

Pacchetti tutto escluso

Le offerte telefoniche a tariffa fissa sono trappole piene di servizi non richiesti e costi in più. Quando li si scopre è tardi. Siamo andati in 50 punti vendita per verificare cosa dicono.

di Matteo Metta

IN SINTESI

- Quali servizi aggiuntivi non richiesti sono attivi sulle sim?
- L'inchiesta in 50 punti vendita in 5 città (Milano, Torino, Bologna, Roma e Napoli) per valutare quanto sono trasparenti gli operatori telefonici



Se vogliamo che tutto rimanga com'è, bisogna che tutto cambi. La frase di gattopardesca memoria sembra perfetta per descrivere quanto sta accadendo con l'odiata tariffazione telefonica a 28 giorni. Una nuova legge costringe le compagnie telefoniche a cambiare periodicità di addebito della bolletta, facendola tornare mensile. Gli operatori si adeguano, certo. Le bollette, da tredici all'anno che erano diventate, tornano a essere dodici. Ma per i cittadini non c'è nulla di cui gioire. Perché, se è vero che il numero delle fatture diminuisce, è vero anche il singolo importo viene aumentato dell'8,6%. Così la spesa annuale per gli utenti rimane esattamente la stessa (quella che per effetto dell'escamotage delle quattro settimane era già stata tacitamente incrementata proprio dell'8,6%). Se ci fermassimo alla superficie, dovremmo dare ragione a Tancredi del Gattopardo, ma in realtà la situazione per i consumatori non rimane sostanzialmente identica, peggiora decisamente. Infatti, senza aumentare in proporzione i servizi offerti, il ritorno alla fatturazione mensile si trasforma in un ulteriore aumento dell'8,6%, e in totale diventa del 17,2%. Perché? Il calcolo è presto fatto. Chi aveva per esempio un contratto che includeva 500 minuti di chiamate ogni quattro settimane, usufruiva di 6.500 minuti complessivi all'anno. Ora che i 500 minuti tornano ad essere accreditati ogni mese (quindi due o tre giorni dopo), i minuti annuali disponibili per le chiamate diventano 6.000. Con la conseguenza che il costo del singolo minuto diventa maggiore. E lo stesso vale per il corrispettivo degli sms e del traffico dati (navigazione online). Insomma, la nuova legge è stata interpretata dalle società di telecomunicazioni come un'occasione per farsi un ulteriore regalo. Per i cittadini doppio danno, doppia beffa.

Così è pure più facile sfiorare

E non è tutto. Poiché la quantità di minuti, messaggi e giga inclusi nell'offerta non viene aumentata, bisognerà farsela bastare per un maggior numero di giorni, così diventa più facile per l'utente sfiorare. Questo si



Imponente l'elenco dei costi nascosti di Vodafone. Nei dieci punti vendita visitati, zitti e mosca soprattutto sui costi per recesso anticipato e per il controllo del credito. È l'unico gestore che spilla un euro al mese per un antivirus inutile

Costi aggiuntivi sulla tariffa telefonica		% di negozi che ce li hanno nascosti
Costo di attivazione	5 €	10%
Opzione per il piano tariffario	0,49 € a settimana	70%
Antivirus (rete sicura)	1 € al mese	70%
Chiamami	0,12 € al giorno solo in caso di utilizzo	80%
Extra soglia della tariffa Power 29		80%
Chiamate	0,19 € al minuto	
Scatto alla risposta	0,20 €	
Messaggi	0,29 € per sms	
Segreteria telefonica	1,50 € al giorno solo in caso di utilizzo	90%
Controllo del credito		100%
Chiamate	0,19 € al minuto	
Scatto alla risposta	0,20 €	
Recesso anticipato	26-45 €	100%



In tutti i negozi Tim visitati è stato dichiarato il costo di attivazione della sim, ma nessuno dei venditori menziona i costi per recesso anticipato. Incredibile che faccia pagare 3 euro per disattivare un servizio non richiesto come Prime Go

Costi aggiuntivi sulla tariffa telefonica		% di negozi che ce li hanno nascosti
Costo di attivazione	5 €	0%
Prime Go*	0,49 € a settimana	50%
Lo sai e chiama ora	1,90 € al mese	80%
Segreteria telefonica	1,50 € a chiamata	90%
Extra soglia della tariffa Tim Base New		90%
Chiamate	0,23 € al minuto	
Scatto alla risposta	0,20 €	
Messaggi	0,19 € per sms	
Recesso anticipato	34 €	100%

