

---

## Telefono fisso e internet: difficile scegliere bene nella giungla delle offerte

Ven 24/03/2017 - 09:28

**Rapporto qualità-prezzo con variazioni fino a oltre il 1300%**

**Offerte poco trasparenti, in media si spende il 60% in più al mese rispetto al prezzo pubblicizzato**

Per il consumatore, la scelta dell'offerta migliore per servizi di telefonia fissa si presenta spesso complicata. Il CTCU ha analizzato le tariffe sottoscrivibili a febbraio del 2017. L'utente è posto davanti ad un numero troppo elevato di offerte, senza l'adeguata trasparenza tariffaria e con carenza di mezzi adatti per la valutazione del servizio.

### Poca trasparenza sui prezzi e sulla qualità

Solo cinque compagnie detengono oltre il 95% del mercato della telefonia fissa: TIM, Vodafone, Wind, Fastweb e Tiscali (dati AGCOM del 2015). Il numero dei piani tariffari è, al contrario, molto elevato; tale da scoraggiare il consumatore che volesse comparare le offerte per ottenere condizioni più vantaggiose, sebbene le possibilità di risparmio esistano e siano consistenti. Comparando le tariffe delle cinque maggiori società, il CTCU si è trovato ad analizzare 33 offerte, impiegando oltre 20 ore di lavoro.

Il numero elevato di offerte risulta essere ai danni del consumatore, se si accompagna ad una mancanza di trasparenza. A tal proposito, le indicazioni date dalle pubblicità relative alle promozioni per la linea fissa si potrebbero considerare fuorvianti. Colpisce, in particolare, il fatto che dopo due anni sotto contratto si sia pagato, in media, il 60% in più ogni mese rispetto al prezzo mostrato in pubblicità. Ancora poca trasparenza è poi garantita riguardo alla velocità di connessione. Secondo uno studio pubblicato dall'AGCOM a settembre 2016, il 45% degli italiani non conosce la velocità massima a cui può arrivare la propria connessione internet. La velocità minima garantita, d'altra parte, non viene mai indicata in pubblicità, e non è chiaro dove essa vada trovata. Solo una compagnia, TIM, delle cinque analizzate rende note le bande minime garantite in modo completo sulla propria Carta dei Servizi (il documento che gli operatori sono tenuti a pubblicare indicando gli standard che si impegnano a rispettare nel fornire le proprie prestazioni).

I fogli informativi relativi alle offerte sottoscrivibili, messi a disposizione dagli operatori sui propri siti internet, solitamente alla pagina denominata "trasparenza tariffaria", sono sicuramente di aiuto per l'utente che cercasse chiarezza riguardo alle tariffe. In questi, il grande assente è, purtroppo, la velocità minima garantita per la connessione internet.

## **La comparazione delle tariffe**

Non stupisce che il consumatore abbia difficoltà a districarsi nella scelta dell'offerta: il CTCU ha provato a fare chiarezza. La comparazione delle tariffe indica per ciascuna offerta, il prezzo mensile effettivo pagato alla conclusione del biennio e la qualità della connessione internet. Rivela quanto sia importante per il consumatore avere informazioni accurate riguardo ai propri consumi, sia per ciò che concerne le chiamate sia in relazione alla connessione internet. In questo modo, infatti, si ha la possibilità di effettuare la scelta migliore, che si dimostra essere tanto più significativa se si considerano le grandi differenze nel rapporto qualità-prezzo delle offerte. In quanto non vi sono dati comparabili "oggettivi" a riguardo, non è stato possibile inserire nella comparazione un indice di qualità relativo al servizio clienti.

Per effettuare una scelta ottimale, secondo l'analisi, l'utente dovrebbe essere in grado di riconoscere quale sia la categoria di offerte per lui più appropriata. In particolare si possono distinguere: le offerte che offrono solo servizi di telefonia su rete fissa (tabella 1); le offerte che comprendono la connessione internet e chiamate a pagamento (tabelle dalla 2 alla 4); e offerte che mettono a disposizione la possibilità di connettersi ad internet e di effettuare un numero illimitato di chiamate nazionali gratuite (tabelle dalla 5 alla 7). È proprio l'analisi del CTCU ad evidenziare come sia possibile identificare un criterio attraverso il quale decidere tra le ultime due tipologie di offerte: le tariffe che prevedono chiamate illimitate si rivolgono a coloro che chiamano una o più volte al giorno. Il CTCU stima infatti che coloro che effettuano meno di 30 telefonate risparmierebbero in media 71,50 euro al biennio sottoscrivendo offerte che prevedono chiamate a pagamento. Sempre queste due categorie sono poi da suddividere in base alla tecnologia di rete presente nella propria abitazione. Le tecnologie ad oggi a disposizione sono, in ordine crescente di qualità delle prestazioni offerte: ADSL, FTTC (anche FTTS o FTTE, cavo in fibra ottica fino all'armadio stradale o alla cabina di controllo, ed in rame fino all'abitazione) e FTTH (cavo in fibra ottica fino all'abitazione).

Il consumatore che si trovi a comparare i piani tariffari relativi ad una delle categorie così create potrà risparmiare fino a più di 24 euro al mese, spendendo poco più della metà di ciò che spenderebbe con la più cara. Per comparare il rapporto qualità-prezzo, il CTCU ha utilizzato una misura appositamente creata, che corrisponde al rapporto tra il costo mensile dell'offerta e la velocità minima garantita da questa, espressa in Mbps. Tale indice può essere quindi letto come il costo mensile di un Mbps e consente una comparazione immediata delle diverse tariffe, tenendo conto insieme del prezzo e del servizio ricevuto. Con questo metodo si è calcolato che, non considerando casi particolari, nei quali le tariffe prevedono una velocità elevata solamente per un periodo promozionale, il rapporto qualità-prezzo subisce variazioni fino a oltre il 1300%. Inoltre, è da notare come la qualità del servizio, se comparata al prezzo della tariffa, tenda ad aumentare al migliorare della tecnologia di cui si dispone. Le

offerte per le connessioni in fibra ottica, che consentono velocità di connessioni molto alte, permettono, in media, di spendere meno per ogni Mbps ricevuto.

È purtroppo da constatare come il consumatore, in mancanza dell'adeguata trasparenza, non abbia la possibilità di effettuare una scelta consapevole, sebbene le offerte presentino differenze sostanziali nel rapporto qualità-prezzo. È comunque da segnalare che, per chi fosse interessato a verificare che la propria connessione internet rispetti gli standard garantiti dall'operatore, l'AGCOM mette a disposizione il software Ne.Me.Sys, scaricabile presso il sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Ulteriori informazioni sono disponibili presso il CTCU.

## **Alternative**

In alternativa ai classici collegamenti internet tramite rete fissa è possibile anche scegliere le cd. soluzioni „fixed wireless“. Operatori come ad es. Linkem, Eolo o Tiscali offrono collegamenti internet fino a 30 Mbps tramite tecnologie di fonia mobile o radio. I costi mensili variano da 29,98 € per collegamenti con velocità fino a 20 Mbps fino a 44,98 € per collegamenti con velocità fino a 100 Mbps (sempre per clienti nuovi con una durata contrattuale di 24 mesi). Questa tipologia può essere di particolare interesse nelle zone in cui le soluzioni tradizionali su cavo non ci sono o funzionano male.

CP-telefonia-fissa-tabelle.pdf38.77 KB