

Il rompicapo delle tariffe per la telefonia fissa, per quella mobile e per internet

Il CTCU analizza le tariffe dei vari operatori telefonici

Il mondo delle tariffe che riguardano la telefonia fissa, la telefonia mobile e la connessione ad internet fissa oppure tramite un router/modem portatile (con relativa SIM abbinata) è molto complesso e intricato, tanto che il rischio di fare confusione, tralasciare piccoli dettagli e “perdersi” nella ricerca è sempre elevato. Si tratta, infatti, di un mercato poco trasparente e poco comprensibile, non soltanto per le peculiarità che presenta ogni singolo operatore, ma anche per la mancanza di chiarezza nella presentazione delle tariffe. Inoltre, a differenza di altri settori per i quali vengono messi a disposizione dei portali che permettono di confrontare in modo semplice le diverse possibilità, nel caso della telefonia non vi è alcun mezzo istituzionale che sia di aiuto nella comparazione e nella eventuale scelta finale. Alcuni portali come comparasemplice.it, facile.it o sostariffe.it possono essere utili in questo senso, tuttavia il rischio di tralasciare dei dettagli rilevanti (come ad esempio un eventuale vincolo contrattuale piuttosto che dei costi aggiuntivi applicati in caso di disdetta o recesso anticipato) è relativamente elevato.

Per questo motivo, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha deciso di raggruppare le tariffe più interessanti e maggiormente pubblicizzate, di compararle e di riportare per ciascuna di esse delle informazioni specifiche che possono aiutare i consumatori nel fare chiarezza in questo settore complesso. Le informazioni sono state ricavate dai siti web degli operatori telefonici. La comparazione è stata effettuata nel mese di settembre 2020.

Prima di analizzare nel dettaglio le varie tariffe per la telefonia fissa e mobile e per la connessione ad internet, si ritiene rilevante inserire una breve analisi riguardante l'andamento del settore della telefonia nel 2019 e nei primi mesi del 2020 – con particolare riferimento al periodo di lockdown a seguito della diffusione del Covid-19.

L'andamento del settore nel 2019

Nella Relazione annuale 2020 riferita al 2019, AGCOM rileva che, nel complesso, i ricavi dei tradizionali servizi voce sono diminuiti del 9,6%, e si sono ridotti – sebbene in maniera inferiore – quelli derivanti dai servizi dati (- 4,1%). Per quanto riguarda la rete fissa, si è assistito da un lato ad una flessione dei ricavi dei servizi voce, che deriva dal calo del traffico di chiamate sia verso rete fissa che verso rete mobile. Dall'altro lato, invece, si confermano in crescita i ricavi relativi ai servizi dati: questa dinamica è riconducibile alla crescita degli abbonamenti broadband e ultrabroadband¹ e, in particolare, alla crescente diffusione di abbonamenti a servizi che prevedono una maggiore velocità di connessione. Si è inoltre registrato un aumento del volume del traffico dati su rete fissa, stimabile in circa il 25%, per via della crescente disponibilità e fruizione di offerte da parte di piattaforme digitali di streaming video. Nel campo delle tecnologie FTTC (Fiber to the Cabinet – fibra fino al cabinet) e FTTH (Fiber to the home – Fibra fino in casa), gli operatori principali sono Tim, Vodafone, Fastweb e Wind Tre. Per quanto riguarda la tecnologia FWA, l'80% dello specifico segmento di mercato è rappresentato da due operatori: Eolo e Linkem.

