

Come contenere i costi e cambiare operatore

Situazione al
11/2014

Se vogliamo cambiare operatore o verificare i costi per risparmiare sulle telefonate, per prima cosa controlliamo sempre la nostra bolletta telefonica, anzi le ultime due o tre bollette. Oltre alla cifra finale, controlliamo le singole voci: le chiamate locali, quelle nazionali, verso i cellulari. Controlliamo quante chiamate facciamo all'estero se abbiamo amici o parenti con cui vogliamo rimanere in contratto. Controlliamo infine il canone ed eventuali costi accessori come il noleggio del telefono.

Questo ci permette di capire:

- dove spendiamo di più
- se gli importi fatturati corrispondono alle nostre chiamate
- se ci hanno attivato servizi non richiesti
- se gli accessori corrispondono ancora alle ns. esigenze.

Teniamo sott'occhio la bolletta per alcuni mesi. Poi, con queste informazioni, se non abbiamo accesso ad internet, ci si può rivolgere ad un'associazione dei consumatori che, con le informazioni che abbiamo raccolto, attraverso alcuni motori di ricerca (as es. www.supermoney.eu oppure www.sostariffe.it), troverà la tariffa che ci permetterà di risparmiare rispetto alle bollette precedenti.

Il primo importante consiglio è di non dare mai seguito alle offerte di marketing telefonico. Anche quando ripetiamo all'infinito di non avere necessità di un collegamento internet, l'esperienza ci dice che alla fine ci rifilano un contratto "tutto compreso", per cui ci faranno sicuramente pagare anche una linea adsl.

Conoscere i prodotti è già un primo passo verso il risparmio: di seguito una breve panoramica dei tipi di contratto attualmente offerte sul mercato.

Telefonia fissa senza collegamento internet

Le offerte solitamente prevedono una tariffa flat (che significa tutto compreso) che permette di fare illimitatamente telefonate locali e nazionali a fronte del pagamento di una determinata cifra mensile, oppure oltre alle locali e nazionali sono previsti minuti gratuiti verso cellulari o verso le chiamate internazionali. Sta a noi, attraverso l'aiuto di un consulente scegliere la tariffa più conveniente.

Telefonia fissa con collegamento ADSL

In questo caso valgono tutte le indicazioni date nel capitolo precedente per quel che riguarda sia il marketing telefonico che il controllo preventivo della spesa che le offerte flat, ovvero "Tutto Compreso". Una volta trovate quelle più interessanti, è consigliabile andare sul sito della compagnia, scaricarsi tutti i dettagli tariffari, comprese le condizioni generali di contratto, e la carta dei servizi. Ricordiamoci di controllare anche la tipologia di prodotto, ovvero la velocità con cui si desidera navigare in base alle nostre esigenze. Se usiamo internet solo per controllare la posta o guardare qualche sito basterà una velocità media mentre se lo usiamo per lavoro, per scaricare film o giochi avremo bisogno di una velocità di download molto più alta.

Collegamento a internet senza telefonia fissa - la chiavetta internet e l'accesso satellitare

E' possibile richiedere un collegamento ad internet anche senza la linea telefonica ma le offerte presenti sul mercato non sono molto convenienti. Per chi non desidera la linea fissa ma ha comunque necessità di navigare può affidarsi alle chiavette internet che però non hanno quasi mai la stessa potenza.

Consiglio: Le chiavette di norma possono avere una tariffazione a tempo o a quantità di dati scaricati al mese o alla settimana. E possono essere ricaricabili, potendo così tenere sotto controllo le spese. Inoltre è molto importante, prima di acquistare, verificare quanto è potente il segnale dell'operatore a cui vogliamo affidarci. Il modo più semplice è chiedere a qualche amico che già ne possiede una, di provarla a casa vostra.

L'accesso satellitare invece consente di navigare a velocità elevata anche a coloro che non possono collegarsi alla rete fissa. Bisognerà munirsi di un apparecchio ricevente ovvero la parabola.

Una volta trovata la tariffa giusta, come procedere al cambiamento dell'operatore?

Il primo passaggio è quello di cercare sulla bolletta il cosiddetto Number Portability o codice di migrazione da comunicare all'operatore verso cui volete migrare mantenendo il vecchio numero di telefono. Il consiglio è quello di farlo sempre lasciando traccia, ovvero, come prima opzione di farlo tramite internet. Oppure con operatore del servizio clienti ma inviando contestualmente anche fax. Tramite operatore, di norma la compagnia registra il vostro consenso telefonico: fate bene attenzione alle domande che vi fanno e se qualcosa non quadra rispetto alla Vs. scelta interrompete la telefonata. Prima di fare il passaggio ad un altro operatore **controlliamo la durata del contratto** che abbiamo attivo in quel momento, in modo tale da non dover pagare eventuali ulteriori penali per recesso anticipato rispetto a quanto già dovremmo pagare per i costi di disattivazione previsti in ogni contratto e che si possono aggirare fino a 70/80 euro (e calcoliamo questi costi nel computo totale dell'eventuale risparmio che otteniamo cambiando operatore). Il cosiddetto "Decreto Bersani" ci permette di recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30gg: questo significa che i canoni al vecchio operatore andranno corrisposti anche per il mese successivo alla disdetta. Comunicando il codice di migrazione dovremmo passare al nuovo operatore e il vecchio operatore dovrebbe chiudere il contratto, inviando l'ultima fattura con eventuali conguagli per canoni pagati. Purtroppo questo spesso non avviene e il vecchio operatore continua ad inviarci fatture come se il contratto fosse ancora in essere. Proprio per questo è sempre meglio anche se non previsto, inviare contestualmente una raccomandata ar in cui viene specificata chiaramente la volontà di recedere dal contratto con effetto immediato e con la portabilità del numero verso l'operatore che abbiamo scelto. Nel caso in cui, ci si voglia semplicemente liberare della linea fissa, mandiamo una raccomandata ar in cui si specifica la volontà di recedere senza passaggio a nuovo operatore.

E' inoltre molto importante **fare attenzione ai codici di migrazione**: ne esistono 2, ma non sempre sono entrambi indicati in bolletta: uno per la portabilità della fonia e uno per la portabilità dell'adsl. Accertatevi sempre, tramite il servizio clienti, dell'esistenza di entrambi i codici per comunicarli (sempre per iscritto!) al nuovo operatore, in modo tale che il vecchio operatore, con la scusa che avete comunicato un solo codice (ad esempio quello della fonia), non continui a fatturarvi anche l'adsl.

Consiglio: Prima di attivare una linea telefonica o cambiare operatore diamo anche uno sguardo in rete, attraverso un motore di ricerca, se, quali e quante sono le contestazioni riferite ad una o l'altra compagnia telefonica. Non sempre infatti al prezzo più conveniente corrisponde un ottimo servizio e questo alla lunga ci potrebbe far spendere di più di quanto non si risparmia cambiando operatore. A titolo d'esempio, potremmo avere problemi con il servizio clienti a cui non riusciamo ad accedere, una linea adsl scadente, difficoltà a riparare un guasto, mancate risposte a reclami o problemi con attivazione di servizi non richiesti.

Misuriamo la qualità della nostra connessione a Internet!

Realizzato dall'AGCOM, in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni e l'Istituto superiore delle comunicazioni, il progetto consente agli utenti di valutare autonomamente, attraverso un software

gratuito, la reale qualità dell'accesso ad Internet in banda larga da postazione fissa, verificando che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto. Il software per la misurazione chiamato Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) è scaricabile gratuitamente dalla pagina www.misurainternet.it.