

# TRASPARENZA AL TELEFONO

TUTTO QUELLO CHE DEVI SAPERE  
PER EVITARE FREGATURE



ALTROCONSUMO

iliad

# Ci vuole chiarezza

Meno costi nascosti, più servizi, più trasparenza, più diritti. È quello che ognuno di noi vorrebbe dal proprio operatore telefonico (fisso o mobile). E invece, spesso quello che troviamo sono offerte confusionarie, che disorientano l'utente, che deve scavare a fondo per capire che cosa sta attivando. Tra tecnologie più o meno avanzate, minuti, sms, Giga, servizi esclusi e costi non esplicitati, la fregatura è sempre in agguato.

Capire come funzionano le offerte e quali sono i propri diritti è dunque fondamentale. C'è da dire, però, che l'arrivo di Iliad nella telefonia mobile ha smosso la situazione. La sua offerta non è solo competitiva, ma ha anche tagliato qualsiasi costo aggiuntivo rispetto alla tariffa pubblicizzata. Costringendo i concorrenti a rivedere le proprie tariffe. E ci si chiede cosa accadrà quando sfodererà le sue offerte di telefonia fissa.

---

**Altroconsumo Edizioni Srl**  
Sede legale, direzione,  
redazione e amministrazione:  
via Valassina, 22 - 20159 Milano

Reg. Trib. Milano N. 116 del 8/3/1985  
Copyright© Altroconsumo n. 291252  
del 30/6/1987

Altroconsumo dà ai suoi soci solo risposte chiare, coerenti, su misura per scegliere sempre al meglio.

## Cosa può fare per te?

Ti aspettiamo su [altroconsumo.it](http://altroconsumo.it)

 **ALTROCONSUMO**

# Sommario

## 4 Prima di scegliere la tariffa

- Le tue esigenze
- Quale tecnologia
- I costi di un'offerta

## 10 Parola d'ordine: trasparenza

- Offerte chiare
- Dove sottoscrivere un'offerta
- Spese sotto controllo
- Se serve aiuto

## 20 Dalla parte dell'utente

- Se le condizioni cambiano
- Dirsi addio
- Se c'è un problema

## 28 Questione di qualità

- Valori trasparenti
- Entrare in rete

# Prima di scegliere la tariffa

Il mercato delle telecomunicazioni è sempre in fermento e in continua evoluzione. Se vuoi cambiare contratto della tua linea fissa o mobile o se devi attivare una nuova tariffa per te o per un familiare, un confronto tra le offerte è d'obbligo per trovare le soluzioni più convenienti.

Scegliere, però, è più facile a dirsi che a farsi. Raccapazzarsi tra le varie tariffe proposte dai gestori di telefonia può essere una vera impresa. Prima di tutto occorre quindi avere le idee chiare su quali siano le tue esigenze.

Ecco cosa c'è da sapere e di cosa è utile tenere conto prima di attivare una nuova offerta.



LE PROPRIE ABITUDINI DI CONSUMO SONO IL PUNTO DI PARTENZA PER SCEGLIERE UNA TARIFFA DI TELEFONIA

## Le tue esigenze

Prima di metterti alla ricerca dell'offerta migliore, occorre controllare la copertura della rete telefonica, sia che si tratti di fissa o di mobile. Se vivi in città, probabilmente non avrai problemi. Ma le cose cambiano se abiti in un piccolo comune tra le montagne. Non tutti i provider potrebbero essere in grado di fornirti le stesse prestazioni di navigazione da fisso o da smartphone. Per controllare la copertura, puoi visitare i siti internet delle aziende di telefonia e affidarti al buon vecchio passaparola. È poi essenziale capire cosa ti serve e le tue reali esigenze.

### Telefonia mobile

Se stai per attivare un'offerta mobile, che sia per te, per un figlio adolescente o per un genitore anziano, considera:

- il tipo di **dispositivo** su cui utilizzerai la tariffa. Se è uno smartphone, un tablet, una chiavetta, una saponetta;
- le **abitudini** di consumo attuali. Fai una media dei dati di qualche mese e verifica i periodi in cui hai dei picchi di consumi;
- gli **usi** che intendi farne. Se mandi molti sms; se ti serve perlopiù per telefonare; se lo scopo principale è quello di navigare e usa-

re i social; se carichi (o scarichi) numerosi video e immagini;

- quali sono i termini della tua **attuale tariffa**. Non solo quanto spendi, quanti minuti, sms e Giga hai a disposizione, ma anche se hai in corso qualche offerta particolare (per esempio le tariffe con smartphone incluso).

### Telefonia fissa

C'è chi preferisce avere un'offerta combinata di voce e internet, chi opta per la sola connessione dati o chi, invece, magari anziano, preferisce solo un'offerta voce. In ogni caso fare a meno di un contratto fisso non sembra oggi ancora possibile. Le offerte si moltiplicano, ma il punto di partenza sono sempre le tue esigenze:

- quante **chiamate** fai al giorno e verso chi (numeri nazionali, internazionali, mobili);
- cosa fai quando **navighi**;
- se utilizzi internet anche per guardare la tv.

## Quale tecnologia

Anche questo è un punto da tenere in considerazione. Oggi tutti sentiamo parlare di fibra, Adsl, 5G, 4G. Le differenze non sono sempre chiare. Vediamole brevemente.

## Come si compone una tariffa mobile

Le tariffe di telefonia mobile in genere si compongono di una tariffa base (a consumo) su cui viene applicata un'offerta, generalmente del tipo "tutto incluso" (detta anche flat), il cui costo mensile è fisso e comprensivo di una certa quantità di minuti, Giga, sms. Se però superi la soglia stabilita dal tuo contratto, per i minuti di conversazione, gli sms e i Giga in eccesso che hai utilizzato verrà applicata la tariffa base. La tariffa base si innesca anche se non hai alcuna offerta attiva sul tuo numero. Controlla sul tuo contratto i costi della tariffa base ed eventuali addebiti periodici a essa relativi.

## Telefonia mobile

3G, 4G e 5G indicano le diverse generazioni dello standard per la trasmissione dati attraverso una rete di telefonia mobile. In particolare:

- il **3G** ha reso possibile l'arrivo degli smartphone, consentendo il trasferimento di voce e dati;
- il **4G** ha dato accesso a internet a banda ultra-larga, aprendo le porte ai servizi streaming;
- il **5G** si propone come la tecnologia del prossimo futuro, consentendo una connessione rapida e stabile agli smartphone e a una nuova generazione di oggetti intelligenti.

Tutti gli smartphone oggi presenti sul mercato consentono di connettersi alla rete 4G (e nelle aree in cui non è disponibile, al 3G); solo quelli più innovativi, invece, al momento consentono la con-

nessione al 5G. Cosa da tenere in conto quando valuterai le offerte dei vari operatori.