Per quanto riguarda il mercato della rete mobile nel 2019, in termini di volume, i servizi voce hanno registrato un aumento del 4,2% (+12,1% per le chiamate verso rete mobile off net e -1,8% per le chiamate on net²). L'invio di SMS ha registrato un ulteriore calo del 32%, mentre si è osservato un consistente aumento del consumo di dati. Questi andamenti confermano quanto già evidenziato negli scorsi anni: la comunicazione vocale tradizionale, così come quella scritta, sta venendo progressivamente sostituita da forme di comunicazione veicolate attraverso non soltanto piattaforme online di messaggistica istantanea, ma anche tramite i social network. A questo, si aggiungono anche le offerte di streaming video in rete, fruibili anche da mobile. Da un punto di vista concorrenziale, il mercato della telefonia mobile si conferma nei termini di un oligopolio ristretto, in cui tre operatori principali – nello specifico Tim, Vodafone e Wind Tre – presentano quote relativamente equivalenti tra di loro. Sebbene con quote nettamente inferiori, nel mercato sono presenti anche svariati operatori virtuali, tra cui spiccano per aumento di fatturato Fastweb, CoopVoce e

1 Con abbonamento broadband (a banda larga), si intende la connessione alla rete internet più veloce rispetto a quella assicurata da una connessione analogica, e indica generalmente la trasmissione e la ricezione di dati informativi ad una velocità di connessione superiore a 144 kb/s. Con abbonamento ultrabroadband (a banda ultra-larga) si intende la connessione ad internet con velocità superiori a 30 Mbps sia in download che in upload. In questo caso, vengono utilizzate reti in fibra ottica.

2 Per chiamate off net si intendono le telefonate effettuate verso utenze di reti mobili diverse. Al contrario, le chiamate on net indicano quelle effettuate tra utenze di una stessa rete mobile.

PosteMobile. Tra questi rientra anche Iliad, ufficialmente attivo in Italia dal 2018: il suo ingresso nel mercato e la conseguente diffusione dei servizi da esso forniti hanno causato una forte pressione sui prezzi, che ha avuto come conseguenza un riadattamento generale delle tariffe della telefonia mobile.

I primi mesi del 2020

Il lockdown a seguito della diffusione del Covid-19 ha comportato un aumento generalizzato dei consumi di servizi di accesso ad internet per vari motivi: tra questi rientrano il telelavoro e lo smart working (detto anche lavoro agile), la didattica online sia per l'istruzione dell'obbligo che per quella universitaria, l'acquisto sia di varie tipologie di beni tramite e-commerce, la fruizione di servizi di contenuti digitali – compresi quelli di informazione e di intrattenimento. Non vi era alcun dubbio che la pandemia avrebbe avuto degli effetti non soltanto sul sistema economico, ma anche su quello delle comunicazioni. L'andamento di quest'ultimo settore nel complesso ha infatti risentito dei mutamenti nel comportamento degli individui e nell'organizzazione del lavoro³. Proprio in concomitanza con le prime misure di distanziamento sociale adottate, il traffico internet ha mostrato una crescita complessiva pari al 51%.

Tuttavia, in questo contesto straordinario si sono aggravate le differenze sociali, economiche, digitali e territoriali pre-esistenti. In aggiunta alla spesa economica non indifferente per le famiglie⁴, anche l'infrastruttura di rete non si è rivelata adeguata: l'uso di internet è andato via via intensificandosi, aumentando la pressione sulle infrastrutture di rete presenti con un conseguente rallentamento delle prestazioni e, in particolare, della velocità di connessione. I livelli di copertura di internet risultano ancora ampiamente sotto la media europea, a causa della complessità del sistema orografico del territorio e delle ampie differenze nelle infrastrutture presenti tra le regioni. ISTAT⁵ rileva, inoltre, che non soltanto l'età ma anche il titolo di studio continua a rappresentare un fattore rilevante nell'uso di internet. Naviga sul web il 67,9% della popolazione di 6 anni e più. Inoltre, naviga l'82,9% di chi ha un diploma superiore, contro il 51,95 di chi ha conseguito una licenza media.

È quindi fondamentale riuscire a capire quali siano le proprie esigenze e scegliere in base a queste una tariffa telefonica e/o di connessione ad internet che rispecchi le necessità e i bisogni effettivi del singolo consumatore.