* Prime Go
È un'opzione "non richiesta" che prevede, tra l'altro, la possibilità di avere due biglietti del cinema al prezzo di uno (solo dal lunedì al venerdì, e soltanto nei cinema convenzionati), e di chiamare e inviare sms illimitatamente verso un numero Tim a scelta

trasforma in un ulteriore vantaggio per gli operatori, perché così possono applicare salatissimi costi extrasoglia, e sta per loro proprio qui il vero affare. Telefonare quando si è esaurito il traffico voce incluso nel proprio piano tariffario può costare fino a 29 centesimi al minuto (Wind e Tre), e perfino prevedere uno scatto alla risposta di 20 centesimi (Vodafone e Tim). Per navigare si arriva al costo supplementare di 2 euro ogni 20 megabyte (come per Wind, Tre e Vodafone): una cifra spropositata se si pensa che esistono offerte delle stesse compagnie telefoniche che garantiscono 30 giga – cioè un quantitativo di traffico millecinquecento volte maggiore – al costo mensile di 10 euro (inclusi 1.000 minuti di chiamate e altrettanti messaggi). Per sfuggire a questo salasso non resta che controllare spesso il credito residuo. Ma ci sono provi-

der che hanno trovato il modo di lucrare anche sui clienti più oculati, classificando questa operazione come servizio a pagamento. Vodafone fa pagare la chiamata per sapere quanto credito è rimasto 19 centesimi al minuto, con un scatto alla risposta di altri 20 centesimi. E lo si scopre solo una volta che si è effettuata la chiamata, perché questo balzello non compare nella pubblicità né viene in alcun modo menzionato dai venditori quando illustrano le offerte.

Un affare da 2 miliardi di euro

Queste sono solo alcune delle gabelle disseminate dagli operatori nei loro contratti telefonici. Si va dall'ascolto della segreteria telefonica ai servizi "ti ho cercato", dai costi di attivazione a quelli per rinnovare il proprio piano tariffario, dal canone mensile per l'antivirus fino alle penali da pagare in

caso di recesso anticipato. Un ampio catalogo di costi aggiuntivi riguardanti servizi non richiesti, che l'utente trova già attivati sulla sim al momento della sottoscrizione del contratto. Alcuni possono essere successivamente bloccati, è il caso del servizio "ti ho cercato" o della segreteria telefonica, ma le disattivazioni sono rese spesso macchinose. Vanno effettuate al telefono con il servizio clienti, mai nei negozi, oppure attraverso il sito internet. Soprattutto prevedono che l'utente abbia consapevolezza che si tratti di servizi a pagamento, e non sempre è così. A volte bisogna trasformarsi in Sherlock Holmes per capire che è a causa loro che il credito si prosciuga.

Ci sono poi gli abbonamenti a contenuti – oroscopo, giochi, suonerie, ricette, informazioni calcistiche... – che non sono previsti di default dalla propria sim, ma frutto di ►



Grazie allo stratagemma di far risultare Wind Basic come "opzione" che si rinnova, Wind addebita ai propri clienti 50 centesimi a settimana. Particolare taciuto da tutti i venditori. Lo stesso succede per i costi di recesso e quelli extrasoglia

Costi aggiuntivi sulla tariffa telefonica		% di negozi che ce li hanno nascosti
Costo di attivazione	3 €	0%
SMS my Wind (chiamami)	0,19 € a settimana	70%
Segreteria telefonica	0,12 € al minuto	80%
Recesso anticipato	16 €	100%
Extra soglia della tariffa Wind Basic		100%
Chiamate	0,29 € al minuto	
Messaggi	0,29 € per sms	
Piano tariffario	0,50 € a settimana	100%



Tre, operatore che si è fuso con Wind, addebita un euro e mezzo per consultare la segreteria telefonica (il più caro insieme a Tim). Salati i costi extrasoglia. Un addetto alle vendite su due (un record) fa riferimento al recesso anticipato