## Telefonia fissa

Quando si parla di tecnologia della linea fissa, ci si riferisce ad Adsl e fibra, utilizzate anche in modo combinato a seconda dello stato di avanzamento della linea nelle diverse aree del nostro paese. Le soluzioni offerte dai provider devono essere esplicitate in promozione tramite appositi bollini:

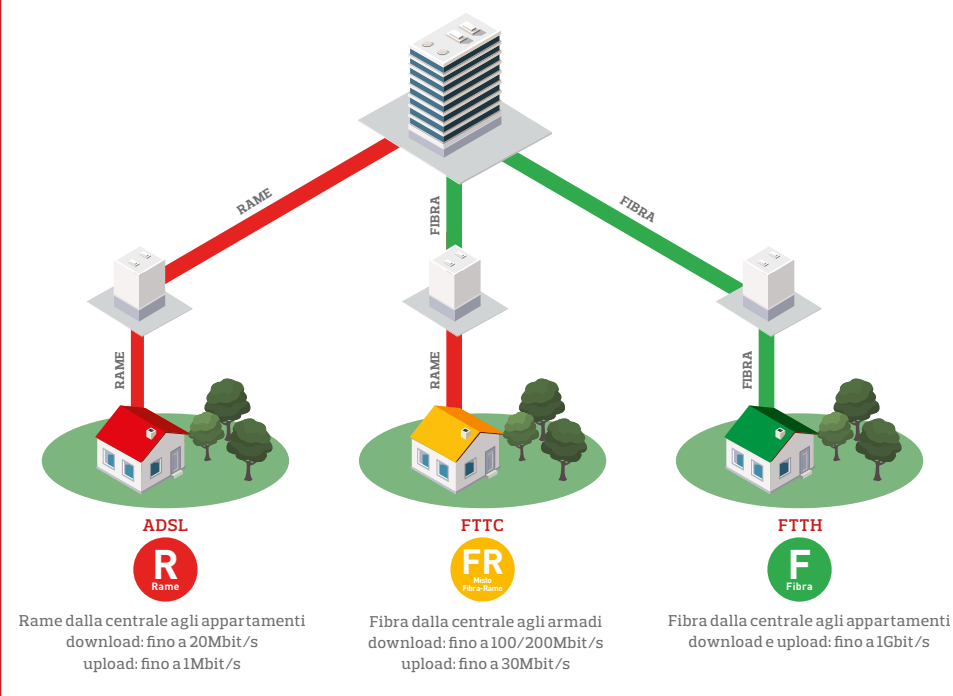
- **solo Adsl** (bollino rosso), utilizza il tradizionale doppino telefonico di rame dalla centrale fino a casa. Permette di raggiungere una velocità di 20Mbit/s in download e 1Mbit/s in upload, che può essere influenzata dalla qualità del doppino. L'asimmetria della connessione può

creare problemi quando serve una buona velocità di trasmissione dati, come in una videochiamata, ed è influenzata dallo stato delle linee telefoniche;

- **solo fibra o FttH** (bollino verde), impiega la fibra ottica dalla centrale fino a casa. La velocità può arrivare fino a un 1Gbit/sec (1.000 Mbit) e di fatto può essere influenzata solo da problemi di congestione della rete;
- **fibra+Adsl o Fttc** (bollino giallo), utilizza la fibra ottica fino all'ar-

madio di strada, cioè la centralina telefonica che porta la connessione al condominio o a un gruppo di case, per poi utilizzare la tecnologia Adsl e un doppino telefonico in rame per raggiungere la casa dell'utente. Può arrivare a una velocità massima di 100-200Mbit/s, che, come per l'Adsl, può essere influenzata dalla lunghezza e dalla qualità del doppino di rame, oltre che dalla presenza di possibili interferenze esterne.

## Tecnologie di connessione e bollini Agcom



C'è poi un'ulteriore tecnologia, che può essere utile nelle aree non raggiunte da Adsl e fibra: il **wimax**, uno standard per la connessione senza fili a banda larga.

## I costi di un'offerta

Le proposte dei gestori sono talmente tante che a volte capirci qualcosa è complicato. Vediamo quindi come si compongono generalmente le offerte.

### Telefonia mobile

Alcune offerte, come quelle di Iliad, sono piuttosto semplici da leggere, dato che non ci sono costi nascosti o servizi extra. Altre decisamente meno. Per questo conviene sapere cosa cercare:

- costi di **attivazione**, composti il più delle volte da tre voci, cioè costo d'entrata, costo della sim e prima ricarica;
- eventuali costi di **disattivazione** e di recesso anticipato di un'offerta in corso. Se per esempio hai in corso un'offerta con smartphone incluso, cambiare potrebbe costarti caro;
- costi **a consumo** che non sono compresi nel pacchetto;
- **hotspot** (o tethering), cioè la possibilità di utilizzare lo smartphone come se fosse un router per

potersi collegare con altri apparecchi (pc, tablet, altri smartphone), che in Italia non prevede costi aggiuntivi, ma può non essere consentito da alcuni piani tariffari;

- eventuali **servizi**, come la rice-vuta di ritorno degli sms o la continuità del servizio che possono essere a pagamento.

Per i pagamenti, alcuni operatori spingono soprattutto le tariffe con prelievo periodico diretto da carta di credito o rid bancario. Ma il consiglio è quello di preferire pagamenti gestiti direttamente da te, come le offerte ricaricabili, che ti consentono di controllare meglio le spese.

### Telefonia fissa

Le caratteristiche delle tariffe del fisso generalmente enfatizzate sono il costo e la velocità di connessione. Ma, anche in questo caso, sapere cosa cercare è fondamentale:

- in genere, la **velocità** di connessione pubblicizzata è quella massima raggiungibile, ben diversa dalla velocità minima garantita che ogni operatore si impegna a fornire e che è meglio conoscere;
- alcune offerte internet e voce propongono **chiamate illimitate**. Va verificato quali chiamate sono

incluse, se solo verso linea fissa o anche verso cellulari;

- spesso le offerte prevedono uno **sconto** limitato a un periodo di tempo (poi si passa alla cifra intera) e il **modem** incluso (che in caso di recesso o cambio operatore va restituito, per non rischiare penali). Il modem può anche essere proposto in forma rateizzata, come costo extra. In questo caso, attenzione alla durata della rateizzazione, che non può superare il vincolo del contratto e quindi i 24 mesi (anche se alcuni operatori rateizzano a 48 mesi). Se recedi, dovrai con-

tinuare a pagare il device per le rate restanti (o in un'unica soluzione). Ma tutti gli operatori devono prevedere anche offerte senza modem, permettendo ai clienti di scegliere quello che preferiscono;

- alcuni costi non sono esplicitati, come quello di **disattivazione** o di recesso anticipato.

Anche in questo caso, per i pagamenti gli operatori preferiscono prelievo periodico diretto da carta di credito o rid, ma consigliamo di scegliere metodi gestiti direttamente da te.

## Trova l'offerta adatta a te



# Parola d'ordine: trasparenza

I rapporti con i gestori di telefonia non sono sempre idilliaci. Contratti spesso nebulosi, costi reali poco chiari, informazioni a volte difficili da reperire possono disorientare anche il più attento di noi. In negozio, gli addetti sono preparati a spingere determinate offerte, meno a evidenziare tutte le voci di spesa. Le esigenze del cliente di rado vengono indagate adeguatamente. Insomma, la trasparenza non è proprio all'ordine del giorno. Qualcosa però si è mosso. Negli ultimi anni, l'arrivo di Iliad ha scosso il mercato, spingendo le compagnie a semplificare le proprie offerte. Scegliere dovrebbe essere diventato un po' meno complicato. Resta d'obbligo saper **leggere tra le righe**.



LEGGERE BENE  
LE OFFERTE PROPOSTE  
È FONDAMENTALE PER  
EVITARE I COSTI NASCOSTI

## Offerte chiare

Scegliere la tariffa migliore per la tua connessione fissa o la linea mobile può essere piuttosto complicato.

Il trucco per non farsi sopraffare dalla troppa scelta è quello di **prepararsi**. Prima di tutto, come abbiamo visto, chiarendoti le idee sulle tue esigenze. E poi facendo qualche confronto.

