

Tariffa o riffa?

Per passare a un'altra compagnia telefonica, nei negozi propongono offerte che cambiano in base al gestore di provenienza. Con poca trasparenza.

di Matteo Metta

IN SINTESI

- Inchiesta nei punti vendita dei principali operatori mobili a caccia della tariffa migliore
- Tra extra-costi, vincoli contrattuali e penali: il rischio dei piani tariffari



Da dove veniamo? Non è solo uno dei più nobili quesiti filosofici, ma anche una domanda cruciale cui rispondere quando vogliamo cambiare operatore telefonico. Sì, perché la maggiore o minore convenienza dell'offerta che ci riserveranno dipende proprio da quel "da dove si viene", cioè dalla compagnia telefonica di provenienza. Se questa corrisponde al nome di Iliad (o a quello di alcuni gestori virtuali come Poste Mobile, Coop e Fastweb) l'accoglienza da parte dei maggiori operatori

Le offerte dei grandi operatori sono solo in apparenza in linea con quelle di Iliad

sul mercato – in particolare Vodafone e Tim – diventa più calorosa e le offerte decisamente più convenienti. Provare per credere.

Quando in un sabato di fine gennaio, a Torino, entro nel negozio Tim della centralissima via Roma per chiedere informazioni sulle offerte disponibili, sono pronto a ricevere dettagli relativi alle promozioni pubblicizzate. Per esempio, l'offerta a 9,99 euro al mese per il primo anno (12,99 dal secondo anno), che prevede 20 giga di traffico e chia-

mate illimitate. Così non è. Nel negozio, appena scoperto che il passaggio dovrebbe avvenire da Iliad, l'addetta alle vendite di Tim mi parla di una tariffa ad hoc: «Per chi proviene da Iliad abbiamo un'offerta a 6,99 al mese, minuti illimitati e 30 giga di traffico internet». Dico che voglio rifletterci e per questo le chiedo uno schema riassuntivo dell'offerta: «Non ce l'abbiamo, perché è un'offerta che oggi c'è e domani chissà. Se infatti ci arriva un'email con cui ci comunicano la fine della promozione, domani potrebbe non esserci più». Neppure sul sito di Tim posso sperare di trovare riferimenti su questa offerta? «Non sul nostro sito, solo sui blog non ufficiali, perché è un'offerta in edizione limitata». Strano, penso tra me e me, la pubblicità di Tim pullula di offerte che si chiamano proprio Limited Edition. Questa invece non si può divulgare in modo trasparente.

Extra costi in agguato

Chiedo allora lumi sulle voci non menzionate. E capisco subito perché sono state taciute: non sono incluse nella tariffa. Gli sms, per esempio, me ne serve qualcuno per la nonna che non ha WhatsApp: «Se vuole, con 3 euro in più al mese ne ha 500» chiarisce la venditrice. Così sull'avviso di chiamata "lo sai e chiama ora di Tim": «Il servizio costa 1,52 euro al mese, dopo il primo mese di gratuità». Di fronte alla mia espressione perplessa, l'addetta sente il bisogno di rassicurarmi: «Non si preoccupi, quando il cliente fa il passaggio, noi gli diamo un bigliettino con la lista di cose che deve fare per disattivare questi servizi e non incorrere in addebiti ulteriori». Confortante. Soprattutto un passo avanti rispetto al passato, quando questi costi venivano proditoriamente nascosti. Una cattiva prassi, denunciata tante volte da Altroconsumo e contro la quale abbiamo ingaggiato una dura battaglia.

