

Tariffe su misura

Per dimezzare il costo delle telefonate al cellulare analizzate le vostre abitudini e scegliete bene.

Risparmiare oltre 200 euro all'anno sulle chiamate effettuate e sugli sms inviati dal proprio telefono cellulare? Non è così difficile come a prima vista si può pensare. Basta più attenzione nello scegliere operatore e tariffa giusta.

LA NOSTRA INCHIESTA

Abbiamo indagato sulla soddisfazione dei clienti delle compagnie di telefonia mobile.

L'inchiesta si è svolta tra maggio e giugno 2010 in Italia, Spagna, Portogallo e Belgio. I dati sono stati raccolti tramite questionari cartacei, spediti a campioni rappresentativi delle rispettive popolazioni in età compresa fra i 18 e i 65 anni. Lo stesso questionario in versione informatica è stato spedito via email a un campione di soci di AC. Abbiamo ottenuto più di diecimila risposte, di cui circa 5.400 italiane. Tutti i dati utilizzati nell'articolo fanno riferimento al nostro Paese.

E, soprattutto, è utile avere quel po' di pazienza indispensabile a individuare un contratto tagliato, proprio come in sartoria, sulle proprie abitudini ed esigenze.

Considerando solo le utenze meramente private - esclusi quindi i costi di chi utilizza il telefono per lavoro - la spesa media mensile di chi usa il telefono cellulare per chiamare e inviare messaggi di testo (non parliamo della navigazione in internet) raggiunge i 36 euro. Che potrebbero trasformarsi in 18 se si utilizzasse una tariffa più adeguata al proprio profilo. Esattamente la metà. Vale la pena farci un pensierino.

Un risparmio miliardario

Numeri da capogiro, se si guarda al totale del traffico telefonico effettuato annualmente sul territorio nazionale. In base ai nostri calcoli, infatti, se la miglior tariffa farebbe risparmiare al singolo utente qualcosa come 222 euro all'anno, applicando il medesimo risparmio a tutta la popolazione italiana compresa fra i 18 e i 65 anni e considerando la percentuale ufficiale di possessori di cellulare (90%), lo sgravio complessivo sulla spesa nazionale di bollette telefoniche cellulari sarebbe pari a più di 7 miliardi di euro.



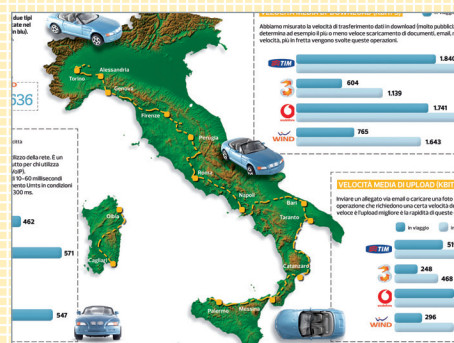


RETI IN MOBILITÀ

Essere sempre online, ovunque ci si trovi. Ma è davvero possibile anche percorrendo il Belpaese? Non sempre. Dipende dall'operatore, dal numero di antenne lungo il percorso, dalla conformazione del territorio e dalla vicinanza o meno ai centri urbani.

Lo scorso ottobre abbiamo percorso 2.673 Km lungo la penisola, viaggiando da Torino a Palermo e da Olbia a Cagliari con un'auto sulla quale abbiamo installato strumenti in grado di rilevare l'intensità (e quindi la qualità) del segnale Gsm e Umts delle reti di Tim, Vodafone, Wind e Tre. Abbiamo calcolato i dati medi delle velocità di download, upload e ping (tempo di reazione).

L'insieme di questi valori ha permesso di creare, per ogni operatore, una mappa della qualità del segnale lungo il percorso. In mobilità Tim e Vodafone sembrano offrire mediamente un servizio migliore rispetto a Tre e Wind i cui segnali, fuori dai centri abitati, in campagna e in montagna, mostrano tutti i loro limiti (vedi Altroconsumo n° 241).