Le offerte non sono sempre chiare. E già questo può orientarti nella scelta: meglio optare per **tariffe semplici**, facilmente leggibili, senza troppi fronzoli.

In questo senso, Iliad ha avuto un benefico effetto per il mercato mobile: la semplificazione delle offerte. Con un'offerta che taglia qualsiasi costo aggiuntivo rispetto alla tariffa pubblicizzata, che include l'ascolto della segreteria telefonica, il "ti ho cercato", il controllo del credito residuo e altro ancora, e non prevede vincoli (quindi niente penali in caso di recesso) né costi per il rinnovo del piano tariffario, ha spinto tutti gli altri operatori verso una nuova direzione e a proporre offerte più economiche e più semplici da decifrare.

Ma dato che nonostante ciò non tutti i piani tariffari sono così, vediamo cosa in genere viene messo in evidenza dalle compagnie e cosa invece potrebbe essere più difficile da trovare.

## Telefonia mobile

La semplicità delle offerte proposte è fondamentale: quanto più sono semplici, senza penali e costi nascosti, tanto maggiore è la facilità con cui vengono comunicate sia in fase precontrattuale sia al momento dell'attivazione. Ci sono però alcune informazioni che vengono pubblicizzate e che sono facilmente reperibili:

- il prezzo **promozionale**;
- il **costo mensile** a promozione conclusa;
- la **velocità** di connessione (occhio però a eventuali limiti, tecnicamente chiamati cap, non espressamente segnalati);
- il **tipo** di connessione (4G o 5G);
- i **Giga**, gli **sms** e i **minuti** a disposizione.

Leggendo bene le offerte è a volte possibile trovare voci di costo ulteriori, che sono spesso taciute dagli addetti alla vendita o scritte in piccolo sui siti web delle compagnie. Ma che potrebbero essere a pagamento e far lievitare la fattura mensile anche di 4/5 euro al mese. Vediamole:

- la chiamata a pagamento alla **segreteria** telefonica;
- il costo per la **continuità** del servizio quando finisci i Giga;
- la chiamata o l' sms a pagamento per conoscere il **credito residuo**;

- i servizi sms con nomi del tipo “ChiamaOra” o “Ti ho cercato”, per sapere se qualcuno ti ha **chiamato** mentre avevi il telefono spento o occupato;
- l'**antivirus**;
- i costi **extra soglia** (quando finisci i Giga o i minuti mensili ma continui a navigare o chiamare);
- l'**attivazione** dell'offerta;
- le eventuali penali di **recesso** o la **disattivazione**;
- il costo periodico della **tariffa base**, alcune compagnie chiedono, oltre al costo mensile dell'offerta, un pagamento per la tariffa base;
- il costo delle chiamate verso l'estero.

Quando attivi un piano tariffario, se lo fai in negozio o al telefono con un operatore, chiedi esplici-

tamente quali sono i servizi extra già attivi sulla sim. Chiedi di disattivarli subito al momento dell'acquisto oppure fatti spiegare chiaramente quali sono le procedure per disattivarli. Se sottoscrivi il contratto via web, cerca bene tra le note e le scritte più piccole.

## Telefonia fissa

Nel campo della telefonia fissa le cose non sono molto diverse. Le offerte non sono sempre immediatamente comprensibili. In genere le informazioni più visibili sono:

- il **prezzo promozionale**;
- il **costo mensile** a promozione conclusa;
- la **velocità di accesso**, cioè la velocità massima che si può ot-

## I dati personali

Per attivare l'offerta, gli unici documenti indispensabili sono documento d'identità e codice fiscale. Dovrai poi fornire alcuni dati personali. I dati bancari, invece, servono solo se scegli l'addebito sulla carta di credito o sul conto corrente. È importante sapere che se l'operatore vuole utilizzare i dati richiesti in fase di attivazione per fini commerciali, promozionali, pubblicitari o di marketing, oppure vuole cederli a terzi, deve fornire un'adeguata informativa e chiederti espresso e specifico consenso, che puoi comunque revocare in qualsiasi momento.

tenere. In molti casi la connessione potrebbe essere più lenta di quanto pubblicizzato, perché, oltre che dall'operatore, la velocità dipende da altri fattori, come la distanza dalla centrale, il livello di congestione della rete e le caratteristiche del computer;

- la tecnologia offerta (fibra, adsl, mista).

Ci sono però altre voci che compongono l'offerta che è meglio verificare:

- la **durata minima** del contratto e la durata della promozione;
- il **tipo di clienti** a cui è rivolta l'offerta;
- i costi di **attivazione**;
- i costi di **recesso o disattivazione**, cioè la somma che le compagnie fanno pagare in caso di passaggio a un altro operatore oppure in caso di cessazione della linea;

- eventuali costi del **modem**, anche se sempre più spesso viene incluso nel pacchetto;
- eventuali **servizi aggiuntivi** inclusi (abbonamenti a servizi tv online) e loro durata;
- il costo per continuare a mantenere la **massima velocità** di navigazione anche a promozione conclusa;
- quali **tipi di chiamate** sono incluse (per esempio quelle verso i telefoni mobili) e costi a consumo per le chiamate;
- eventuali **promozioni** su costi one shot o periodici;
- la dichiarazione della **velocità minima garantita**. Accanto alla velocità massima pubblicizzata, infatti, gli operatori garantiscono anche una banda minima e si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori, su cui è sempre bene essere informati al momento della sottoscrizione.

## Stop ai servizi premium

Poteva succedere di ritrovarsi sullo smartphone un abbonamento a un servizio premium, come meteo o oroscopo, senza rendersene conto, a un costo di vari euro al mese. Ora, grazie all'ultima delibera dell'Agcom del 14 gennaio 2021 le cose cambiano. L'autorità ha stabilito che sulle nuove sim sarà impostato un blocco di default per i servizi premium in abbonamento e che chi decide di sottoscriverli dovrà prima rimuovere il blocco e poi seguire una procedura specifica, come ilad e pochi altri operatori hanno sempre fatto. Sulle vecchie sim, invece, il blocco viene attivato dopo che, trascorsi 30 giorni dalla ricezione dell'sms informativo, l'utente non abbia comunicato all'operatore una volontà diversa. Sono esclusi dal blocco televoto, donazioni solidali o a partiti politici, servizi bancari, mobile ticketing (per il trasporto pubblico o il pagamento dei parcheggi), i servizi postali.

## Dove sottoscrivere un'offerta

Aderire a un piano tariffario è la parte più semplice. Ecco alcuni consigli da tenere presente, in base a come viene stipulato il contratto:

- **Al telefono** In genere avviene tramite la classica chiamata da parte dell'operatore. Il nostro consiglio è quello di **non accettare mai** la proposta telefonica. Prima di sottoscrivere, fatti inviare una proposta scritta. E ricorda che se decidi di sottoscrivere un'offerta telefonica, hai diritto a ricevere in tempi brevi la registrazione del contratto.
- **Tramite internet** Se decidi di aderire a un'offerta via web, ricorda di leggere attentamente le condizioni della tariffa che scegli. Mentre in telefonia fissa il processo si chiude online, dopo avere riportato i propri dati, in telefonia mobile riceverai la sim a casa e dovrai attivarla. Il web consente completo controllo della sottoscrizione, ma stai attento a tutto quanto è scritto nelle varie pagine del sito e nei documenti allegati.
- **In negozio** Nel punto vendita fisico, non dimenticarti di leggere bene il materiale informa-

tivo e chiedere sempre riscontro scritto a quanto afferma il rivenditore. Fai domande, soprattutto sui temi critici, come le penali di recesso.

