

Da un lato la guerra commerciale tra gli operatori telefonici. Dall'altro l'arrivo di nuove offerte e tecnologie. In mezzo le famiglie sempre più disorientate e spesso vittime: come per i servizi telefonici non richiesti che spuntano sulle bollette. Ecco come provare a difendersi.

di **Dario Guidi**

Il telefono nuovo incubo del consumatore

Una pubblicità di qualche tempo fa descriveva gli italiani come un popolo a cui piace stare al telefono. Vero, verissimo. Tra le chiacchiere fatte dal vecchio e caro telefono fisso e il boom dei cellulari che ci accompagnano in ogni dove (con il loro corredo di Sms, foto e altre diavolerie) viviamo sicuramente in un'era telefonica. Ma è anche vero che il telefono sta diventando, per molte famiglie, una sorta di incubo. Colpa dell'evoluzione tecnologica che moltiplica le offerte, gli operatori e le possibilità



di scelta, ma colpa, soprattutto, di una incessante e martellante campagna promozionale che le

varie compagnie hanno avviato da mesi. A chi non è capitato di sentirsi chiamare a ripetizione, anche in giorni festivi o a tarda ora, da operatori di qualche call-center che prospettano tariffe miracolose che uno "deve per forza" cogliere al volo?

«C'è una concorrenza insopportabile – spiega Antonio Bosco, esperto di telefonia dell'associazione di consumatori Adiconsum – Le compagnie affidano a società esterne la caccia ai clienti. E queste società sono pagate un tanto per ogni contatto e per ogni servizio attivato». E così diventa una caccia senza scrupoli. «Si è arrivati a livelli tali di insistenza e anche di maleducazione che noi – spiega Paola Francesconi del Centro tutela consumatori e utenti di Bolzano, che sulla telefonia ha prodotto, insieme alla Provincia, una interessante guida on-line (vedi la scheda in queste pagine) – consigliamo di mettere giù il telefono senza troppi riguardi».

Mentre dunque infuria la battaglia in cui l'utente si sente braccato da cacciatori famelici vediamo un po' di proporre qualche consiglio utile per difendersi e affrontare la scelta tra un operatore e l'altro.

L'incubo delle offerte via telefono. Cominciamo proprio da queste offerte via telefono. Come comportarsi? I consigli delle as-

soziazioni di consumatori sono improntati alla massima attenzione: «Le regole d'oro sono tre – spiega Bosco – non accettare mai nessuna offerta formulata a voce via telefono. Se proprio si è interessati occorre farsi mandare una copia scritta dell'offerta, di modo da poter leggere le clausole ed i dettagli. L'ultima cosa è quella di non dare mai gli estremi del titolare dell'abbonamento: neppure solo la data di nascita, da cui si può ad esempio ricavare il Codice fiscale. Men che meno dare copie di documenti o della Carta di credito». Già perché una delle più allucinanti "conseguenze" di questa guerra commerciale è che sono centinaia di migliaia in Italia le segnalazioni di utenti che si ritrovano sulla bolletta dei servizi non richiesti (come l'attivazione della segreteria telefonica, il servizio di riconoscimento delle chiamate o altro).

I servizi non richiesti. Magari cose da pochi euro, che però moltiplicate per i tanti casi fanno volumi impressionanti di denaro. Secondo le cifre presentate pubblicamente dalle associazioni di consumatori le vittime sono circa 1 milione ogni anno (il 90 per cento di clienti Telecom), che versano esborsi non dovuti che oscillano dai 50 ai 100 euro, per un importo complessivo che

segue a pag. 14

I nuovi "12"

Informazioni a che prezzo?

Un altro clamoroso esempio della battaglia miliardaria che infuria sulla telefonia lo si può vedere con quanto successo a proposito dei numeri che danno informazioni sull'elenco abbonati.

Causa liberalizzazione del servizio, dalle ceneri del defunto 12 di Telecom sono spuntati una serie di aggressivi discendenti (1254, 1266, 1299, 1240, 1277, 1288, 892892 e altri) che rompono l'anima al povero utente con ossessive campagne pubblicitarie a suon di spot televisivi. È chiaro che se spendono tanto in promozione gli operatori pensano poi di potersi rifare economicamente.

Qui l'Autorità per le comunicazioni è intervenuta tagliando le tariffe del servizio, ma solo se si chiama da un telefono fisso. Il costo



massimo al minuto è così di 1,20 euro, più 30 centesimi di scatto alla risposta. Ma anche qui la cautela è d'obbligo. Cautela unita a **due consigli**.

Il primo (visti i costi) è di chiamare questi numeri solo se necessario. Secondo consiglio, una volta avuto il numero che cercate, **evitate di farvelo passare direttamente dall'operatore**, perché fareste una chiamata con una tariffa (di cui comunque l'operatore dovrebbe informarvi) ben più alta di quanto paghereste chiamando direttamente voi.