L'addebito su carta di credito

Tutto chiaro? Non proprio. Il lunedì, questa volta a Milano, nel centro Tim di corso Vercelli, il venditore è più dettagliato ed espone due diverse tariffe per i clienti che provengono da Iliad, una per chi sceglie la domiciliazione su carta di credito e l'altra per chi sceglie l'opzione

ricaricabile. Nel primo caso sono «6,99 euro al mese con minuti illimitati e 50 giga», invece nel secondo «i giga scendono a 30». Questo perché con l'addebito su carta di credito il provider è più garantito, anche per le spese extra-soglia. Dico che per lavoro ho bisogno del servizio di segreteria telefonica e chiedo se è incluso nella tariffa mensile. La risposta è scontata: è a pagamento. Del resto, a parte le chiamate e il traffico dati citato, tutto il resto ha un prezzo salato. Sì, ma quanto? L'addetto alle vendite, pur mettendocela tutta, incontra serie difficoltà nel trovare il costo della segreteria; dopo avere cercato invano nei suoi database, prova a rispondere comunque: «Non riesco a essere preciso perché è un servizio che gestisce il 119, comunque credo che si paghi 1 euro e 50 ogni volta che si ascolta un messaggio in segreteria». Sì, avete letto bene, ogni volta.

Spunta la penale

Quelli di Tim sono contratti senza vincoli, come avviene con Iliad, che lascia liberi di andare via in qualunque momento senza sostenere costi? Macché. «No, il contratto dura 24 mesi, se se ne va prima paga 20 euro di penale». Insomma, si attirano i clienti Iliad con un'offerta base che di primo acchito è molto conveniente, tanto da poter rivaleggiare con quella dell'operatore francese, con in più il vantaggio – questo va riconosciuto – di una rete più veloce (vedi l'approfondimento sul tema uscito su Altroconsumo Inchieste di gennaio), ma poi si aggiungono sia costi in più per altri servizi sia barriere all'uscita.

Per inciso, Iliad ha tagliato qualsiasi costo aggiuntivo rispetto alla tariffa pubblicizzata, la quale include oltre alle chiamate illimitate e a 50 giga di traffico, anche sms illimitati, l'ascolto della segreteria telefonica, il "ti ho cercato", il controllo del credito residuo e altro ancora. E non prevede neppure vincoli in uscita né costi per il rinnovo del piano tariffario. Un'offerta con tutte queste caratteristiche si capisce perché abbia attirato milioni di clienti (gli ultimi dati fermi a settembre scorso parlano di 2,23 milioni). Per gli operatori della telefonia è stato un bagno di sangue: i dati di una recente indagine Mediobanca R&S sul mercato delle tele- ▶

IN
CIFRE

300

I milioni di euro di perdite in ricavi che l'arrivo di Iliad ha causato ai concorrenti (dati Mediobanca R&S)

31,2%

È la quota di mercato nella telefonia mobile in Italia occupata dal primo provider: Tim (giugno 2018)

30,4%

La quota di mercato del secondo operatore mobile, Wind Tre. Al terzo posto, con il 30%, c'è Vodafone

1,9%

Il valore delle telecomunicazioni sul Pil italiano; il 2,5% della spesa delle famiglie (anno 2017)

comunicazioni parlano di «rivoluzione Iliad». Un effetto dirompente, tanto da aver comportato per gli altri provider una perdita di ricavi che nei primi nove mesi del 2018 ammontava a 300 milioni complessivi.

I giga si sgonfiano

Qualche passo più in là, sullo stesso corso Vercelli a Milano, trovo un centro Vodafone. Qui l'addetta alle vendite non si accontenta di sapere dalla mia viva voce che l'operatore da cui voglio migrare è Iliad. Vuole il mio numero di cellulare per verificare quale offerta può farmi. Temendo che questo dato vada a ingrossare la lista dei numeri da tartassare con "offerte imperdibili" nei prossimi dieci anni, nicchio come posso. Ma l'addetta alle vendite non demorde: «Senza questa informazione, purtroppo, posso parlarle solo dell'offerta standard». E quale sarebbe? «15,99 euro; minuti illimitati; 40 giga; social, chat, musica illimitati». E continua a battere sullo stesso tasto: «Se invece mi dai il numero, io lo inseri-

Da Vodafone un database rivela quale promozione è possibile associare al tuo numero di telefono

sco nel sistema e questo mi dice qual è l'offerta che posso farti. In pratica se per te c'è un'offerta mirata. Poi tu confronti le due offerte da solo, e decidi quale ti piace di più».