## Spese sotto controllo

Un paio di anni fa aveva fatto scalpore la scoperta che, dal 2016 per due anni, le grandi compagnie di telefonia mobile avevano fatto cartello e avevano di fatto annullato la concorrenza sul mercato, addebitando le bollette ogni 28 giorni, per un totale di 13 mensilità l'anno invece che 12. Quelle compagnie sono state condannate a pagare multe salatissime e oggi la fatturazione avviene su **base mensile**.

La fattura della **linea fissa**, la classica bolletta del telefono, viene emessa con cadenza **bimestrale o mensile**, anche se ora in genere è quest'ultima la periodicità preferita dagli operatori.

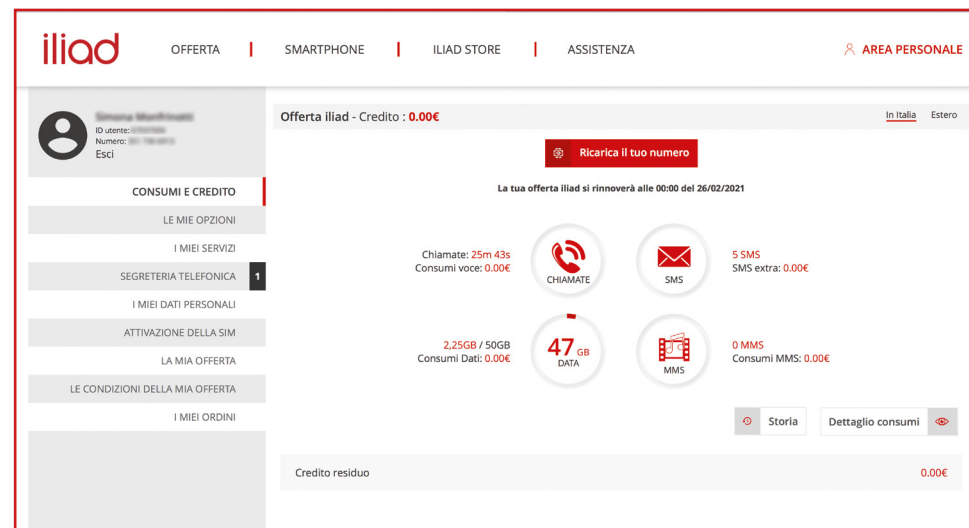
## La bolletta

Le fatture del telefono (mobile o fisso) possono arrivare a casa in formato cartaceo o essere emesse soltanto in forma elettronica. La sostanza non cambia. Devono però contenere una serie di **informazioni essenziali**, e cioè:

- i dati dell'intestatario della linea, compreso il codice cliente e il numero di telefono oggetto della fatturazione;
- il riepilogo degli abbonamenti attivi;
- il mese di emissione e il periodo di fatturazione;
- le modalità di pagamento;
- lo stato dei pagamenti;
- il dettaglio dei costi, in cui si trovano gli importi per gli abbonamenti; gli una tantum da pagare una volta sola; la descrizione di telefonate e altri contenuti (traffico dati, sms ecc.); altri costi, cioè servizi aggiuntivi come spese di produzione e spedizione delle fatture, rate di apparati (modem, telefono ecc.), le indennità di ritardato pagamento, interessi legali e moratori.

## Le aree personali

A dire il vero, però, non è detto che tu riceva la **fattura** (cartacea o elettronica). Per i **servizi mobili ricaricabili**, infatti, gli operatori non sono obbligati per legge a emettere fattura, a meno che l'utente non la richieda volta per volta. Per controllare il credito residuo ed eventuali spese extra, ormai tutte le compagnie di telefonia mobile, e sempre più di linea fissa, forniscono ai clienti l'accesso ad **aree personali** dei loro siti o ad app da cui gestire l'abbonamento. Un'area riservata funzionale e completa è uno strumento importante per gli utenti, che possono tenere sottocchio il proprio traffico e le proprie spese, come si vede dall'esempio di iliad qui sotto.



## Se serve aiuto

Per gestire il proprio abbonamento, chiarire dubbi e cercare soluzioni ai propri problemi, gli utenti hanno in genere diverse possibilità. Vediamole.

- **Chiamare il servizio clienti** In genere si ha a che fare con risponditori automatici, basati su menu numerici, che agiscono da filtro nel contatto diretto con il servizio clienti e talvolta rendono complicato, se non impossibile, arrivare a parlare con un operatore. Ma in certi casi, per risolvere problemi particolari, chiamare il customer care è necessario. Esistono poi numeri veloci da digitare per tenere sotto controllo il proprio credito.
- **Siti e app** Come abbiamo visto, tramite l'area personale del sito o tramite le apposite app messe

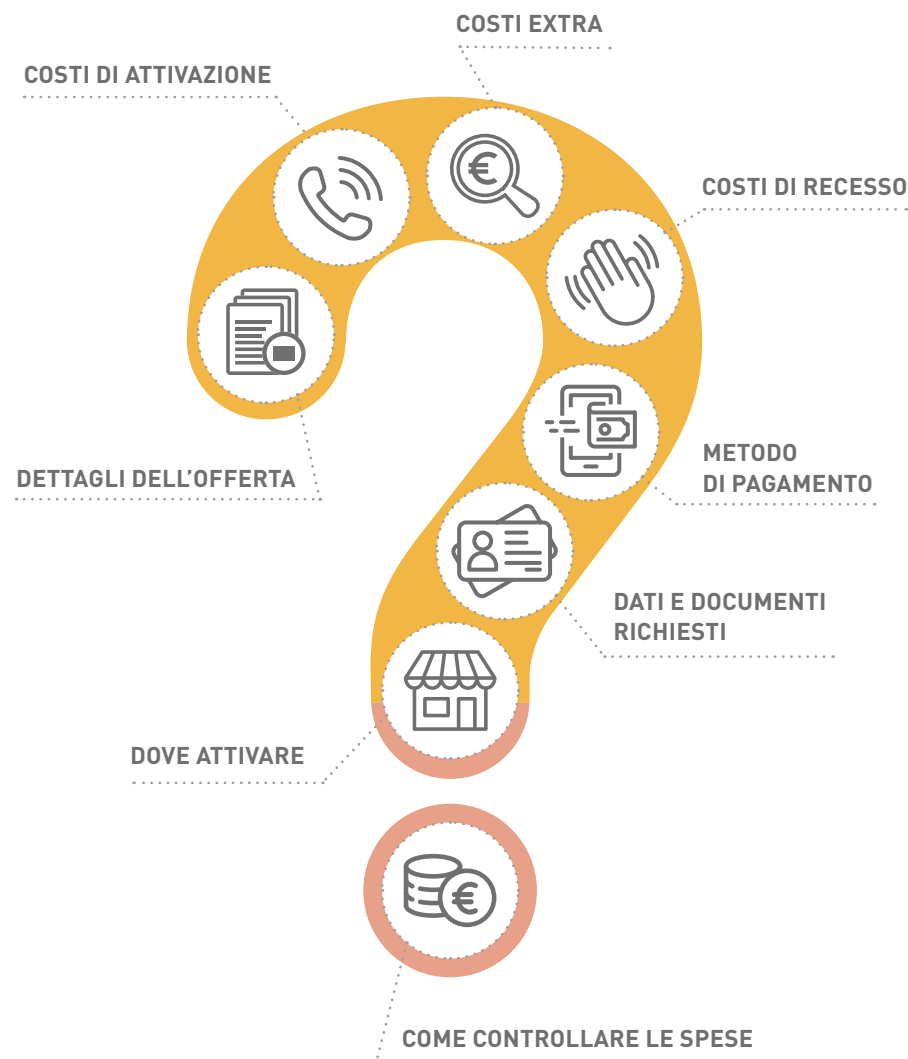
a disposizione dal gestore è possibile trovare la soluzione ad alcune delle proprie esigenze, come il controllo dei consumi e la disattivazione di alcuni particolari servizi.

