

TELEFONARE IN EUROPA: IL ROAMING

Il Roaming, nazionale ed internazionale, è quel processo che permette all'utente di utilizzare una rete mobile di un operatore di telefoni cellulari alternativo a quello con cui è legato da contratto. Ciò può accadere quando ci si trova all'estero e il proprio operatore telefonico non ha una rete di sua proprietà, oppure quando ci si trova nel paese di origine dell'operatore telefonico ma quest'ultimo non ha una copertura totale del territorio nazionale. Attraverso il **roaming**, quindi, l'operatore consente all'utente la possibilità di utilizzare il servizio di telefonia mobile in tutta la nazione e anche fuori dal proprio paese.

Il servizio Roaming è possibile in quanto gli operatori di rete mobile stipulano fra di loro accordi per permettere all'utente di passare su una rete alternativa, quando non vi è copertura del gestore di appartenenza. Quindi tutti i possessori di cellulare, GSM o UMTS, possono utilizzare il proprio apparecchio per fare e ricevere telefonate, inviare e ricevere SMS, MMS e per gli altri servizi di telefonia mobile.

I mercati delle telecomunicazioni sono disciplinati da quadri normativi e giuridici, a livello nazionale e comunitario, il cui obiettivo è favorire la concorrenza e garantire la qualità ai consumatori, assicurando prezzi competitivi e trasparenti.

E' bene sapere che, anche recandosi all'estero, il rapporto contrattuale resta sempre con il gestore della SIM: è infatti il proprio gestore che vende il traffico e si rapporta, eventualmente, con l'altro gestore. Questo significa che il gestore del paese dove vi trovate invia la fattura non direttamente a voi bensì al vostro operatore (sulla base di tariffe negoziate in precedenza) che, poi, a sua volta vi addebiterà i costi del servizio. Questo doppio passaggio comporta inevitabilmente un supplemento di costi rispetto a quello originario della telefonata effettuata all'estero, pertanto, la somma che può esservi richiesta dal vostro operatore, potrebbe essere molto più elevata rispetto a quella effettivamente pagata (dal vostro operatore) al gestore del paese dove la telefonata è stata fatta.

Qualsiasi reclamo va comunque presentato al proprio gestore, anche relativamente agli eventuali addebiti impropri e tutti i gestori della UE sono obbligati a garantire comunque l'accesso all'ADR per la soluzione delle eventuali controversie.

Prima di partire bisogna sempre accertarsi che il proprio telefono cellulare sia abilitato al roaming internazionale ma **informarsi** anche **sulle tariffe in vigore**, considerando infatti che la copertura e i costi variano a seconda dell'operatore utilizzato. Se potete scegliere fra più operatori locali, sarà utile conoscere le differenze tariffarie ed impostare manualmente sull'apparecchio la vostra scelta, evitando l'attribuzione in automatico secondo l'intensità di copertura o altri parametri.

Il costo del servizio Roaming all'estero è decisamente elevato se rapportato al costo del traffico nazionale. Al fine di limitare la spesa, è conveniente utilizzare il telefono fisso per le chiamate verso l'Italia ed il cellulare solo e prevalentemente per l'invio di SMS. Anche le chiamate in entrata mentre siete fuori possono comportare addebiti notevoli, tanto a voi quanto alla persona che chiama.

Per quanto riguarda invece il traffico telefonico che si effettua in albergo: si deve pagare soltanto il traffico realmente effettuato. La telefonata dall'albergo è considerata un servizio senza sovrapprezzo, pertanto non è dovuta alcuna maggiorazione sul costo del traffico. Nel caso poi in cui venisse applicato un sovrapprezzo, questo potrà essere contestato rivolgendosi alle competenti autorità, anche con l'aiuto delle associazioni dei consumatori.

Ricordate che in Europa c'è un unico prefisso telefonico da utilizzare per le telefonate internazionali da qualsiasi paese dell'UE: lo 00 seguito dal singolo prefisso che ciascun paese possiede.

Internet: oggi, anche in viaggio, è possibile consultare la posta elettronica, inviare e ricevere messaggi o navigare in rete negli "Internet caffè" che si trovano ormai ovunque. Se si dispone, poi, di un PC portatile è possibile accedere ad Internet direttamente dalla propria camera d'albergo - molti hotel infatti dispongono di prese Internet per la fornitura del servizio.

Nel caso vi venga offerto un accesso telefonico, verificate che si tratti di un numero locale, dato che il collegamento al server di un paese straniero può far salire i costi: evitate dunque anche di collegarvi al vostro provider italiano.

Potete anche usare le cosiddette reti senza fili o Wi-Fi, a cui è possibile accedere anche negli aeroporti e nelle stazioni ferroviarie, tramite degli appositi punti di accesso, detti "hotspot". **L'uso è spesso a pagamento e il vostro computer dovrà essere dotato di una scheda per la connessione al network senza fili.** Infine, vi sono carte prepagate che abilitano all'uso di Internet sulla postazione messa a disposizione dall'albergo, generalmente con tariffazione a tempo.

Per le chiamate di emergenza, poi, ovunque vi troviate all'interno dell'UE, componendo il numero 112 è possibile contattare i servizi di pronto intervento del paese in cui soggiornate in quel momento.

Informazioni pratiche e suggerimenti

- Le chiamate in Roaming da e per l'Italia comportano una **tariffa maggiore**, poiché includono anche i costi sostenuti dall'operatore del paese in cui ci si trova, oltre il suo margine di profitto;
- Se si riceve una telefonata mentre si è all'estero, si dovranno sopportare i costi ed il margine di profitto dell'operatore del paese che ci ospita, mentre chi effettua la chiamata pagherà la tariffa standard nazionale;
- Conviene **verificare presso il proprio operatore di telefonia mobile le tariffe in vigore nel Paese in cui ci si reca, presso i diversi operatori locali**;
- **Valutare le condizioni offerte** dal proprio operatore e la convenienza a passare ad un operatore concorrente;
- **Chiedere al proprio operatore** se ci sono **disponibilità di offerte o pacchetti speciali** per il Paese in cui ci si reca;
- Può essere conveniente **selezionare manualmente una rete e scegliere un gestore alternativo a quello assegnato in automatico**;
- Di solito le **tariffe** tramite **carta prepagata** sono **più elevate** rispetto a quelle offerte **da un abbonamento**;
- **Informare amici e familiari che sarete all'estero** ed avvisare, non appena chiamati, del luogo ove vi trovate;
- **Utilizzare le fasce orarie a tariffa ridotta**, solitamente nelle ore serali o durante il fine settimana;
- Considerare l'**eventuale acquisto di una tessera SIM nel Paese in cui vi trovate**.

Il Centro Europeo Consumatori informa ed assiste i cittadini, orientandoli nell'approccio alle competenti istituzioni e servizi offerti dalle strutture nazionali e comunitarie di livello europeo.