Costi aggiuntivi sulla tariffa telefonica		% di negozi che ce li hanno nascosti
Costo di attivazione	3 €	10%
Recesso anticipato	46 €	50%
Ti ho cercato	1,50 € al mese solo in caso di utilizzo	70%
Segreteria telefonica	0,20 € a chiamata	80%
Costri extrasoglia della tariffa Power 29		100%
Chiamate	0,29 € al minuto	
Messaggi	0,29 € per sms	
Internet	0,20 € per mega	

vantaggiosi accordi tra il gestore telefonico e società esterne. Si possono attivare inavvertitamente mentre si naviga online o si utilizza un'app. A volte basta solo esercitare sullo schermo un po' di pressione in più nel posto sbagliato. È previsto che i provider tutelino i loro clienti, segnalando con un apposito banner informativo i costi, la durata e le modalità di recesso da questi abbonamenti subdoli, e che l'utente dia un consenso esplicito. Peccato che la maggior parte dei gestori non rispetti queste semplici regole. Ed è facile capirne la ragione: sono tutte voci che procurano risorse alle compagnie telefoniche per oltre due miliardi di euro. Le sanzioni dell'Antitrust non sono certo mancate, ma evidentemente gli operatori hanno messo in conto che pagare qualche milione di multa è meglio che rinunciare a qualche miliardo.

Imboscati nei contratti

Non è un caso che nei cinquanta punti vendita in cui siamo andati per realizzare questa inchiesta, la consegna del silenzio sui costi nascosti è una costante. Gli addetti alla vendita sono molto loquaci quando si tratta di

spiegare ciò che è scritto a caratteri cubitali sulle tariffe in promozione, ma diventano stranamente laconici quando si chiede loro se esistono servizi a pagamento già attivi sulla sim. Costi che naturalmente sono imboscati nelle lunghe pagine del contratto, scritte fitto fitto. Contratti che non vengono mai consegnati anticipatamente al cliente per una valutazione, ma solo sottoposti alla firma all'ultimo momento.

Per ciascun gestore (Tim, Vodafone, Wind, Tre e Fastweb) abbiamo visitato dieci punti vendita, due in ogni città dell'inchiesta: Milano, Torino, Bologna, Roma e Napoli. Visto che siamo entrati nei negozi con l'intento di cambiare operatore, ci aspettavamo domande su quale fosse il nostro profilo di consumo o almeno le nostre necessità di utente. Eravamo pronti con la seguente risposta: 500 minuti di chiamate, pochissimi sms (meno di cinque al mese, per il resto usiamo Whatsapp) e un giga per navigare. Ma nemmeno un addetto alle vendite su due (48%) ha voluto saperlo, né ha chiesto quale fosse la nostra attuale tariffa. Il 32% delle offerte consigliate conteneva minuti illimitati, cosa assolutamente inutile per noi e che

avrebbe fatto lievitare il costo fisso mensile fino a 15 euro. Anche per quanto riguarda internet si punta in alto: il 36% ha proposto tariffe con più di 10 giga mensili.

Nessuno è senza macchia

Se i venditori fanno pochi sforzi per adeguare la proposta commerciale alle esigenze del cliente, ne fanno tanti per occultare i costi dei servizi attivati preventivamente sulle sim, lasciando l'amaro sapore della loro scoperta a un momento successivo, e soprattutto all'esperienza personale dell'utente. Sono sempre loro, i detestati costi extrasoglia, quelli su cui gli addetti preferiscono glissare di più. I negozi che non li menzionano, neanche quando noi facciamo riferimento a possibili spese aggiuntive, sono quasi tutti: 48 su 50. Solo due punti vendita Vodafone romani, uno in piazza Re di Roma e l'altro in via Marco Polo, li dichiarano. Stupisce soprattutto che nessuno dei dieci punti vendita Fastweb da noi visitati vi faccia riferimento. Eppure la società entrata nel gruppo Swiscom è stata l'unica tra le grandi compagnie telefoniche a fare una campagna pubblicitaria interamente focalizzata sul valore della

FASTWEB

Fastweb ha meritoriamente reso gratuiti servizi che gli altri operatori fanno pagare. Nella sua campagna pubblicitaria, tutta giocata sulla trasparenza, dimentica di citare i costi di attivazione. Qui a essere dimenticati sono i costi extrasoglia