- **Assistenti virtuali o chatbot** Gli operatori di telefonia mobile mettono sempre più spesso a disposizione dei clienti, sul proprio sito o sull'app, delle chat o degli assistenti virtuali a cui chiedere direttamente aiuto. Tramite questo sistema è possibile controllare le spese, attivare nuove offerte e via dicendo. Bisogna tenere presente, però, che un assistente virtuale (inteso appunto come chatbot) non è altro che un software programmato per simulare una conversazione, per fornire una serie di risposte predefinite a un ventaglio di domande. Non certo come parlare con un operatore in carne e ossa.

## Condividere le proprie esperienze

Se hai o hai avuto qualche disagio con un gestore di telefonia o se hai bisogno di informazioni sul tema, puoi partecipare alla nostra community al link [altroconsumo.it/community/internet-telefono](https://altroconsumo.it/community/internet-telefono). Potrai cercare chi ha avuto la tua stessa esperienza, confrontarti con chi ha avuto il tuo stesso problema, consigliare gli utenti che hanno bisogno dei tuoi consigli, condividere le soluzioni che hai adottato.

## Cosa sapere prima di attivare un'offerta



# TU E NOI. INSIEME SIAMO UNA FORZA.



## L'unione fa la forza

Altroconsumo unisce la forza di oltre 345.000 soci per far sentire più forte la voce di tutti.

Tuteliamo i diritti dei cittadini con class action, petizioni, interventi efficaci per far valere le ragioni dei consumatori nelle sedi che contano.

Abbiamo 40 anni di esperienza, le competenze e il coraggio per essere sempre al fianco delle persone e diamo soluzioni concrete perché i problemi dei consumatori diventano le nostre battaglie.

Far parte di un grande gruppo vuol dire contare di più.



## Confronta e risparmia

Altroconsumo effettua test comparativi su tantissimi prodotti e servizi per darti il meglio. Vuoi sapere quale televisore è più conveniente per te? Conoscere le tariffe telefoniche più indicate per le tue esigenze? Confrontare due prodotti?

Ogni anno testiamo più di 3.500 prodotti e servizi, in 160 diverse categorie merceologiche, per guidarti nella migliore scelta d'acquisto. Ti senti perso tra centinaia di prodotti tra cui scegliere? I nostri comparatori ti guidano alla ricerca del prodotto migliore, anche dal tuo smartphone.



## 80 Avvocati

Gli avvocati di Altroconsumo hanno la risposta più professionale per te. Vuoi sapere come comportarti con un prodotto che si è rivelato difettoso? Hai ricevuto una multa contestabile e non sai cosa fare? Come puoi agire nei confronti del tuo affittuario che non paga il canone da mesi?

Altroconsumo ti mette a disposizione un team di 80 avvocati pronti ad ascoltare le tue difficoltà e a trovare la soluzione più adatta per te. Risolvere le fastidiose grane quotidiane e tutelare i tuoi diritti è il nostro lavoro di tutti i giorni.



## Informazione indipendente

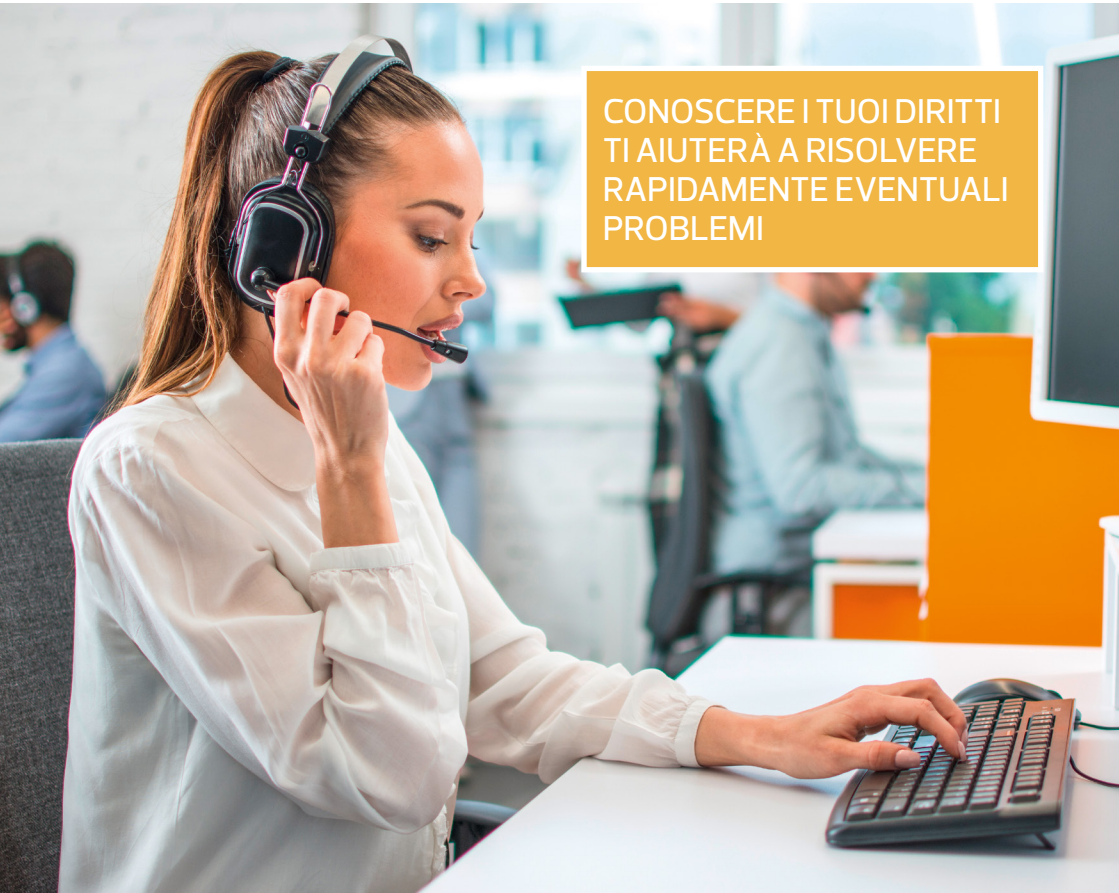
Altroconsumo offre informazioni chiare e indipendenti, per questo non ospita pubblicità. Più di 200 professionisti a tua disposizione ti sembrano pochi? Sai che ci compriamo da soli i prodotti che testiamo?

Da 40 anni difendiamo gli interessi e i diritti fondamentali dei cittadini con gli strumenti più opportuni. Le nostre inchieste, battaglie e class action hanno l'obiettivo di raccontare quello che molti non vogliono dirti. Ogni notizia è frutto del nostro lavoro di ricerca e fa solo l'interesse dei consumatori.

# Dalla parte dell'utente

Scegliere un operatore che faccia della trasparenza un punto di forza è sicuramente un buon inizio. Ma con alcuni operatori può comunque capitare che le condizioni del tuo contratto vengano modificate unilateralmente o che tu decida di chiudere o cambiare offerta. Può poi succedere che ci siano disservizi di varia natura.

