



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori*

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? - 2

Situazione al

08/2017

2° parte: cellulari e smartphone

Il cellulare e' ormai usato dalla stragrande maggioranza delle persone. Il tempo che si trascorre con i nuovi telefoni smart e' sempre di piu, i servizi offerti aumentano in continuazione; anche le offerte degli operatori telefonici sono numerose cambiano di continuo. Non e' facile capire cio' che ci serve e scegliere tra le varie offerte.

Gli operatori telefonici ci offrono l'uso della rete cellulare di antenne a cui ci colleghiamo con i nostri telefoni cellulari, apparecchi che usiamo prevalentemente per telefonare, per inviare messaggi sms, per la posta elettronica e gli strumenti di chat, per navigare in internet.

Gli operatori telefonici si distinguono tra coloro che possiedono una propria rete di antenne (in Italia: TIM, VODAFONE, WIND, TRE) e coloro - detti operatori virtuali - che non hanno una propria rete di antenne (es. COOPVOCE, POSTEMOBILE, etc.) ma che si appoggiano alle reti dei primi, pagando una quota per l'uso delle reti da parte dei propri utenti. L'uso di una rete non propria da parte di un operatore, per i propri utenti si chiama roaming.

Anche un operatore reale, che non abbia una rete sufficientemente completa, puo' stringere accordi di roaming con un altro, per cui laddove con la propria rete di antenne non sia presente, fa "agganciare" il proprio utente alla rete dell'altro operatore, e quindi il cellulare funziona in roaming.

Il roaming e' tipico dell'utilizzo all'estero, ove normalmente il proprio operatore non ha una propria rete. Vedremo che il roaming ha conseguenze anche pesanti sulle tariffe e sui costi addebitati dagli operatori agli utenti.

La scelta che deve compiere un utente e' duplice: in primis c'e' la tariffa piu' conveniente per le nostre esigenze, ma spesso c'e' anche la scelta di un operatore specifico, ad es. perchè nella zona che ci interessa maggiormente quell'operatore offre il segnale migliore oppure perchè le persone con cui

parliamo piu' frequentemente hanno quell'operatore e quindi possiamo godere di tariffe speciali, oppure ancora perchè il servizio di assistenza di quell'operatore e' piu' disponibile e a cio' diamo importanza.

Se hai gia' un numero con un operatore e vuoi capire se ti conviene cambiarlo, il primo consiglio e' di non farlo sull'onda di una pubblicita' accattivante: spesso cio' che e' pubblicizzato dagli operatori non fornisce un'informazione completa e nasconde "trucchi" che portano l'utente a spese impreviste.

Distinguiamo vari casi per la scelta di tariffe con o senza telefono incluso

Caso A: possiedi gia' un telefono cellulare, sei soddisfatto e non hai voglia di cambiarlo, ma vuoi cercare una tariffa piu' conveniente

Allora non farti attrarre da offerte "tutto incluso": l'operatore telefonico ti alletta con una tariffa apparentemente molto conveniente insieme ad un telefono di ultima generazione perche' ti vuole vincolare con un impegno contrattuale molto lungo (di 1, 2 o 3 anni). Se recedi dal contratto prima della scadenza sei costretto di solito a pagare tutti i canoni residui senza usufruirne!

Invece cerca tra le offerte "solo SIM" cioe' "solo scheda", che inserirai nel tuo telefono.

Caso B: possiedi gia' un telefono cellulare, non sei soddisfatto e hai voglia di cambiarlo

Allora puo' essere conveniente cercare una offerta "tutto incluso", ma solo se desideri un telefono di ultima generazione, abbastanza costoso. Infatti l'operatore ti vincolera' con un contratto pluriennale e se recedi dal contratto prima della scadenza di solito sarai costretto a pagare tutti i canoni residui senza usufruirne! Tieni conto che l'operatore non ti sta "regalando" il telefono, bensì te lo sta facendo pagare un tanto al mese. Per cui, se a te bastasse un telefono normale, ti converrebbe comprarne uno a parte e poi seguire il caso A.

Caso C: non possiedi ne' telefono ne' numero, utilizzi il telefono occasionalmente, e magari non sei molto pratico con l'uso di telefoni cellulari

Allora quello che fa per te e' un semplice telefono cellulare che potrai comprare in un grande magazzino di elettronica e una cosiddetta tariffa "ricaricabile", che ti mette al riparo da spese non volute che superino quanto hai ricaricato sulla scheda (ad es. 5, 10, 20 euro).

A cosa prestare attenzione nella scelta della tariffa?

Inanzitutto bisogna distinguere fra due forme tariffarie.

- Tariffa in abbonamento: con le tariffe in abbonamento, la spesa delle telefonate fatte viene addebitata a fine mese (o bimestre). Funzionano come un pasto al ristorante: prima mangi e poi l'oste ti presenta il conto. Le tariffe in abbonamento includono una TGC - Tassa di Concessione Governativa di 5,16 euro al mese (12,91 euro per le imprese) che va allo Stato.

- Tariffa ricaricabile: con le tariffe ricaricabili, la spesa delle telefonate e' consentita fino al limite di quanto ricaricato sul numero in precedenza. Funzionano come il serbatoio dell'auto: puoi marciare finche' c'e' carburante, e quando stai per terminarlo devi andare al distributore a rifornirti.

Opzioni tariffarie

Per ambedue le forme vi sono poi innumerevoli opzioni. Con queste "opzioni" di norma acquistiamo un pacchetto di servizi (ad es. 120 minuti di chiamate, 120 SMS e 1 GB di Internet) ad un prezzo fisso (ad es. 8 euro). I servizi acquistati vanno poi consumati entro un mese, i residui non consumati decadono a fine mese.

Per scegliere la migliore opzione tariffaria è necessario conoscere le proprie abitudini nell'uso del telefonino. Un esempio: se chiamo quasi esclusivamente persone che utilizzano l'operatore B, un pacchetto del mio operatore A che mi offre "chiamate illimitate verso tutti i numeri dell'operatore A" non mi servirà a molto. Infatti pagherò tutte le chiamate verso l'operatore B.

Scatto alla risposta: vuol dire che quando si telefona a qualcuno e questo risponde, immediatamente l'operatore addebita all'utente un tanto (10, 20, 50 centesimi) e poi comincia a contare il tempo della conversazione. L'utente medio non si rende conto che le telefonate brevi o brevissime sono tante. Quante volte ci succede che la persona che chiamiamo ci dice "richiamami piu' tardi"? o "non ti sento bene, prova a richiamarmi"? oppure, che la conversazione dura solo pochi secondi? Ecco, ogni volta lo scatto alla risposta si applica comunque e sommando per le decine o centinaia di telefonate così in un mese, ecco che la bolletta cresce, o il credito si svuota.

Regola generale, quindi: diffidate delle tariffe con lo scatto alla risposta perché fanno bene agli operatori telefonici ma fanno male a voi!

Tariffazione a scatti: vuol dire che la conversazione si paga anticipatamente a scatti normalmente di 30' secondi o di 1 minuto. Quindi, nel caso di scatti di 30 secondi, se parlate 10 secondi comunque ne pagate i primi 30; e se parlate 1 minuto e 5 secondi pagate invece 1 minuto e 30 secondi. Ancora peggio se gli scatti sono di 1 minuto.

Regola generale, quindi: diffidate della tariffazione a scatti perché anche in questo caso fa molto bene agli operatori telefonici ma fa molto male a voi!

Maggiori informazioni li trovate nel foglio informativo "Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone".