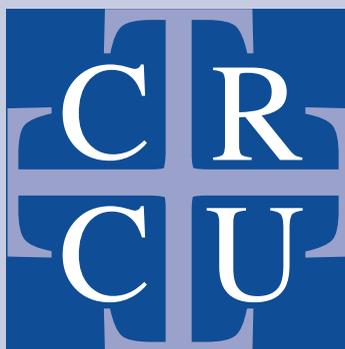


Telefonia fissa, internet, cellulari e smartphone: come contenere i costi



**Quaderni del consumatore
5/2013**

**CENTRO DI
RICERCA E
TUTELA DEI
CONSUMATORI
E DEGLI UTENTI**

Telefonia fissa, internet, cellulari e smartphone: come contenere i costi

Conoscere i prodotti è già un primo passo verso il risparmio

TELEFONIA FISSA SENZA COLLEGAMENTO INTERNET

Partiamo dal telefono di casa che negli ultimi anni ha perso gradatamente quote di mercato a favore della telefonia mobile. Secondo AGCOM, infatti, a fine 2012 le quote di linee mobili portate sfiorava addirittura i 50 milioni di unità.

Il telefono di casa, ci serve sempre meno per telefonare, ma spesso è necessario per poter accedere alla rete internet attraverso una linea digitale ad alta velocità.

Eppure ci sono ancora persone che non ne vogliono sapere di navigare e a cui il telefono fisso serve semplicemente per telefonare.

Partiamo da qui.

Il primo consiglio è di non dare mai seguito alle offerte di marketing telefonico. Anche quando ripetiamo all'infinito di non avere necessità di un collegamento internet, l'esperienza ci dice che alla fine ci rifilano un contratto "tutto compreso", per cui ci faranno sicuramente pagare anche una linea adsl. Dunque se vogliamo cambiare operatore o verificare i costi per risparmiare sulle telefonate, per prima cosa controlliamo sempre la nostra bolletta telefonica, anzi le ultime due o tre bollette. Oltre alla cifra finale, controlliamo le singole voci: le chiamate locali, quelle nazionali, verso i cellulari. Controlliamo quante chiamate facciamo all'estero se abbiamo amici o parenti con cui vogliamo rimanere in contratto. Controlliamo infine il canone ed eventuali costi accessori come il noleggio del telefono.

Questo ci permette di capire: 1) dove spendiamo di più 2) se gli importi fatturati corrispondono alle nostre chiamate 3) se ci hanno attivato servizi non richiesti 4) se gli accessori corrispondono ancora alle ns. esigenze.

Teniamo sott'occhio la bolletta per alcuni mesi. Poi, con queste informazioni, se non abbiamo accesso ad internet, ci si può rivolgere ad un'associazione di consumatori che, attraverso alcuni motori di ricerca, troverà la tariffa che ci permetterà di risparmiare rispetto alle bollette precedenti. Le offerte solitamente prevedono una tariffa flat (che significa tutto compreso) che permette di fare illimitatamente telefonate locali e nazionali a fronte del pagamento di una determinata cifra mensile, oppure oltre alle locali e nazionali sono previsti minuti gratuiti verso cellulari o verso le chiamate internazionali. Sta a noi, attraverso l'aiuto di un consulente scegliere la tariffa più conveniente.

TELEFONIA FISSA CON COLLEGAMENTO ADSL

In questo caso valgono tutte le indicazioni date nel capitolo precedente per quel che riguarda sia il marketing telefonico che il controllo preventivo della spesa che le offerte flat, ovvero "Tutto Compreso".

Nel caso di accesso ad internet poi è consigliabile, attraverso alcuni motori di ricerca, come www.supermoney.eu, unico sito in Italia accreditato dall'Autorità garante delle comunicazioni, oppure www.sostariffe.it, fare un confronto delle offerte presenti sul mercato e una volta trovate quelle più interessanti, andare sul sito della compagnia, scaricarsi tutti i dettagli tariffari, comprese le condizioni generali di contratto, e la carta dei servizi.

Ricordiamoci di controllare anche la tipologia di prodotto, ovvero la velocità con cui si desidera navigare in base alle nostre esigenze. Se usiamo internet solo per controllare la posta o guardare qualche sito basterà una velocità media mentre se lo usiamo per lavoro, per scaricare film o giochi avremo bisogno di una velocità di download molto più alta.