Insomma, come in tutti i rapporti, anche in quelli con i fornitori di telefonia possono esserci alti e bassi e possono sorgere problemi. L'importante è sapere quali sono i tuoi diritti e come si deve comportare un gestore per essere corretto.



CONOSCERE I TUOI DIRITTI  
TI AIUTERÀ A RISOLVERE  
RAPIDAMENTE EVENTUALI  
PROBLEMI

## Se le condizioni cambiano

Non è raro ricevere un sms dal proprio operatore telefonico che comunichi una variazione del contratto, come rimodulazioni tariffarie o variazioni dei costi di uno o più servizi.

Se ti stai chiedendo se si tratti di una condotta lecita, la risposta è sì, ma entro certi limiti, che vengono posti per tutelare i consumatori, considerati la parte debole del rapporto con le compagnie telefoniche. Peraltro non tutti gli operatori lo fanno: ilad non ha mai adottato questa pratica.

### Cosa succede in concreto

Quando sottoscrivi un'offerta, tieni presente che può essere modificata nel tempo, soprattutto se si tratta di offerte senza una scadenza. La modifica unilaterale del contratto deve avvenire per ragioni oggettive, non può limitarsi a formulazioni generiche come il mutamento delle politiche commerciali. Né tantomeno nascondere pratiche commerciali scorrette, come proporre al cliente offerte allettanti e poi modificarle e alzare il corrispettivo richiesto. L'operatore deve:

- comunicare al cliente la modifica e i motivi che la giustifica-

no, con un preavviso di almeno **30 giorni** dalla sua decorrenza;

- informare il cliente della facoltà di **recedere** senza costi di disattivazione o penali qualora non accettasse la modifica.

### Cosa puoi fare

Quando la tua compagnia ti comunica una modifica unilaterale del contratto, quindi, non sei obbligato ad accettare, ma non puoi nemmeno mantenere le condizioni soggette a variazione.

L'unica alternativa è recedere dal contratto con un preavviso non superiore a 30 giorni e scegliere una diversa offerta dello stesso operatore oppure passare alla concorrenza chiedendo la portabilità del numero telefonico. In quest'ultimo caso, il consiglio è di richiedere la portabilità, comunicando al vecchio operatore che il recesso è dovuto a modifica unilaterale del contratto. Se non fai nulla, verranno applicate le nuove condizioni.

Se decidi di recedere, però, fai attenzione ai seguenti casi:

- se hai usufruito di un'offerta a tariffa agevolata o comunque scontata con vincolo di tempo ma interviene una modifica unilaterale per cui decidi di recedere, l'operatore non potrà chiedere la restituzione degli **sconti fruiti** fino al recesso;

## Come comunicare il recesso

Secondo l'Agcom, le modalità per esercitare il recesso devono essere esplicitate in modo chiaro, senza obbligare il cliente a cercare le informazioni sul sito web della compagnia o a contattare il call center. Inoltre, il recesso deve poter essere esercitato secondo le stesse forme utilizzabili dal cliente per attivare l'offerta o sottoscrivere il contratto: se l'attivazione può avvenire tramite una semplice chiamata, il recesso deve poter essere esercitato allo stesso modo e non richiedere, per esempio, una raccomandata con ricevuta di ritorno (una comunicazione scritta e tracciabile, come pec o raccomandata a/r, resta però consigliata).

- se hai acquistato un prodotto a rate collegato all'offerta, per esempio lo smartphone, dovrai continuare a pagare le **rate** oppure decidere di pagarle in un'unica soluzione.

ciali dell'operatore (presso uno stand o con un agente porta a porta), hai **14 giorni** di tempo per cambiare idea. Per esercitare il diritto di ripensamento utilizza il modulo tipo che l'operatore mette a disposizione oppure invia una qualsiasi dichiarazione esplicita, ma è preferibile farla per iscritto con prova di consegna.

Nei 14 giorni successivi al recesso l'operatore deve rimborsarti le somme che hai già versato (per esempio per l'attivazione del servizio o l'acquisto di un dispositivo). Quando sottoscrivi un'offerta puoi richiedere che il servizio venga attivato durante il periodo di recesso: a tal fine, l'operatore deve esigere una tua richiesta esplicita (per esempio registrandola per telefono oppure riservando un apposito spazio nella documentazione contrattuale). Potrai comunque recedere entro 14 giorni dalla

## Dirsi addio

Anche se le condizioni non sono cambiate, hai sempre la possibilità di recedere dal contratto di telefonia. A seconda di quanto tempo è passato da quando hai sottoscritto l'abbonamento puoi comunque recedere, ma devi aver ben presenti i costi che possono essere addebitati.

### Se ci ripensi

Se hai concluso un contratto a distanza (online o per telefono) oppure fuori dai locali commer-

conclusione del contratto, ma dovrai pagare i servizi di cui hai usufruito fino a quel momento.

## Se vuoi disdire o recedere

La durata del contratto varia a seconda del fornitore e deve essere indicata nelle condizioni dell'offerta, insieme alle modalità e al periodo di preavviso per disdirlo alla scadenza, che non può comunque superare i **30 giorni**.

- **Come recedere** Indipendentemente dalla durata, puoi recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso non superiore a 30 giorni. L'operatore può pretendere solo il pagamento dei costi strettamente connessi alle attività per la dismissione e l'eventuale migrazione della linea, che non possono comunque eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente.

- **Se c'è un'offerta promozionale**

Capita spesso che l'operatore applichi uno sconto sui costi dell'abbonamento o dell'attivazione a condizione che venga mantenuto per un determinato periodo di tempo (che non può comunque eccedere i 24 mesi). Il cliente ha sempre diritto di recedere, ma se lo fa prima della scadenza l'operatore può chiedere la restituzione degli sconti concessi, che però deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione (non potrà quindi essere richiesta la restituzione integrale degli sconti goduti). Se lo sconto sull'attivazione o sul device non dipende dalla durata del contratto, non può esserne chiesta la restituzione.

- **Sim ricaricabile** Quando recedi da un contratto ricaricabile, puoi richiedere all'operatore la resti-

## La carta dei servizi

La carta generale dei servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi derivanti dal contratto e sullo standard di qualità che s'impegna a garantire. Quella di Iliad è facilmente reperibile su [www.iliad.it/docs/carta\\_dei\\_servizi.pdf](http://www.iliad.it/docs/carta_dei_servizi.pdf). Qui troverai indicati condizioni di recesso, indennizzi, canali per reclamare e altre informazioni utili sul contratto.

tuzione del credito residuo oppure il suo trasferimento su un'altra scheda. L'importo trasferito sarà al netto di eventuali bonus e promozioni ricevuti dall'operatore e dei costi sostenuti per l'operazione di trasferimento, che anche in questo caso devono essere giustificati e pertinenti.

- **Offerta combinata** Se la tua offerta prevede il pagamento rateizzato di un dispositivo (telefono, tablet o modem) e recedi prima del tempo, puoi decidere se continuare a pagare le rate residue o versarle in un'unica soluzione. Il piano di rateizzazione non può mai eccedere i 24 mesi.

Tutte le spese di recesso appena viste devono essere indicate nella pagina web degli operatori dedicata alla "Trasparenza tariffaria".

## Se c'è un problema

Il tuo operatore ha momentaneamente (e ingiustificatamente) sospeso il servizio? Ha ritardato l'attivazione di un servizio o la portabilità di un numero? Ha attivato un servizio che non hai mai richiesto? Se hai subito un disservizio telefonico, controlla nel-

la carta dei servizi dell'operatore se hai diritto a un indennizzo: a volte viene erogato in automatico, a volte su richiesta del cliente. In ogni caso, se il problema persiste, devi seguire questi passaggi.

