

2 marzo 2011 9:36

Bill shock. Stop dell'Agcom alle bollette astronomiche per connessioni Internet

di [Emmanuela Bertucci](#)



Dal 1 gennaio 2011 gli operatori telefonici sono obbligati a bloccare il collegamento internet di una utenza di telefonia mobile in caso di superamento del tetto di dati previsto da contratto. **Lo stabilisce una delibera dell'Agcom per contrastare il cosiddetto bill shock, cioè la sindrome da bolletta astronomica.**

Chi si connette ad internet tramite chiavetta USB o tramite smartphone e cellulari, solitamente acquista dagli operatori telefonici servizi di traffico dati che prevedono soglie massime di consumi pagate a forfait (solitamente in minuti di connessione o in quantità di dati scaricati). Il fenomeno del bill shock nasce dal fatto che spesso gli stessi operatori telefonici che vendono il servizio non consentono agli utenti di controllare lo stato dell'opzione, ossia la quantità di minuti o kb rimanenti. Spesso l'utente cerca di provvedere come può, cronometrando i minuti di connessione per le opzioni a tempo, ma senza avere un dato ufficiale del gestore. L'operazione è quasi impossibile per le opzioni che vengono pagate in base alla quantità di dati scaricati.

Tantissimi sono stati i casi, segnalati dagli utenti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di bollette astronomiche per aver "sforato" le soglie predeterminate dall'operatore, e da qui l'esigenza -colta dall'Agcom, di disciplinare puntualmente la materia, ponendo in capo ai gestori telefonici obblighi specifici a tutela dei consumatori, per i quali sarà d'ora in avanti possibile avere il controllo dei propri consumi. **La delibera dell'autorità (delibera 326/10/CONS) obbliga infatti il gestore ad avvertire l'utente (ad esempio con un sms o un messaggio di posta elettronica) che si sta raggiungendo il tetto prefissato di spesa, indicando il prossimo passaggio ad un'eventuale altra tariffa e il relativo costo, e a bloccare automaticamente il collegamento dati se il tetto è stato sforato.**

La soglia massima di spesa oltre la quale essere avvertiti può essere individuata preventivamente dall'utente e nel caso l'utente non abbia provveduto ad indicare, anticipatamente e per iscritto, alcuna soglia entro il 31 dicembre 2010, dal 1 gennaio 2011 il gestore deve automaticamente interrompere la connessione al raggiungimento dei seguenti limiti:

- traffico dati nazionale per i clienti privati: 50 euro;
- traffico dati nazionale per i clienti business: 150 euro;

A queste soglie di traffico nazionale si aggiungono (sommando gli importi) le seguenti ulteriori soglie:

- traffico dati in roaming nei Paesi UE: 50 euro;
- traffico dati in roaming nei Paesi extra UE: 50 euro.

Al raggiungimento di queste soglie (o di quelle specificamente indicate dall'utente) l'operatore dovrà interrompere la connessione, evitando consumi oltre soglia difficilmente controllabili e quantificabili dagli utenti.

L'operatore deve poi mettere a disposizione dell'utente strumenti gratuiti, immediatamente comprensibili e facilmente utilizzabili per assicurare il controllo in tempo reale della spesa e tutte le informazioni relative al consumo accumulato, espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati.

Nonostante le norme dell'Agcom siano in vigore da oltre due mesi molti gestori (soprattutto per le connessioni tramite smartphone), non hanno ancora adempiuto alla delibera.

Consigliamo quindi agli utenti cui è stata recapitata (per i periodi dal 1 gennaio 2011 in poi) una bolletta astronomica da connessioni internet oltre soglia di inviare al gestore telefonico una diffida a mezzo raccomandata AR (http://sostonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php), specificando che in base alla delibera 326/10/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il traffico dati oltre soglia non può essere superiore agli importi di cui alla delibera (chiedendo dunque lo storno delle eventuali eccedenze) e inviando la stessa diffida all'Autorità come segnalazione.

Gli operatori che non ottemperano alla delibera possono infatti essere condannati al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.800,00 ad euro 58.000,00.