurre il più possibile la differenza tra le tariffe di comunicazione in roaming e le tariffe nazionali. A luglio 2012 l'UE ha rivisto il suo regolamento al fine di promuovere la competitività e diversificare le possibili scelte del consumatore. Per il 2014 sono previste misure strutturali per realizzare due obiettivi: aprire il mercato a differenti tipi di fornitori e consentire ai consumatori di stipulare due contratti separati per l'abbonamento telefonico e per il roaming.

Le misure principali adottate dal 2007 nell'Unione europea sono le seguenti:

- trasparenza delle informazioni sulle tariffe di roaming;
- introduzione di una soglia per le tariffe al dettaglio e i prezzi all'ingrosso per chiamate, sms e trasferimento dati;
- tariffazione al secondo dopo i primi 30 secondi di chiamata, tariffazione al secondo per ricevere chiamate, tariffazione a kilobyte per il trasferimento dati;
- meccanismo di limitazione delle spese (mediante un sms, un'email o una finestra pop-up);
- vendita separata dei servizi di roaming (da luglio 2014): al momento della stipula di un contratto l'operatore dovrà informare il cliente della possibilità di scegliere un altro fornitore di



- servizi di roaming, mantenendo lo stesso numero di telefono;
- obbligo generale di accesso alla rete (da luglio 2014): gli operatori virtuali di reti mobili e i rivenditori che non dispongono di una rete propria potranno utilizzare le reti di altri operatori a tariffe all'ingrosso regolamentate al fine di fornire alla propria clientela servizi di roaming e servizi nazionali.

Svizzera

In Svizzera il problema delle tariffe di roaming è costantemente al centro dei dibattiti. Le misure messe in atto finora mirano soprattutto ad aumentare la consapevolezza dei consumatori. A tal riguardo nel 2010 l'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST) è stata rivista per obbligare gli operatori a informare i propri clienti, al momento della stipula di un contratto, su come documentarsi sulle tariffe in vigore. Gli operatori sono tenuti anche a informare la clientela sul prezzo massimo che potrebbero essere costretti a pagare utilizzando una rete estera. Tuttavia non è stato adottato alcun provvedimento per abbassare i prezzi.

Dal 2010 cinque interventi parlamentari si sono occupati di questo tema. Il 20 settembre 2011 la mozione Wyss è stata accolta dal Consiglio nazionale con 181 voti contro 5, ma dovrà ancora essere discussa dal Consiglio degli Stati a gennaio 2013. Questa mozione chiede al Consiglio federale di stabilire tetti massimi per le tariffe, applicabili a tutti gli operatori di telefonia mobile. Il Consiglio federale si era già espresso su questo tema nel 2010. A suo avviso, l'introduzione unilaterale di prezzi massimi fatturabili ai clienti finali avrebbe permesso di garantire ai clienti svizzeri un accesso più conveniente al roaming europeo, ma sarebbe stata causa distorsioni nella concorrenza in quanto non applicabile ai prezzi fatturati all'ingrosso. Una tale situazione avrebbe svantaggiato gli operatori svizzeri, soprattutto quelli più piccoli dotati di scarso potere negoziale nei confronti dei partner esteri. Secondo il Consiglio federale una regolamentazione unilaterale dei prezzi al dettaglio non sarebbe stata né sensata né istituzionalmente applicabile. Tuttavia, in assenza di miglioramenti, a nostro avviso si dovrà rivedere questa posizione.

Nel 2012, in una lettera aperta K-Tipp, Bon à Savoir e Saldo hanno preteso che il Consiglio federale, essendone il proprietario, imponesse a Swisscom tariffe di roaming più basse.

Gli operatori, dal canto loro, hanno ridotto i prezzi negli ultimi anni. Inoltre alcune opzioni tariffarie permettono ai consumatori di usufruire di tariffe più vantaggiose e alcuni nuovi abbonamenti includono anche minuti di telefonate e volume di navigazione all'estero. In più, Sunrise e Swisscom propongono un sistema di controllo dei costi e limitazione delle spese all'estero.

Sorveglianza dei prezzi

La Sorveglianza dei prezzi riceve numerose denunce da parte dei consumatori riguardo alle tariffe elevate di roaming e alle fatture ricevute al ritorno dalle vacanze. Pertanto nel 2007 ha effettuato un'analisi sulle tariffe di roaming, in base alla quale ha chiesto al Consiglio federale di valutare un eventuale accordo bilaterale sul roaming. In merito alle bollette shock, la Sorveglianza dei prezzi è intervenuta a più riprese per richiedere che gli utenti ricevano assistenza nella gestione dei loro consumi. Gli operatori svizzeri dovrebbero offrire un meccanismo che permetta di stabilire un limite delle spese come già avviene nell'Unione europea. Si tratterebbe di informare i clienti se le loro spese all'estero superano un importo prestabilito e bloccare la loro navigazione. Questo servizio è già disponibile per i clienti Swisscom e Sunrise.

Il Sorvegliante dei prezzi seguirà attentamente gli effetti che avrà sui consumatori svizzeri il provvedimento di vendita separata del servizio di roaming nell'UE. Questa misura entrerà in vigore nel



2014 e permetterà di aumentare la concorrenza sensibilizzando il consumatore e ampliando le sue possibilità di scelta. Sarebbe opportuno analizzare la possibilità per gli svizzeri di stipulare contratti di abbonamento con operatori all'estero durante i loro viaggi ed esaminarne eventualmente le modalità. Si dovranno individuare ed eliminare gli ostacoli.

Vi è un'altra misura che potrebbe rivelarsi utile per ridurre i costi di roaming per il consumatore, o perlomeno per evitare i costi nascosti: la tariffazione al secondo o in kbit. Secondo i dati dell'ultimo rapporto dell'UFCOM sul roaming, il guadagno generato dalla tariffazione al minuto è più che raddoppiato in un anno. Nell'ultimo trimestre 2011, un minuto fatturato corrispondeva in media a 68 secondi effettivamente consumati. Obbligare gli operatori a proporre una fatturazione al secondo in caso di roaming procurerebbe vantaggi ai clienti.

Per ridurre i prezzi di roaming il Sorvegliante dei prezzi ritiene ragionevole:

- procedere con un accordo bilaterale per regolare le tariffe all'ingrosso;
- sostenere la realizzazione di un meccanismo di limitazione delle spese per evitare le bollette shock;
- calcolare le tariffe delle chiamate al secondo e il trasferimento dati in kbit;
- studiare l'impatto della vendita separata del servizio di roaming sui consumatori svizzeri;
- in assenza di miglioramenti, procedere in ogni caso con una soluzione unilaterale.

Il Sorvegliante dei prezzi raccomanda ai consumatori di documentarsi sulle tariffe e le opzioni tariffarie proposte dal proprio operatore prima di recarsi all'estero. È anche utile consultare i consigli ai viaggiatori disponibili su numerosi siti Internet.

Berna, 21 novembre 2012