Sul nostro sito l'analisi approfondita e una mappa che descrive la qualità del segnale.

altroconsumo.it/tecnologia

Quando la fedeltà costa cara

Italiani popolo di santi, poeti, navigatori e fedeli alla linea. Telefonica, ovviamente. In Italia, infatti, persiste una certa fedeltà per l'operatore mobile. Un terzo degli utenti è cliente "aficionado" dello stesso provider da più di un decennio, e un altro 30% per un periodo compreso fra i cinque e i dieci anni. Un'indolenza, quella italiana, confermata anche dalla percentuale di utenti che ha cambiato tariffa telefonica almeno una volta nella vita, solo il 45%, la maggioranza dei quali non è però uscita dal recinto del proprio operatore.

La tariffa, questa sconosciuta

Quasi la metà degli italiani (il 42%) dichiara di aver scelto di persona la tariffa telefonica legata alla propria utenza, ma solo poco più della metà degli utenti ha in realtà verificato la corrispondenza della tariffa con le proprie abitudini. E se un 13% di questi è stato consigliato dall'operatore stesso, la maggior parte l'ha calcolata di persona, sforzandosi di mettere a confronto offerte e proposte commerciali diverse. Un atteggiamento che comunque rimane poco dinamico e che spesso e volentieri si rivela controproducente. Usare il telefono cellulare senza curarsi troppo delle

caratteristiche della tariffa scelta all'apertura del contratto e delle proprie reali esigenze di comunicazione, che magari sono cambiate col tempo, è tanto diffuso quanto poco conveniente.

Se si cambia è per il prezzo

Estremamente evocativo, su questo punto, il dato relativo alle motivazioni che hanno indotto a cambiare operatore: una scelta fatta almeno una volta dal 41% degli utenti, la maggioranza dei quali proprio con l'obiettivo di risparmiare qualche euro al mese sul traffico voce e sui messaggi di testo dopo essersi stupiti degli importi fatturati dagli operatori, anche in relazione ai costi sostenuti all'estero.

Più schede che abitanti

Secondo i dati della nostra indagine, il 99% degli italiani, praticamente la totalità dei 60,5 milioni di cittadini del Belpaese, possiede almeno un telefono cellulare con utenza attiva. Di questi, ben il 5% dichiara di avere tre utenze attive con tre diversi telefoni cellulari, mentre il 30% si limita, si fa per dire, a due. Dati che, a prima vista, possono sorprendere, ma che vengono confermati dalle statistiche ufficiali dei principali otto provider presenti sul territorio nazionale.

>>

>> Vodafone e Tim si dividono la maggior fetta del mercato. Il loro è praticamente un testa a testa, con Vodafone che ha recentemente superato le utenze di Tim (30,6 milioni contro 30,4). Al terzo posto Wind, con 19,6 milioni di clienti. Seguono Tre (9 milioni) e poi gli operatori virtuali, fra cui Poste Mobile (1,3), Coop Voce (600mila), A-Mobile (il provider di Auchan, con mezzo milione di utenti) e Fastweb (290mila).

Telefono nuovo? Allora cambio

Un mercato, quello della telefonia cellulare in Italia, che si divide praticamente a metà: da un lato il popolo delle schede ricaricabili, dall'altro quello degli

abbonamenti post-pagati. Un mercato, lo abbiamo detto, alquanto statico, movimentato solo in parte dalle promozioni speciali che periodicamente si susseguono. L'obiettivo dei provider è sempre lo stesso: rubare utenze alla concorrenza. E l'operazione di marketing che sembra sortire i migliori risultati è quella di legare l'offerta a un nuovo modello di telefono. Il 38% degli italiani, infatti, ha acquistato un telefono cellulare utilizzando una promozione speciale proposta da uno degli operatori mobili.