Costi aggiuntivi sulla tariffa telefonica		% di negozi che ce li hanno nascosti
Costo di attivazione	5 €	10%
Costi extrasoglia		100%
Chiamate	0,05 € al minuto	
Sms	0,05 €	
Internet	2 € per giga	

Gli operatori rendono difficile la vita a chi vuole disattivare i servizi non richiesti

trasparenza nella comunicazione con i clienti, usando l'inequivocabile slogan *Quello che vedi = quello che paghi*. Peccato che il Giurì della pubblicità abbia contestato a Fastweb l'ingannevolezza del messaggio «niente costi nascosti, niente sorprese», per il mancato riferimento al costo di attivazione. L'istanza è stata presentata al Giurì dalle concorrenti Vodafone, Tim e Wind-Tre: quando si dice "vedere la pagliuzza nell'occhio del prossimo...". A Fastweb va invece riconosciuto il merito di aver dato un taglio netto al sottobosco dei costi nascosti: è gratuito il servizio "ti ho chiamato", che ci avvisa se abbiamo ricevuto una telefonata mentre il cellulare era spento o non raggiungibile; sono gratuiti il servizio di segreteria telefonica (per Tim, per esempio, è di 1,5 euro a chiamata!) e il controllo del credito residuo; non c'è lo scatto alla risposta né sono previsti costi per il rinnovo del piano tariffario (una voce per cui Wind spilla 50 centesimi a settimana). I costi extrasoglia di Fastweb, poi, sono i più bassi, tant'è che potrebbe farne un vanto invece che tacerli. L'offerta non prevede vincoli di tempo, e neppure costi di recesso (a meno che non si opti per un piano tariffario

con telefono incluso). Insomma sulla carta è un'offerta che ha tutte le caratteristiche per essere apprezzata. C'è un altro costo su cui gli operatori si mostrano più reticenti, forse perché legato a un momento che loro vorrebbero esorcizzare: il passaggio del cliente alla concorrenza. Si tratta del recesso anticipato: i negozi di tre operatori su quattro saltano questa voce a piè pari. Non potendo applicare penali, vietate per legge, i gestori non solo invocano costi "vivi" di disattivazione, ma parlano di restituzione degli sconti ottenuti dai clienti sui costi di attivazione e sulla tariffa piena. E il gioco è fatto. ■

PER SAPERNE DI PIÙ

altroconsumo.it/tariffecellulari

Grazie al nostro servizio online, scopri tra centinaia di offerte sul mercato qual è quella più conveniente per le tue abitudini d'utilizzo

altroconsumo.it/contattaci

Anche tu hai avuto un problema con il tuo operatore telefonico? Contatta il nostro servizio di consulenza giuridica.
02 69 61550 lunedì - venerdì h. 9-13, 14-18

IL NOSTRO ESPERTO



Bianca Luongo
Ufficio relazioni
con le istituzioni

Sulla tariffazione a 28 giorni e sulla soluzione adottata successivamente, le compagnie telefoniche marciano come un sol'uomo. Hanno fatto cartello?

«Lo appurerà l'Antitrust, alla quale Altroconsumo si è rivolta per cartello. L'allineamento dei prezzi fa pensare a un'intesa concertata e attuata da più di due anni a questa parte. Anche le comunicazioni inviate da Tim, Vodafone e Fastweb ai loro clienti hanno un tenore molto simile e fanno riferimento al fatto che l'importo annuale della bolletta non cambia, ma semplicemente sarà diviso per dodici mensilità invece che per tredici. Altroconsumo aveva diffidato Tim, Vodafone, Wind-Tre e Fastweb, chiedendo di rimborsare i consumatori di quanto pagato ingiustamente negli scorsi anni a causa dello stratagemma della tariffazione a 28 giorni.

Gli operatori hanno deciso di rispettare solo formalmente la norma che impone il ritorno alla bolletta mensile: guarda caso tutti d'accordo nell'interpretare in maniera restrittiva il dettato di legge, che purtroppo non specifica alcunché su come calcolare la bolletta, né sui rimborsi relativi al passato. Ma noi continueremo a batterci. Quanto ai costi nascosti, abbiamo chiesto all'Agcom di introdurre l'obbligo di pubblicizzare la tariffa completa, inclusi i servizi già attivati sulle sim».