Comparazione delle tariffe

Ogniquale si analizza una tariffa o un'offerta – indipendentemente dal fatto che sia dedicata alla telefonia fissa, a quella mobile oppure alla connessione ad internet – ci sono una serie di informazioni che devono essere tenute in considerazione per non rischiare di incorrere in costi aggiuntivi o brutte sorprese nel momento in cui si riceve la bolletta. È necessario sempre informarsi sull'ammontare dei costi di attivazione, sulla (eventuale) durata del vincolo contrattuale e sulle condizioni che vengono applicate qualora si decida di disdire o di recedere anticipatamente dal contratto. È buona prassi sempre informarsi in anticipo sulle eventuali variazioni di prezzo che le tariffe potrebbero subire nel corso della durata del contratto. In ogni caso, bisogna prestare attenzione alle cosiddette modifiche unilaterali del contratto: queste possono essere effettuate solamente su servizi già presenti nel contratto e devono essere comunicate per iscritto almeno 30 giorni prima che vengano applicate. Qualora il gestore effettuasse una modifica unilaterale del contratto senza previa comunicazione, si può recedere dal contratto senza pagare penali⁶.

Telefono fisso e connessione ad internet

Non stupisce che chiunque cerchi di scegliere la tariffa più adatta alle proprie esigenze venga disorientato dalla quantità numerica di offerte disponibili, dalla varietà di servizi supplementari e soprattutto dalla difficoltà nel reperire informazioni più specifiche sui costi fissi e sugli eventuali costi aggiuntivi di ciascuna tariffa. Il CTU ha provato a fare chiarezza sulla questione. Per ciascuna offerta vengono riportati: il costo mensile in promozione e la data fino a cui è possibile sottoscrivere la promozione, se indicata; il costo mensile che viene applicato qualora non vi siano promozioni attive; se il modem o il router per la connessione ad internet è incluso o meno, e l'eventuale costo mensile delle rate; se le chiamate sono illimitate o a consumo⁷, ed eventualmente la tariffa in centesimi al minuto; i costi di attivazione (anche nel caso siano già compresi nel costo mensile della tariffa); la durata del vincolo contrattuale; gli addebiti in cui si potrebbe incorrere in caso di disattivazione della linea, passaggio ad altro operatore, disdetta e/o recesso anticipato dal contratto. A chiusura della tabella, viene riportato il costo complessivo dell'offerta: questo viene calcolato su 24 mesi (vincolo generalmente richiesto), e vi vengono sommati gli eventuali costi di attivazione nel caso in cui non siano già compresi nel costo mensile della tariffa. La differenza di prezzo fra le

3 Cfr. *L'impatto del Coronavirus nei settori regolati*. Allegato alla Relazione annuale AGCOM, 2020.

4 Si rischia infatti un allargamento ulteriore della forbice in termini di reddito fra ricchi e poveri. Cfr. Banca d'Italia, *Relazione annuale*, 2020.

5 Cfr. Report *Cittadini e ICT*, 2019.

6 Cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 8024/2019.

7 Di norma, le chiamate illimitate sono rivolte a numeri fissi e mobili nazionali, e non prevedono alcun costo al minuto e di scatto alla risposta. Per le chiamate verso l'estero, ogni operatore applica una propria tariffa al minuto. Qualora si avesse la necessità di effettuare quest'ultima tipologia di chiamate, è bene informarsi in anticipo sui costi al minuto e dell'eventuale scatto alla risposta.

varie offerte degli operatori analizzati non è molto marcata: sottoscrivendo il contratto con una promozione, si parte da 24,90 € al mese fino ad un massimo di 35,90 € al mese. Si pagano, in media, 28 € al mese. Se invece non si sottoscrive il contratto con una delle promozioni, si parte dal 26,95 € al mese fino ad un massimo di 34,95 € al mese (in questo caso, si pagano in media 31 € al mese). Di norma, il modem (o il router) per la connessione ad internet viene incluso nel costo mensile della tariffa, così come i costi di attivazione. Quasi tutte le tariffe consentono di effettuare telefonate illimitate e, nel caso invece fossero a consumo – ossia venissero conteggiate al minuto, si ha la possibilità di includere nella tariffa anche un servizio aggiuntivo a pagamento che includa anche le chiamate illimitate.