Cedo alle insistenze e le detto il mio numero di telefono. Il responso del sistema Vodafone mi è favorevole. Di nuovo lo stesso copione: operatore che vieni, offerta che hai. La tariffa a me concessa è di «7 euro e 99, minuti illimitati e 50 giga di traffico dati». La venditrice esulta: «Capisci perché ti chiedevo il numero?». Non c'è che dire, il vantaggio è notevole. Chiedo da cosa dipenda questa diffe-

renza: «Sono campagne di marketing tra operatori. In base alla provenienza del cliente ci sono offerte mirate», spiega con convinzione.

Il triangolo si

«E per mia sorella che ora ha Wind?», incalzo sullo stesso argomento. «La tariffa sarebbe di 14,99 euro, te lo garantisco. Inoltre, non si tratterebbe di un'offerta ricaricabile, ma di una con addebito automatico su conto corrente o su carta di credito. Se invece la vuole fare con credito standard, il costo mensile è di 19,99 e i minuti 1.000 invece che illimitati; i giga invece sono 30». Insomma, il prezzo e le condizioni per chi proviene da Iliad sono incomparabilmente più vantaggiosi. Allora azzardo: «Quindi devo consigliare a mia sorella di fare una triangolazione, e di passare prima a Iliad, e poi da Iliad a Vodafone, per ottenere condizioni migliori?». Lei sgrana gli occhi: «È una procedura che io non ti sto consigliando, eh. Tieni conto che le promozioni oggi ci sono, domani no.

Da Iliad o no, ecco come cambia la tariffa

I giga di traffico aumentano e la tariffa mensile diminuisce. Per attrarre i clienti dell'operatore francese, Tim e Vodafone rendono più attraenti le proprie offerte. Ma la trasparenza latita. E sui costi-extra si rischia un conto molto salato.

TARIFFA STANDARD

9,99 euro al mese per il primo anno (12,99 euro dal secondo anno)



CLIENTI ILIAD

6,99 euro al mese



TARIFFA STANDARD

15,99 euro al mese

CLIENTI ILIAD

7,99 euro al mese

Quindi è un rischio». Provo a tradurre il concetto, la triangolazione non è consigliata solo per una questione di tempi: si potrebbe arrivare troppo tardi, perché la promozione scade.

Anche da Vodafone non mancano i costi extra per i servizi aggiuntivi. Si possono avere sms illimitati aggiungendo 2 euro al mese, la segreteria a un costo a chiamata di 29 centesimi al minuto, il servizio "ti ho chiamato" a 9 centesimi al giorno (si paga solo al primo "evento" della giornata). Il controllo del credito invece si fa dalla app di Vodafone. «Il contratto che durata ha?», domando io. «Essendo una ricaricabile pura non ci sono vincoli contrattuali, se domani ti chiama un altro operatore e ti offre il mondo sei libero di andare senza pagare nulla». Chiedo un volantino o un prospetto con i dettagli della promozione, ma non c'è nulla di stampato; la venditrice però si offre di annotare a mano su un foglietto bianco le caratteristiche principali dell'offerta "a me riservata", che poi mi consegna.

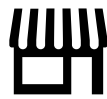
Passare a ho.? Vodafone dice no

Per competere con i gestori virtuali, che non posseggono una propria rete ma si appoggiano a quella di altri – ad esempio Fastweb, Poste Mobile, Tiscali, Kena –, Vodafone si è creata in casa un proprio provider virtuale, chiamato ho.Mobile. Nel negozio Vodafone provo a chiedere informazioni sulle tariffe del loro operatore virtuale: «Non è un prodotto che abbiamo. Devi informarti da chi vende ho.Mobile». Non è sempre Vodafone? «Ha una rete Vodafone sì. Ma con la banda bloccata». Cioè? «C'è un limite di connessione in download e upload. Ma dovrete verificare le caratteristiche con chi lo vende» conclude.