Per la tariffa c'è il call center

Anche se gli italiani sono piuttosto abitudinari nella scelta del contratto più

adeguato e alquanto refrattari a cambiare la propria compagnia telefonica, ciò non significa che non ci sia attenzione all'aspetto economico legato al profilo tariffario. Ne è conferma il fatto che, se tre italiani su quattro, nell'ultimo anno, hanno preso contatto con il proprio operatore, la maggioranza ha contattato il call center del provider per avere un consiglio circa la tariffa in uso. Diverso il caso dei veri e propri reclami: solo 14 italiani su cento hanno preso l'iniziativa di chiamare il proprio operatore per lamentarsi, con punte del 45% per Fastweb e del 25% per il provider Tre. Anche in questo caso, tuttavia, è ancora il fattore economico a fare da leva,

PROVIDER AL MICROSCOPIO

Malgrado il giudizio complessivo sia sufficiente per tutti gli otto operatori mobili, per Poste Mobile e Coop Voce emerge un grado maggiore di soddisfazione fra gli utenti. In particolare, Poste Mobile raggiunge il massimo dei voti nel costo di chiamate e sms. Coop Voce è leader nella trasparenza.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (SU 100)	
	77
	76
	69
	67
	66
	64
	63
	61

Qualità buona

CHIAMATE NAZIONALI



Per quanto riguarda il costo delle chiamate nazionali, il maggior grado di soddisfazione è stato raggiunto dai clienti di Poste Mobile. Seguono gli utenti di Coop Voce e di Tre. Voto sufficiente per Fastweb e Wind. Insufficiente per gli altri operatori.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (1- 10)

Poste Mobile	8,1
Coop Voce	7,3
Tre	7,2
Fastweb	7
Wind	6,6
A-Mobile	5,5
Vodafone	5,4
Tim	5,3

INTERNAZIONALI



Il costo delle chiamate da e per l'estero è il tallone d'Achille di tutti gli operatori mobili italiani. Giudizi sufficienti solo per Poste Mobile e Coop Voce. Sotto la linea della sufficienza Fastweb e Wind. Voto gravemente insufficiente per Vodafone, A-Mobile e Tim.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

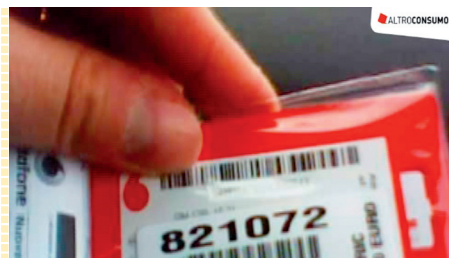
Poste Mobile	6,4
Coop Voce	6
Tre	5,4
Fastweb	5,2
Wind	5,2
Vodafone	4,6
A-Mobile	4,4
Tim	4,2

POCHE INFORMAZIONI PER L'ACQUISTO DELLE SIM

Lo scorso febbraio abbiamo effettuato un'inchiesta sulle modalità d'acquisto delle sim. Ci siamo recati nei negozi di mezza Italia (anche con telecamera nascosta) per vedere cosa accade. Poche informazioni sulle tariffe e scarsa trasparenza.

Abbiamo simulato il comportamento di un comune utente che vuole acquistare una sim telefonica nuova e che vuole cambiare operatore mantenendo lo stesso numero, verificando la correttezza dell'attivazione della sim, della procedura di portabilità del numero e di eventuali problemi nella restituzione del credito. In base alla nostra esperienza, vi consigliamo, prima di firmare, di chiedere al negoziante le condizioni di

utilizzo della sim. Se non è in grado di mostrarvele, pretendete di ricevere la sim nella sua confezione originale: proprio all'interno della confezione, infatti, è contenuto un estratto delle condizioni. Quando si attiva una nuova sim si stipula di fatto un contratto con l'operatore telefonico. Pertanto, non uscite mai dal negozio senza una copia del contratto di attivazione che avete firmato.