Prima della sottoscrizione del contratto, è fondamentale verificare la copertura e la velocità della rete che viene pubblicizzata. Molto spesso, infatti, quanto “promesso” dagli operatori non corrisponde poi al vero. L'infrastruttura di rete italiana è basata prevalentemente sul collegamento tramite rame, di conseguenza nella maggior parte delle aree urbane la connessione è data da una combinazione di fibra ottica e di rame (la cosiddetta FTTC). Tuttavia, nelle grandi città è già disponibile una connessione ultraveloce tutta a base di fibra (FTTH o FTTB), a differenza delle aree rurali con una conformazione geografica particolare dove questa tipologia di connessione non può essere garantita⁸. La banda minima garantita per ciascun operatore può essere verificata dal sito istituzionale https://misurainternet.it/bande_minime/ che riporta la banda massima in download e la banda minima che deve essere sempre garantita da ogni operatore e per ogni tariffa, indipendentemente dalla quantità di persone connesse sulla stessa centrale. Per verificare la copertura della rete presso la propria abitazione, si può utilizzare la Broadband Map messa a disposizione anche in questo caso da AGCOM al link https://maps.agcom.it/agcomapps/BBmap_6.5.3/ e disponibile come app sia per Android che per iOS. Altrimenti, ciascun operatore offre la possibilità di verificare, sia online che eventualmente presso un punto vendita, se la propria abitazione sia o meno coperta da fibra e, qualora non lo fosse, la tipologia di connessione disponibile e la velocità indicativa di download e upload.

Dato che la digitalizzazione della società è uno degli obiettivi primari promossi sia a livello comunitario che a livello nazionale, la fibra si configura come la modalità di connessione ad internet ideale per gli sviluppi futuri. In questo senso, Infranet, società attiva in Provincia di Bolzano, si sta adoperando per consentire una connessione FTTH in tutti i comuni della Provincia. Sul sito web (www.infranet.bz.it) sono riportati i Comuni in cui questa operazione può essere effettuata e viene indicato anche il termine entro cui può essere inviata la richiesta. Il contributo richiesto è di 100 € per i privati e 200 € per le aziende. La richiesta viene trasmessa automaticamente al proprio Comune, e viene quindi effettuato l'allacciamento. Se la richiesta viene effettuata dopo la scadenza del termine, il costo è pari a 450 € + Iva; in caso, invece, di richiesta di allacciamento dopo il completamento del progetto, verranno addebitati i costi effettivi del cablaggio. Il nostro consiglio è quello di informarsi il prima possibile qualora si fosse interessati.

Telefono fisso

Le tariffe che includono la cosiddetta opzione “solo voce” sono numericamente inferiori e decisamente più chiare e comprensibili rispetto a quelle che includono anche la connessione ad internet.