- **Reclama** Invia un reclamo al servizio clienti attraverso i recapiti indicati nel contratto, nella Carta dei servizi e nelle fatture (meglio per iscritto). L'operatore deve rispondere entro massimo **45 giorni** (o nel minor tempo indicato nel contratto o nella carta dei servizi) e l'esito deve essere comunicato al cliente. Se hai presentato formale reclamo contro un addebito che ritieni ingiusto, puoi sospendere il pagamento fino alla definizione del reclamo; ma devi pagare le somme non contestate. Se l'operatore respinge il reclamo, deve fornire una risposta scritta e motivata.
- **Prova a conciliare** Se l'operatore non risponde entro 45 giorni o rigetta il reclamo, puoi proporre istanza di conciliazione a un Co.re.com o all'Agcom tramite [conciliaweb.agcom.it](https://conciliaweb.agcom.it) o, per i soci, tramite Altroconsumo. È un modo gratuito per cercare una soluzione amichevole con l'operatore. Il procedimento dovrebbe concludersi entro **30 giorni** dalla proposizione dell'istanza: decorso questo termine,

## Le tariffe riservate

Molti operatori propongono offerte riservate a precisi gruppi di persone. Sono opzioni attivate su una tariffa (da verificare sempre). Spesso, però, tra le tariffe non esplicitamente dedicate si trovano delle offerte altrettanto interessanti.

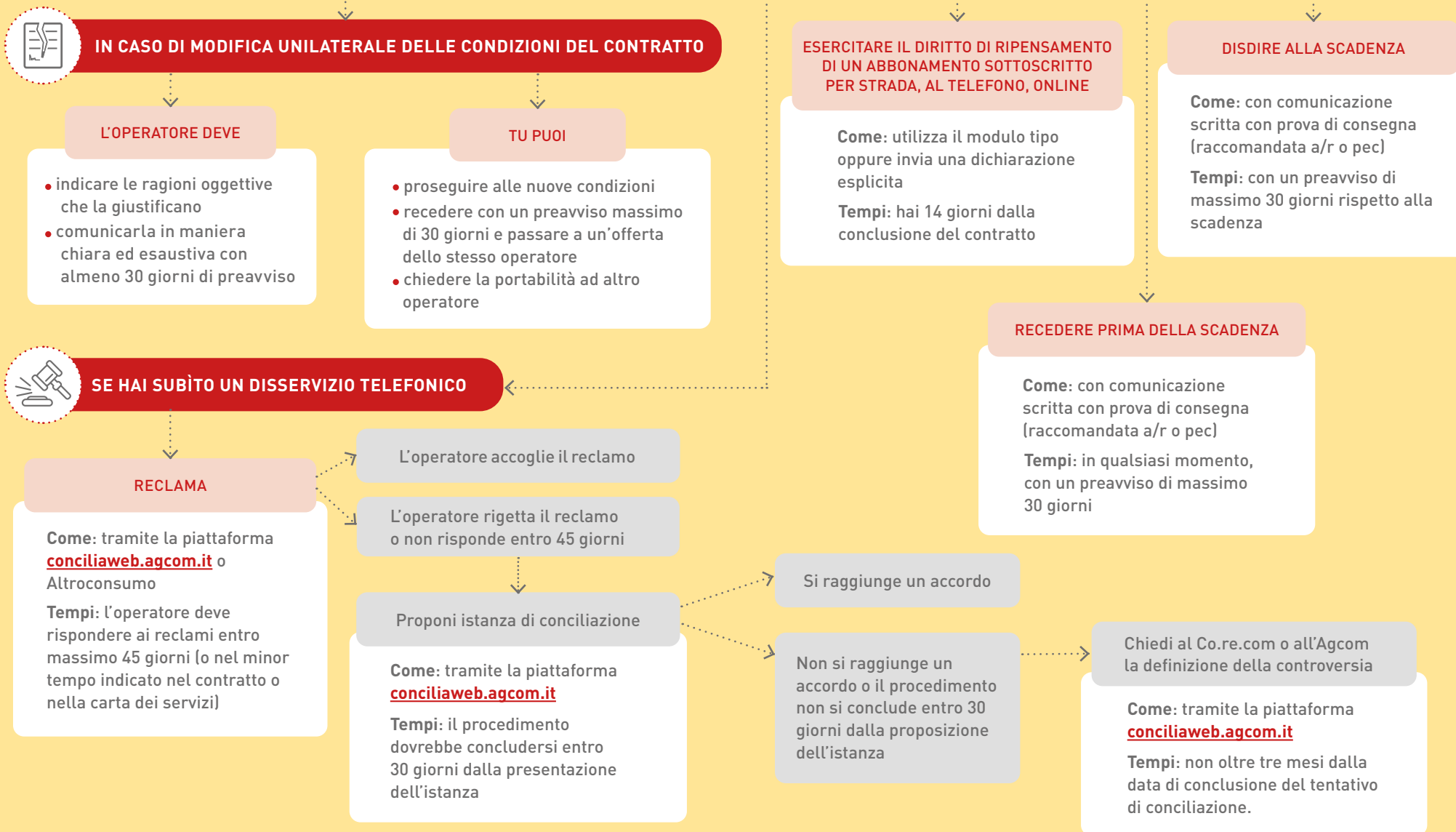
- **Tariffe operator attack** Sono pensate per chi proviene da altri specifici operatori e possono essere attivate solo quando si effettua la portabilità del numero da un gestore ben preciso a un altro.
- **Tariffe winback** Sono una tecnica commerciale per recuperare un cliente perduto. L'utente che è passato all'operatore A a B, viene richiamato da A in genere tramite sms o contatto telefonico. Non si trovano scritte da nessuna parte e hanno la pecca di non essere particolarmente trasparenti.
- **Tariffe per giovani** Ci sono quelle pensate per gli studenti, gli under 30, i minorenni. Un aspetto interessante è che i pacchetti per i più piccoli includono anche il blocco della navigazione.
- **Tariffe per senior** Sono pensate per la popolazione più "adulta", in genere over 60 o over 65. Hanno soglie e servizi studiati per venire incontro alle esigenze di questa particolare fascia.
- **Tariffe per persone con disabilità** L'Agcom, con un'apposita delibera, ha imposto ai gestori di telefonia di proporre offerte riservate a persone non vedenti, ipovedenti, ventesimisti e non udenti.

anche se la procedura non si è conclusa, le parti possono rivolgersi all'autorità giudiziaria.

- **Rivolgiti all'autorità** Se la conciliazione non ha l'effetto sperato e non sono decorsi più di **3 mesi** dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, puoi rivolgerti all'Agcom o al Co.re.com

competente (in base alla tua residenza) per definire la controversia. La domanda deve essere presentata tramite la piattaforma [conciliaweb.agcom.it](https://conciliaweb.agcom.it). Il provvedimento di definizione viene adottato entro **180 giorni** dal deposito della domanda e liquida a favore dei consumatori eventuali rimborsi e indennizzi.

# Risolvere i problemi



# Questione di qualità

Quando decidi di attivare un piano tariffario con un operatore, quella della qualità è sicuramente una delle caratteristiche che cerchi. Ma cosa significa, in concreto? Si tratta in effetti di un termine che ha molte sfaccettature. L'Agcom ne ha fatto un punto di attenzione, tanto da istituire una serie di criteri attraverso cui i gestori possono verificare regolarmente la qualità dei propri servizi di telefonia mobile.