In effetti una "strozzatura" nella connessione c'è, visto che la banda è dichiaratamente limitata a 30 Mbps. Anche ho.Mobile discrimina i clienti in base alla provenienza. Per chi arriva da un altro provider virtuale, oppure da Iliad, la tariffa è di 5,99 euro al mese per 50 giga, sms e minuti illimitati. Tutti i servizi extra sono inclusi, quindi niente sorprese. Il costo di attivazione è 9,99 euro, inclusa la sim. Se però non si arriva dai succitati operatori, ma da Tim o da Wind Tre, il fisso mensile aumenta di quattro euro,

CACCIA GRANDE ALL'AFFARE

Spesso le offerte più economiche non sono divulgate attraverso canali di comunicazione ufficiali. Le si scopre solo nei punti vendita.



VALUTA I TUOI CONSUMI

Il primo passo è capire bene quale uso fai del tuo smartphone. Le offerte sul mercato sono molto differenziate e tarate su vari profili di utilizzo. È inutile sottoscrivere un abbonamento più costoso con 50 giga di traffico, se poi ne consumi cinque.



USA IL CALCOLATORE ONLINE

Accedi al nostro servizio online che ti suggerisce la tariffa migliore per te, dopo averti chiesto quali sono le tue abitudini d'utilizzo.



FAI UN GIRO NEI PUNTI VENDITA

Se non devi sottoscrivere ex novo un piano tariffario con un nuovo numero di telefono, ma cambiare operatore tenendo il tuo numero, è fondamentale fare un giro nei punti vendita fisici, prendere nota e decidere. Come dimostrato in questa inchiesta, molti operatori telefonici praticano tariffe che non divulgano nei propri canali di comunicazione ufficiali. Sono spesso promozioni a tempo, destinate a utenti che vanno nei punti vendita e differenziate in base all'operatore di provenienza.

in pratica da 5,99 si pagano 9,99 euro. Maggiormente penalizzati sono proprio gli utenti Vodafone. L'operatore britannico non ha alcun interesse a far passare i propri clienti da un prodotto più remunerativo a uno low cost. Non ci si fa concorrenza da soli. Per cui chi vuole transitare dalla casa madre a ho.Mobile è fortemente scoraggiato dai costi di attivazione: triplicati (29,99 euro). Un'informazione, questa, che si scopre dai rivenditori o su alcuni blog, ma non figura nella pubblicità né nel sito di ho.Mobile. Niente male per un'azienda che associa al proprio logo la scritta «Comunica in modo corretto e responsabile».

Da Wind-Tre vincolo di 24 mesi

Wind e Tre (ora sono la stessa compagnia) non hanno piani tariffario differenziati in base al gestore di provenienza. E le offerte in negozio sono quelle pubblicizzate in modo ufficiale. Nel centro Tre di corso Vercelli, a Milano, la venditrice che mi accoglie comincia a espormi la tariffa base "All in master": «6,99 euro al mese, minuti illimitati, 30 giga, ricarica automatica con addebito su conto corrente, e c'è un impegno a restare con noi per 24 mesi». E se andassi via prima? «La chiusura anticipata costa sempre 49

PER SAPERNE DI PIÙ

altroconsumo.it/tariffecellulari

Grazie al nostro servizio online, scopri qual è la tariffa più conveniente per te

altroconsumo.it/contattaci

Hai avuto un problema con il tuo operatore telefonico? Contatta il nostro servizio di consulenza giuridica.

02 69 61 550 lunedì - venerdì h. 9-13, 14-18

euro. Può avvenire tra un mese o al ventitreesimo, è uguale». È una penale molto alta. Anche per Tre si corre il rischio di incorrere in extra-costi, ma «se non vuole altri servizi li può disattivare digitando una stringa che le do io» mi spiega l'addetta. Una storia già sentita. Anche nel vicino centro Wind ricompare il vincolo contrattuale di 24 mesi con l'offerta più economica, che è di 9,99 euro (e prevede un addebito su conto o carta). I giga sono solo 20, i minuti illimitati, gli sms inclusi 100. Offerte che non brillano per economicità, ma per i legacci sì. Sul sito Tre e di Wind si trovano piani che costano meno e offrono di più. Ma sono attivabili solo online. Morale: senza le offerte differenziate in base alla provenienza, la convenienza non abita in negozio. È online. ■