Consiglio

Prima di attivare una linea telefonica o cambiare operatore diamo anche uno sguardo in rete, attraverso un motore di ricerca, se, quali e quante sono le contestazioni riferite ad una o l'altra compagnia telefonica. Non sempre infatti al prezzo più conveniente corrisponde un ottimo servizio e questo alla lunga ci potrebbe far spendere di più di quanto non si risparmia cambiando operatore. A titolo d'esempio, potremmo avere problemi con il servizio clienti a cui non riusciamo ad accedere, una linea adsl scadente, difficoltà a riparare un guasto, mancate risposte a reclami o problemi con attivazione di servizi non richiesti.

Misuriamo la qualità della nostra connessione a Internet!

Realizzato dall'Autorità, in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni e l'Istituto superiore delle comunicazioni, il progetto consente agli utenti di valutare autonomamente, attraverso un software gratuito, la reale qualità dell'accesso ad Internet in banda larga da postazione fissa, verificando che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto. Il software per la misurazione chiamato **Ne.Me.Sys.** (Network Measurement System) è scaricabile gratuitamente dalla pagina www.misurainternet.it.

Una volta trovata la tariffa giusta, come procedere al cambiamento dell'operatore?

Il primo passaggio è quello di cercare sulla bolletta il cosiddetto *Number Portability* o codice di migrazione da comunicare all'operatore verso cui volete migrare mantenendo il vecchio numero di telefono. **Il consiglio è quello di farlo sempre lasciando traccia, ovvero, come prima opzione di farlo tramite internet.** Oppure con operatore del servizio clienti ma inviando contestualmente anche fax. Tramite operatore, di norma la compagnia registra il vostro consenso telefonico: fate bene attenzione alle domande che vi fanno e se qualcosa non quadra rispetto alla Vs. scelta interrompete la telefonata.

Consiglio

Prima di fare il passaggio ad un altro operatore controlliamo la durata del contratto che abbiamo attivo in quel momento, in modo tale da non dover pagare eventuali ulteriori penali per recesso anticipato rispetto a quanto già dovremmo pagare per i costi di disattivazione previsti in ogni contratto e che si possono aggirare fino a 70/80 Euro (e calcoliamo questi costi nel computo totale dell'eventuale risparmio che otteniamo cambiando operatore). Il cosiddetto "Decreto Bersani" ci permette di recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30gg: questo significa che i canoni al vecchio operatore andranno corrisposti anche per il mese successivo alla disdetta. Comunicando il codice di migrazione dovremmo passare al nuovo operatore e il vecchio operatore dovrebbe chiudere il contratto, inviando l'ultima fattura con eventuali conguagli per canoni pagati. Purtroppo questo spesso non avviene e il vecchio operatore continua ad inviarci fatture come se il contratto fosse ancora in essere. Proprio per questo è sempre meglio anche se non previsto, inviare contestualmente una raccomandata ar in cui viene specificata chiaramente la volontà di recedere dal contratto con effetto immediato e con la portabilità del numero verso l'operatore che abbiamo scelto. Nel caso in cui, ci si voglia semplicemente liberare della linea fissa, mandiamo una raccomandata ar in cui si specifica la volontà di recedere senza passaggio a nuovo operatore. E' inoltre molto importante fare attenzione ai codici di migrazione: ne esistono 2, ma non sempre sono entrambi indicati in bolletta: uno per la portabilità della fonia e uno per la portabilità dell'adsl. Accertatevi sempre, tramite il servizio clienti, dell'esistenza di entrambi i codici per comunicarli (sempre per iscritto!) al nuovo operatore, in modo tale che il vecchio operatore, con la scusa che avete comunicato un solo codice (ad esempio quello della fonia), non continui a fatturarvi anche l'adsl.

COLLEGAMENTO AD INTERNET SENZA TELEFONIA FISSA – LA CHIAVETTA INTERNET E L'ACCESSO SATELLITARE

E' possibile richiedere un collegamento ad internet anche senza la linea telefonica ma le offerte presenti sul mercato non sono per niente convenienti e tali per cui conviene sempre avere anche la linea fissa. Per chi non desidera la linea fissa ma ha comunque necessità di navigare può affidarsi alle chiavette internet che però non hanno quasi mai la stessa potenza. Anche in questo caso, sul sito www.supermoney.eu o www.sostariffe.it si possono fare i confronti tariffari per vedere qual'è la tariffa a noi più confacente.

Consiglio

Le chiavette di norma possono avere una tariffazione a tempo o a quantità di dati scaricati al mese o alla settimana. E possono essere ricaricabili, potendo così tenere sotto controllo le spese. Inoltre è molto importante, prima di acquistare, verificare quanto è potente il segnale dell'operatore a cui vogliamo affidarci. Il modo più semplice è chiedere a qualche amico che già ne possiede una, di provarla a casa vostra.

L'accesso satellitare invece consente di navigare a velocità elevata anche a coloro che non possono collegarsi alla rete fissa. Bisognerà munirsi di un apparecchio ricevente ovvero la parabola.

TELEFONIA MOBILE E SMARTPHONE

PRIMA DI ACQUISTARE

Prima di acquistare un telefonino o uno smartphone chiediamoci quanto lo usiamo, dove lo usiamo, se inviamo molti sms, facciamo molte chiamate, usiamo molto internet e tutte le migliaia di applicazioni esistenti. Se ci serve il gps, ad esempio o amanti della fotografia, vogliamo integrato un apparecchio fotografico dalle ottime prestazioni. Se abbiamo bisogno che sia leggero oppure resistente perché siamo maldestri, ecc...

Controlliamo la comodità di trasporto: peso, ingombro, ergonomia, Grandezza dello schermo e chiediamoci se abbiamo davvero necessità di tutte le applicazioni e gli accessori presenti sui nuovi modelli di smartphone. Oggigiorno, se il cellulare vi serve ancora solo per telefonare ci sono ottimi apparecchi a partire da meno di 30 Euro!!

PER ACQUISTARE

Per quel che riguarda le tariffe, anche in questo caso valgono tutte le indicazioni date nei capitoli precedenti per quel che riguarda sia il marketing telefonico che il controllo preventivo della spesa che le offerte flat, ovvero "Tutto Compreso".

I prezzi dei cellulari o degli smartphone possono cambiare da negozio a negozio. Quando ci siamo decisi per un modello, facciamo un giro in più negozi controllando i prezzi: si può risparmiare parecchio.

Se optate per uno smartphone sul mercato ci sono svariate offerte che, a fronte del pagamento di una quota mensile, sono inclusi minuti gratuiti per telefonare, per inviare sms e navigare (o nel caso della navigazione potrebbe essere un determinato numero di megabyte di download) e includono appunto anche lo smartphone. Di norma si tratta di contratti che durano almeno 30 mesi e l'apparecchio può essere in comodato d'uso oppure venduto a rate. Nel caso del comodato d'uso ricordiamoci che lo smartphone rimane di proprietà dell'operatore e nel caso di difetti di conformità non vale la garanzia ma le norme contrattuali. Nel caso invece di acquisto a rate, varranno le norme previste dal Codice del consumo.

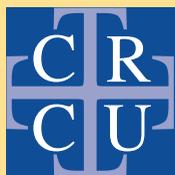
Confronto tariffario su www.supermoney.eu e www.sostariffe.it. In caso di acquisto a rate controlliamo anche se le rate vengono pagate direttamente all'operatore o se ci fanno sottoscrivere un contratto di finanziamento. Inoltre, stanno facendo capolino sul mercato offerte "Tutto Compreso" dove l'apparato sembra "in regalo", in realtà calcolando i mesi in cui saremo costretti a rimanere con quell'operatore (nel caso di recesso anticipato infatti le penali sono altissime),

spesso lo smartphone verrà a costare di più che, ad esempio, acquistandolo a rate in un negozio di elettronica.

Ultimo avvertimento: i contratti “Tutto Compreso” con smartphone incluso spesso prevedono il pagamento con carta di credito: è il mezzo peggiore per poter tenere sotto controllo la spesa e, soprattutto, contestare eventuali importi non dovuti. Con il pagamento tramite carta di credito infatti, non abbiamo il potere di bloccare un pagamento se non bloccando completamente la carta che poi saremo costretti a richiedere nuovamente con nuovo esborso di denaro.

Consiglio

Informatevi bene sulle modalità per far valere la garanzia e quale sia il servizio di assistenza a cui rivolgervi in caso di guasto. Ricordatevi che il responsabile della garanzia è sempre il venditore! Quindi, qualora il vs. telefonino abbia un difetto di fabbrica non esitate a far valere la garanzia dal vostro rivenditore.



Via Petrarca, 32 - 38122 Trento
Tel.0461984751- Fax 0461265699
www.centroconsumatori.tn.it
info@centroconsumatori.tn.it