Ma per l'utente, qualità significa anche velocità di connessione e un'ampia distribuzione della rete, in modo da assicurarsi che l'operatore scelto sia davvero in grado di rispondere alle sue esigenze.



VALUTARE LA QUALITÀ  
DI UN SERVIZIO DI TELEFONIA  
NON È SEMPLICE, MA È UN  
DIRITTO DI OGNI UTENTE

## Valori trasparenti Entrare in rete

In un mercato concorrenziale come quello della telefonia, la qualità è uno dei requisiti fondamentali dei servizi forniti. Ecco perché l'Agcom pone molta attenzione a questo aspetto, per cui chiede agli operatori valutazioni trasparenti.

L'Autorità ha definito un insieme minimo di **indicatori** di qualità dei servizi per i diversi comparti delle comunicazioni elettroniche. Puoi consultarli al link [www.agcom.it/indicatori-di-qualita](http://www.agcom.it/indicatori-di-qualita).

Per trasparenza verso gli utenti, i gestori di telefonia sono tenuti a **pubblicare**, sui propri siti web:

- le carte dei servizi;
- i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità del servizio raggiunti;
- le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi, contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

iliad, per esempio, ha predisposto sul suo sito una pagina dedicata alla qualità dei servizi che fornisce ai suoi clienti ([www.iliad.it/qualita-dei-servizi.html](http://www.iliad.it/qualita-dei-servizi.html)), su cui pubblica i risultati delle sue rilevazioni.

Quando si parla di qualità, non si può non parlare di velocità della connessione e capillarità della rete. Non è una novità che la connessione in Italia **non sia uniforme**, sia per quanto riguarda la rete fissa che quella mobile. Ci sono ancora zone dove avere un accesso a internet stabile e veloce non è possibile. Meglio quindi controllare la propria area, prima di attivare un contratto.

### La connessione mobile

L'arrivo del 5G dovrebbe risolvere, almeno in campo mobile, questo tipo di problemi. Si tratta però di una tecnologia ancora in fase di implementazione.

A oggi, la rete mobile è prevalentemente in 4G o 3G. C'è da dire, però, che 4G e 4G+ sono tecnologie perfettamente adeguate alla maggior parte delle nostre attuali esigenze di connessione.

### La connessione fissa

Grazie alle vantaggiose caratteristiche della fibra, una connessione a internet che la utilizza consente di raggiungere delle velocità reali decisamente maggiori rispetto a una tradizionale linea Adsl. Per una questione di costi e infrastrutture, però, per adesso la rete in fibra

non è ancora stata implementata su tutto il territorio. L'Italia è un paese composto per la maggior parte di borghi e paesi di dimensione medio piccola, anche per questo la transizione alla fibra è tutt'altro che facile e l'accesso alla banda larga non è omogeneo su tutto il territorio.

## La copertura del territorio

Tutto ciò significa, nel concreto, che non è detto che le tecnologie più avanzate (fisse o mobili) siano disponibili ovunque ti troverai, che sia casa tua, un luogo di villeggiatura o di lavoro.

Per conoscere i dati statistici sulle coperture delle reti cellulari 2G, 3G e 4G, ma anche di quelle in rame, fibra ottica, in tecnologia wireless e sulla velocità delle reti in rame e fibra ottica, l'Agcom ha messo a disposizione il portale

[maps.agcom.it](http://maps.agcom.it). La banca dati offre la possibilità di analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso a internet al singolo indirizzo e di fare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità. Le informazioni possono essere utilizzate per sapere quale infrastruttura di accesso a internet arriva a casa tua o per identificare eventuali misure per colmare il divario digitale.

## Dove arrivano gli operatori

Se invece sei interessato alla copertura offerta da un singolo operatore, che è un dato fondamentale quando decidi di attivare una nuova tariffa, dovrai informarti direttamente sul sito del gestore.

iliad, per esempio, mette a disposizione una mappa interattiva

## Testa la tua rete

Con l'app gratuita **CheBanda** in pochi semplici passaggi potrai testare la qualità della rete internet che utilizzi per navigare dal tuo smartphone, nel luogo in cui ti trovi e contribuire a completare la mappa degli operatori. CheBanda permette di effettuare anche un test completo, che valuta:

- misurazione della velocità di download e upload di file;
- verifica della visione di un filmato su YouTube;
- verifica della navigazione su alcuni siti internet;
- misurazione della latenza, il tempo che intercorre dal momento in cui inseriamo un indirizzo internet e quando otteniamo la risposta, ovvero l'arrivo della pagina sullo schermo.

A ognuna di queste prove viene data una valutazione globale della qualità della tua connessione mobile nei vari luoghi in cui ti trovi.

([www.iliad.it/copertura/index.html](http://www.iliad.it/copertura/index.html)), che permette di verificare la copertura della sua rete su tutto il territorio nazionale e di selezionare uno o più servizi (2G, 3G, 4G e 4G+). Inoltre, mette al corrente gli utenti degli sviluppi del 5G, in via di costante incrementazione.

## Limiti di velocità

L'effettiva velocità della connessione è fortemente influenzata dalla tecnologia. Ma dipende anche da altri fattori. E in particolare:

- congestione della rete. Il segnale, infatti, parte da un server, che potrebbe dover gestire più utenti in contemporanea, so-

prattutto negli orari, per così dire, di punta;

- hardware e software desueti, che non supportano gli standard più recenti, come modem vecchi;
- reti WiFi lente o che si sovrappongono a quelle dei vicini.

Molti gestori, poi, pongono dei limiti di velocità. Può infatti capitare che alcuni provider limitino le connessioni di utenti che hanno utilizzato una certa quantità di dati al mese (si tratta del cosiddetto data cap). Il motivo può essere dettato dalla necessità di permettere a tutti i clienti di accedere ai servizi dati. Ma anche da politiche di vendita, che offrono diverse tipologie di contratto a prezzi diversi.

## A quanto navighi?

Vale la pena ricordare che ogni operatore di linea fissa (Isp) deve offrire una banda minima garantita sia in upload che in download, esplicitata nel contratto e raggiungibile anche in caso di rete congestionata.

Al link [misurainternet.it/bande\\_minime](http://misurainternet.it/bande_minime) trovi una tabella delle bande minime garantite in download per i vari Internet provider.

Sullo stesso sito, al link [misurainternet.it/misura-speedtest](http://misurainternet.it/misura-speedtest) c'è lo SpeedTest online, uno strumento che in pochi secondi ti permette di misurare la velocità della tua connessione Adsl o fibra

# SONO LE DOMANDE A FAR GIRARE IL MONDO.

## E SONO LE RISPOSTE A CAMBIARLO.

---

Macchine che si guidano da sole? Intelligenza artificiale?  
Big Data? Realtà aumentata? Economia circolare?  
Tante nuove domande muovono il mondo e hanno il potere  
di modificare opinioni, leggi, vita, società.

In Altroconsumo non ci stanchiamo mai di seguire, comprendere  
e facilitare il cambiamento. Per accompagnare le persone a fare  
scelte consapevoli; per allargare la loro visione del mondo;  
per tutelare i diritti di tutti.

### **Piccole e grandi risposte quotidiane a portata di mano**

è l'impegno di Altroconsumo nei confronti di tutti i consumatori.  
Mettiamo la nostra indipendenza, la scientificità, il senso critico  
del consumo, la volontà di difendere sempre i diritti delle persone  
al servizio di chi vuole scegliere invece che accontentarsi.  
In un mondo pieno di domande, Altroconsumo dà risposte.