Ai fini di rendere più chiara la comparazione, nella tabella vengono riportati: il prezzo mensile della tariffa (e la eventuale durata della promozione qualora ce ne fosse una attiva); se le chiamate sono illimitate o a consumo, nel qual caso viene riportata la tariffa al minuto e dello scatto alla risposta; i costi di attivazione, se non già compresi nel costo mensile della tariffa; la durata del vincolo contrattuale, se prevista; gli eventuali costi aggiuntivi previsti in caso di disattivazione del servizio, passaggio ad altro operatore, disdetta e/o recesso anticipato dal contratto. Nella colonna finale della tabella viene riportato il costo complessivo della tariffa, calcolato su 24 mesi (vincolo contrattuale generalmente richiesto) a cui vengono sommati gli eventuali costi di attivazione del servizio. In questo caso, le tariffe partono da un minimo di 14,90 € al mese (con una promozione, altrimenti si parte da circa 18 € al mese) fino ad un massimo di 27 €. Di media, si pagano circa 20 € al mese. Nella maggior parte dei casi, le telefonate sono illimitate, gratuite e senza scatto alla risposta verso i numeri fissi e mobili nazionali. Per le chiamate verso numeri all'estero, la tariffa al minuto prevista è diversa – e solitamente anche maggiore. Nel caso si dovessero effettuare telefonate verso utenze all'estero, è bene informarsi preventivamente presso il proprio gestore della tariffa al minuto e del costo dello scatto alla risposta – così da non rischiare di ricevere una bolletta particolarmente salata. Non sono, infine, da trascurare i costi di attivazione, che variano da circa 30 € a quasi 100 € a seconda dell'operatore e in base alla necessità di attivare o meno una nuova linea telefonica.

Telefonia mobile

Il mondo della telefonia mobile si presenta, se possibile, ancora più confusionario e intricato di quello della telefonia fissa con connessione ad internet. Per questo segmento, infatti, viene offerto un numero di tariffe quasi esagerato sia da parte dei pionieri del settore, che da una serie di operatori virtuali, i cosiddetti MVNO (Mobile Virtual Network Operator), che comunque sfruttano le reti degli operatori più “tradizionali”. Per il confronto fra le tariffe sono stati considerati: il costo mensile della tariffa; il volume di traffico dati (espresso

⁸ Per maggiori informazioni sul tema, si veda il foglio informativo disponibile sul sito www.consumer.bz.it

in gigabyte), di minuti per le chiamate e di SMS inclusi nella tariffa; i costi di attivazione, colonna nella quale vengono indicati anche il costo della scheda SIM e l'importo della prima (eventuale) ricarica; infine, il costo complessivo della tariffa calcolato su 24 mesi, a cui vengono sommati i costi di attivazione qualora non siano inclusi, il costo della scheda SIM e la prima ricarica.

Le tariffe analizzate sono le più svariate sia per il prezzo (si parte da 4,99 € al mese fino a 29,99 € al mese) che per volume di traffico dati, chiamate e SMS disponibili. Visto il trend della crescente fruizione di contenuti video online, dell'uso di piattaforme di messaggistica istantanea e di social network, sono state considerate solamente le tariffe che offrono almeno 30 GB al mese. Quasi tutte le offerte includono anche minuti per le chiamate e SMS illimitati.

Va ricordato che, in caso di viaggio all'estero – purché all'interno dell'Unione europea – non ci si deve più preoccupare del cosiddetto roaming. Grazie al regolamento di esecuzione (UE) 2016/2286, infatti, è possibile utilizzare il proprio cellulare all'estero con la stessa tariffa che si ha nel paese di provenienza. Di norma, il proprio operatore (o quello a cui l'operatore si appoggia nel paese in cui ci si reca) comunica il volume di traffico dati, di telefonate e di SMS che sono disponibili per l'utilizzo all'estero prima di incorrere in costi aggiuntivi. Qualora invece ci si rechi in un paese extra-UE, è buona prassi informarsi in anticipo presso il singolo operatore sulle tariffe e gli eventuali addebiti che vengono applicati in caso di roaming – anche se si riceve in ogni caso una comunicazione scritta da parte del proprio operatore nel momento in cui ci si reca all'estero.