Per conoscere tutte le tariffe in essere consultare il sito: http://www.agcom.it/operatori/operatori_infoabbonati.htm#

Infine: le stesse informazioni possono essere trovate gratuitamente sui siti Internet. Ad esempio su www.paginebianche.it si può trovare il nome, l'indirizzo e il numero telefonico, e la piantina stradale per raggiungere un certo indirizzo. Più o meno lo stesso assicura www.info412.it.

continua da pag. 13

oscilla tra i 250 ed i 500 milioni di euro negli ultimi tre anni. Da qui l'invito alla cautela e a non fornire dati (che poi possono essere utilizzati a conferma della presunta richiesta) e l'invito a leggere sempre con grande attenzione ed in tutte le voci che la compongono, la bolletta. «Un'altra regola utile – spiega Paola Francesconi – è quella di mandare i reclami o le disdette anche per via cartacea o con un fax. Succede spesso infatti, quando ci si limita a chiamare i numeri verdi o i centri assistenza, che poi i gestori dichiarino che la segnalazione non risulta mai arrivata. Così se uno ha un pezzo di carta in mano può smentirli».

Ma il soggetto a cui i consumatori chiedono di intervenire è l'Autorità delle comunicazioni che dovrebbe sanzionare i gestori coinvolti. Dal canto suo l'Autorità, che ha ricevuto 25 mila segnalazioni su questi argomenti, lamenta scarsità di mezzi e un sistema sanzionatorio inadeguato. E anche qui emerge quanto sarebbe fondamentale avere nel nostro paese la legge che prevede la possibilità di avviare cause collettive da parte dei consumatori. Ma la legge per la cosiddetta class action è rimandata alla nuova legislatura.

Per ora dunque resta il fatto che il mestiere di utente e consumatore richiede attenzione e pazienza, poiché la fregatura è sempre dietro l'angolo. Nella ca-

sistica dei comportamenti atti a prevenire disavventure possibili c'è quella di non ritirare pacchi che non avete ordinato. Questo perché a tanti è capitato di vedersi arrivare kit (con modem e altro) legati all'attivazione di abbonamenti e servizi Internet mai richiesti.

Altro consiglio è quello di guardare sulla bolletta se nel traffico telefonico compaiono numeri non riconosciuti. Sono quelli (che spesso vengono inconsapevolmente fatti scattare collegandosi ad alcuni siti Internet) che possono poi far trovare sgradevoli sorprese nell'importo. Qui il consiglio è, specie se le cifre sono elevate, di rivolgersi alla Polizia postale e a qualche associazione di consumatori.

Ma quale tariffa mi conviene? L'altro grande capitolo nelle preoccupazioni del povero consumatore è quello di quale operatore e/o tariffa scegliere. Anche qui siamo alla bolgia e sentirsi frastornati è il minimo che possa succedere. «La regola base – continua Antonio Bosco – è quella di partire da una valutazione sul tipo di utilizzo che si fa del telefono per poi decidere quale gestore e quale tipo di connessione usare».

In sostanza occorre sapere se dal nostro telefono fisso parliamo prevalentemente con cellulari, se facciamo chiamate internazionali, se ci collegiamo a Internet (e per fare cosa), in che fasce orarie lo usiamo. Se si intende abbandonare Telecom c'è da vedere se l'operatore si assume l'onere del canone o meno (che di solito ripappare come abbonamento).

Un altro consiglio utile è di evitare di parlare da un fisso a un cellulare. Se da un telefono fisso si parla solo (o quasi solo) con cellulari è meglio comprarsi un altro cellulare e chiamare con quello.

Ricordiamo poi che oggi sono sempre più diffusi pacchetti che uniscono telefonia e Internet con contratti flat, cioè che stabiliscono una quota fissa da pagare (entro certi limiti di consumo), anziché andare a scatti o a bite scariati.

«Tenuto conto di tutte queste variabili – spiega ancora Paola Francesconi del Centro tutela consumatori – ci si può poi muovere tra le tante offerte. In linea generale occorre dire che sul traffico locale, ad oggi, non esistono tra gli operatori differenze di tariffe particolari, mentre invece sul nazionale si possono trovare differenze anche del 30 per cento che possono arrivare al 70 per cento sull'internazionale. Ma molto dipende dal saper trovare la proposta che si adatta alle proprie esigenze. Un altro aspetto che invitiamo sempre a considerare con attenzione è quello del servizio ai clienti, cioè dell'assistenza e del servizio informativo. Lo dico perché ci sono casi in cui alla scelta di un'ottima tariffa sul piano dei costi sono poi seguite sorprese spiacevoli sul resto».



Tariffe e operatori

Come si fa a scegliere?

Per raccapezzarsi in questo complesso mondo delle tariffe, oltre a mettere nel conto che occorre armarsi di pazienza e spirito d'osservazione, vi segnaliamo alcuni tra i siti internet che offrono servizi di comparazione e consentono di avere qualche elemento di valutazione in più.

- Il primo che vi segnaliamo, perché disponibile sul sito di un ente pubblico, è quello realizzato dal Centro tutela del consumatore per con-

to della Provincia di Bolzano che potete trovare all'indirizzo www.provinz.bz.it/phonera-te/index_i.asp.

- Un secondo sito che offre informazioni e raffronti è quello dell'associazione di consumatori Altroconsumo (www.altroconsumo.it) ma l'accesso è riservato ai soci.
- Altro sito interessante è quello di www.tariffe.it che però, va precisato, oltre a dare informazioni abbastanza complete vende anche proprie offerte commerciali.
- Una interessante guida ai servizi per la telefonia si trova sul sito della Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni (www.agcom.it).