VIDEO ONLINE

Guarda il nostro video -viaggio con telecamera nascosta fra i negozi di telefonia mobile.

altroconsumo.it/cellulari

SMS



Molto ampio lo spettro che misura la soddisfazione dei clienti per quanto riguarda il costo dei messaggi di testo. Si va dalla più che sufficienza di Poste Mobile, alla sufficienza di Fastweb, Coop Voce e Tre, fino all'insufficienza di Wind, Vodafone, Tim e A-Mobile.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (1- 10)

Poste Mobile	7,1
Fastweb	6,8
Coop Voce	6,7
Tre	6,4
Wind	5,6
Vodafone	5,1
Tim	4,8
A-Mobile	4,7

INTERNET



La prerogativa di chi possiede uno smartphone è quella di poter accedere al mondo di Internet. Ma a quale prezzo? Sicuramente alto, considerati i giudizi complessivamente negativi espressi dai clienti. Solo Tre, infatti, raggiunge la sufficienza.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (1- 10)

Tre	6,1
Fastweb	5,9
Poste Mobile	5,2
Coop Voce	5,2
Wind	5
Vodafone	4,1
Tim	3,8
A-Mobile	3,7

TRASPARENZA



Offerte speciali, sconti, promozioni. Per quanto riguarda la trasparenza nelle informazioni sulle tariffe, è Coop Voce che raggiunge il giudizio più positivo, seguita da Poste Mobile, Wind, Fastweb e Tre. Voto negativo, invece, per A-Mobile, Vodafone e Tim.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (1- 10)

Coop Voce	8,1
Poste Mobile	7,8
Wind	6,4
Fastweb	6,2
Tre	6,1
A-Mobile	5,2
Vodafone	5,2
Tim	4,8

IL NOSTRO CALCOLATORE

Non sei soddisfatto del tuo attuale piano tariffario? Ritieni di spendere troppo? Forse la tariffa del tuo attuale operatore non è la più conveniente.

Per scoprirlo, puoi utilizzare il nostro Calcolatore della miglior tariffa. Tra le oltre 700 tariffe attivabili sul mercato italiano, c'è sicuramente quella più conveniente per te. In base a quante telefonate fai in una settimana, a quanto durano e in che fascia oraria sei solito chiamare, otterrai una classifica di tutte le tariffe in ordine di convenienza.

Tra di esse, verrà evidenziata quella che utilizzi attualmente: in questo modo, scoprire quanto potrai risparmiare passando alla tariffa più conveniente sarà davvero semplice e immediato. Il servizio consente di confrontare il costo delle tariffe di telefonia Gsm/Umts in base all'utilizzo del telefonino.

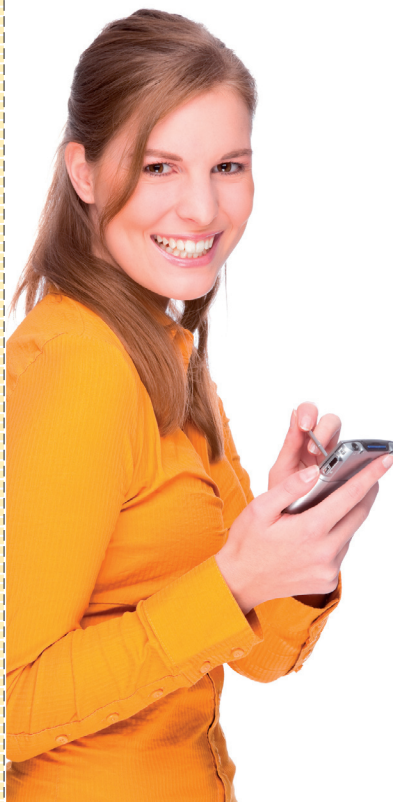
Il risultato tiene conto del traffico voce nazionale e degli sms. Sono pertanto escluse dal calcolo: chiamate internazionali, videochiamate, ascolto della segreteria telefonica e chiamate verso numeri speciali.