Alcuni operatori offrono anche delle tariffe per gruppi specifici: under 16, under 30 e over 60 (oppure over 75). Le tariffe cosiddette Junior (under 14 e under 16) sono rivolte ai più giovani – i quali si presume utilizzino il proprio cellulare meno di frequente rispetto agli adulti – e di norma prevedono la possibilità di impostare una forma di "parental control", ossia delle limitazioni di accesso ad alcuni siti web e di tempo di utilizzo. Il volume del traffico dati è inferiore rispetto a quello delle tariffe "generiche", e vengono incluse chiamate illimitate verso due o più numeri dello stesso gestore telefonico. Le tariffe under 25 sono rivolte ai giovani sotto i 30 anni – alcune addirittura sono specifiche per studenti con meno di 20 anni; costano di media 10 € al mese, offrono un buon volume di traffico dati (generalmente fra i 40 e gli 80 GB al mese) e in alcuni casi la navigazione sui social non comporta il consumo di gigabyte. Le tariffe over 60 e over 75 sono dedicate in modo particolare alla cosiddetta "utenza senior", e di conseguenza presentano dei servizi e delle soglie tariffarie ad hoc per questa fascia di consumatori. Il volume di traffico dati è relativamente ridotto (e comunque inferiore ai 10 GB al mese), mentre viene dato maggiore spazio alle chiamate e agli SMS. Il prezzo è anch'esso contenuto: dai 5 ai 10 € al mese. Va ricordato in ogni caso che, il fatto che siano previste delle tariffe specifiche per determinati gruppi di consumatori, non implica necessariamente che queste debbano essere sottoscritte. Le tariffe della telefonia mobile, così come quelle della telefonia fissa, vanno scelte accuratamente in base alle necessità ed alle esigenze del singolo individuo.

Connessione ad internet tramite router/modem portatile

Viene offerta, da qualche anno a questa parte, la possibilità di sottoscrivere un contratto che comprenda solamente una connessione ad internet portatile. Le apparecchiature maggiormente ritrovabili in commercio qualche anno fa erano le cosiddette Internet Key, delle chiavette dotate di scheda SIM e che venivano collegate al computer via USB. Queste sono state via via sostituite da modem e router portatili; in generale, questi non necessitano di caricabatterie, presentano dimensioni relativamente ridotte e si collegano senza fili. Allo stesso modo, sono cambiate anche le offerte per questo segmento di mercato: alle tariffe a consumo (per cui si pagava in base alla quantità di traffico dati utilizzato), si sono sostituite in gran parte le tariffe flat (per cui si paga un canone mensile che comprende un determinato volume di traffico dati). Per la comparazione sono stati considerati: il costo mensile della tariffa; il volume di traffico dati incluso (in GB); se sia incluso o meno un apparecchio che consente la connessione ad internet, e l'eventuale costo mensile qualora non sia compreso nella tariffa; la durata del vincolo contrattuale; i costi di attivazione, della SIM e della eventuale prima ricarica; i costi aggiuntivi in caso di disdetta e/o recesso anticipato dal vincolo; il costo per singolo GB. Il prezzo mensile delle tariffe analizzate varia sensibilmente in base al volume di dati inclusi: si va da un minimo 3 € per 3 GB fino ad un massimo di 13,99 € per 100 GB al mese. Un provider offre anche la possibilità di sottoscrivere un'offerta vincolata a 12 mesi, tuttavia il costo viene pagato in una sola volta e il volume di gigabyte mensili è inferiore rispetto ad una tariffa mensile. L'apparecchio per la connessione può essere incluso o a pagamento, ma nella maggior parte dei casi non lo è. La gamma di apparecchi disponibili online è relativamente ampia, così come la differenza di prezzo: si parte da un minimo di 20 € fino ad un massimo di 150 € a seconda del modem che si decide di acquistare. È molto vario anche il volume di gigabyte che viene offerto da ciascun operatore. Tuttavia, non bisogna sottovalutare che il traffico dati potrebbe essere esaurito prima della fine del mese: è molto importante informarsi preventivamente del costo di eventuali gigabyte aggiuntivi, perché si rischia di pagare anche 1 € per 1 GB extra. Bisogna, infine, tenere in considerazione che potrebbe essere richiesto un vincolo contrattuale minimo – soprattutto nel caso sia incluso anche il modem portatile nella tariffa – e che potrebbero essere previsti dei costi aggiuntivi nel caso si decidesse di disdire o recedere anticipatamente dal contratto.