ESCLUSIVO SOCI

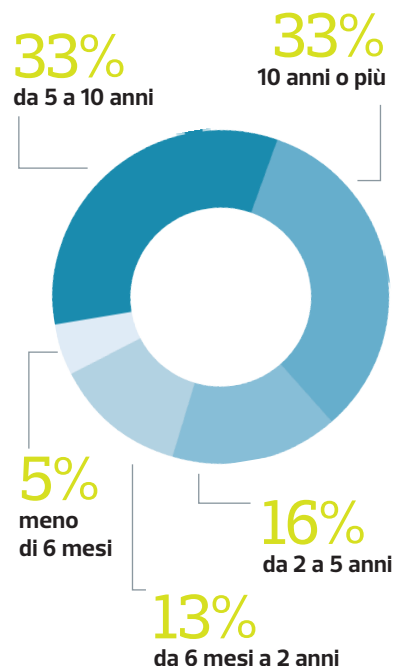
Cerca la tariffa telefonica che più si addice alle tue abitudini e alle tue esigenze su:

altroconsumo.it/cellulari



FEDELITÀ ALL'OPERATORE

Un terzo degli italiani non ha mai cambiato operatore negli ultimi 10 anni. A discapito, nella maggioranza dei casi, della convenienza.



incentivando gli utenti ad abbandonare il generale atteggiamento di passività. Il motivo del reclamo, infatti, è spesso legato a errori di fatturazione. In generale, la soddisfazione per il servizio clienti degli operatori è strettamente collegata alla competenza e alla capacità di risolvere i problemi sia da parte dei call center sia dei punti assistenza dislocati sul territorio nazionale, oltre che, ovviamente, al tempo di attesa al telefono. I risultati variano abbastanza significativamente a seconda del provider. Spicca ad esempio, per quanto riguarda i call center, il giudizio negativo su Fastweb (il 49% dei clienti lamenta tempi d'attesa troppo lunghi mentre il 35% non è contento delle risposte fornite), in contrapposizione con il buon risultato di Coop Voce (59% di soddisfatti per i brevi tempi d'attesa e 60% di soddisfatti per la competenza nelle risposte).

Oltre al prezzo, la trasparenza

Un ulteriore aspetto discriminante nel giudizio degli utenti riguarda il grado di trasparenza delle condizioni contrattuali e dell'offerta commerciale. Negativo, in

particolare, il parere su A-Mobile (il 30% dei clienti ritiene poco trasparenti le condizioni contrattuali), Vodafone (31%) e soprattutto Tim (41%). Bene invece Coop Voce (62%) e PosteMobile (53%).

Chiamate: buona la qualità

Per quanto riguarda la qualità delle comunicazioni garantite dagli operatori telefonici, la nostra inchiesta ha evidenziato che solo circa un terzo degli utenti ha lamentato occasionali problemi di linea. In particolare, il 64% degli utenti non ha mai avuto problemi nel prendere la linea e il 50% non ha quasi mai avuto problemi di cattiva qualità del segnale. La musica cambia però leggermente quando ci si sposta dal traffico voce a quello dati. Se, di fatto, la stabilità della connessione a internet offerta dagli operatori è giudicata sempre sufficiente in Italia, lo stesso non si può dire della velocità con cui è possibile scaricare i contenuti multimediali.

A volo d'uccello

Riassumendo, anche se il giudizio complessivo sui servizi offerti dagli

operatori di telefonia cellulare presenti in Italia raggiunge per tutti la sufficienza, la nostra indagine evidenzia un grado di soddisfazione più elevato per quanto riguarda Poste Mobile e Coop Voce. I due operatori virtuali, in particolare, battono i maggiori provider, Vodafone e Tim in testa, distanziando la concorrenza di parecchi punti percentuali.

La miglior tariffa è fai da te

Una cosa è certa. E la ripetiamo. Per risparmiare occorre attenzione e un po' di pazienza nell'analizzare le proprie abitudini e le specifiche esigenze di comunicazione. Scegliere l'operatore e la tariffa più appropriata è infatti il metodo migliore per evitare spese eccessive. Se non volete perdervi in calcoli e numeri, un'alternativa semplice e veloce per capire quale profilo tariffario è il più vicino alle vostre esigenze è quella di utilizzare il nostro Calcolatore della miglior tariffa, disponibile sul sito di Altroconsumo cliccando sul link "Servizi online" e, successivamente, accedendo alla pagina "Tariffe del telefonino". ●