



INDAGINE SULLE TARIFFE TELEFONICHE



TELEFONIA FISSA



TELEFONIA MOBILE



CONNESSIONI INTERNET



SERVIZI INFO 12 E 892

INFO 12 e 892

INDICE

| | |
|---|---------|
| Presentazione del Progetto | Pag. 3 |
| La Telefonia Fissa | Pag. 4 |
| Le Compagnie Analizzate | Pag. 4 |
| Analisi delle Tariffe Infostrada | Pag. 5 |
| Analisi delle Tariffe Telecom | Pag. 6 |
| Analisi delle Tariffe Tele2 | Pag. 9 |
| Analisi delle Tariffe Tiscali | Pag. 10 |
| Analisi di una bolletta tipo | Pag. 11 |
| La Telefonia Mobile | Pag. 13 |
| Operatore Tim | Pag. 14 |
| Operatore Vodafone | Pag. 15 |
| Operatore Wind | Pag. 16 |
| Operatore Tre | Pag. 16 |
| Analisi dei costi di ricarica | Pag. 17 |
| Servizi info 12 e 892 | Pag. 18 |
| Elenco operatori | Pag. 19 |
| L'Adsl | Pag. 22 |
| Analisi delle tariffe Telecom | Pag. 23 |
| Analisi delle tariffe Wind - Infostrada | Pag. 24 |
| Analisi delle tariffe Tele2 | Pag. 25 |
| Analisi delle tariffe Tiscali | Pag. 26 |
| Confronto tra linee Adsl | Pag. 27 |
| Glossario | Pag. 29 |

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

L'ADOC – Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori - nell'ambito della sua quotidiana attività di tutela dei cittadini, ha effettuato un monitoraggio sulle tariffe telefoniche degli operatori presenti in Basilicata.

Il campo d'indagine comprende la telefonia fissa e mobile, la connessione ad internet ed i servizi info 12 e 892.

Di ogni operatore sono state elencate tutte le informazioni ritenute utili come ad esempio il numero di assistenza, i servizi offerti, i costi, ecc...

I dati utilizzati dall'ADOC, reperiti su inserzioni pubblicitarie apparse su stampa, televisione, siti internet ufficiali e presso i punti vendita autorizzati, si riferiscono alle tariffe vigenti al 15 maggio 2006.

Alla fase di raccolta, è seguita la comparazione dei dati.

I risultati sono stati riassunti in tabelle per metterli maggiormente in risalto e facilitarne la lettura.

Il progetto ha come obiettivo finale quello di creare una guida utile e di facile consultazione per meglio valutare la scelta dell'operatore e della tariffa telefonica ottimale in base alle proprie esigenze.

LA TELEFONIA FISSA

La ricerca sulle tariffe da telefono fisso si propone di aiutare il consumatore nella scelta del contratto più adatto ai propri bisogni.

Quante volte trovandoci di fronte all'ennesima pubblicità, o peggio all'ennesima bolletta, ci siamo chiesti: conviene cambiare piano o compagnia telefonica nella speranza di abbattere il costo della bolletta?

Per una scelta consapevole, innanzitutto si dovrebbe esaminare il proprio traffico telefonico: chi si chiama più spesso? Quanti minuti durano le telefonate? Quali sono le ore preferite per effettuare le chiamate? In questo modo è possibile tracciare un profilo sull'uso che si fa del telefono.

A questo punto ci si chiede se il proprio piano tariffario è adeguato oppure no. Successivamente scatta la caccia alla migliore tariffa.

In questa ricerca è stato ipotizzato un modello di consumo familiare e, prendendo in considerazione le maggiori compagnie telefoniche, è stato proposto un criterio per una scelta consapevole.

Quindi, i risultati non possono essere considerati in modo assoluto.

Possono però servire a rendere un'idea e a dare un orientamento al consumatore.

Di seguito si segnalano i recapiti in modo da facilitare un'eventuale ricerca personale.

LE COMPAGNIE ANALIZZATE SONO:

| Compagnia Telefonica | Sito WEB | SERVIZIO CLIENTI |
|-----------------------------|---|-------------------------|
| Infostrada | http://www.wind.it | 155 |
| Telecom | http://www.187.it | 187 |
| Tele2 | http://www.tele2.it | 848 991 022 |
| Tiscali | http://www.tiscali.it | 130 |

ANALISI DELLE TARIFFE INFOSTRADA

| | | | |
|-------------------|-----------------------------------|---|--|
| INFOSTRADA | | Contratto Tuttoincluso canone mensile € 39,95 | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa /min. | |
| Locali | costo compreso nel canone mensile | | |
| Nazionali | | | |
| Rete | collegamento ADSL compreso | | |
| Mobile | € 0,15 | € 0,21 | |

| | | | |
|-------------------|-----------------------------------|--|--|
| INFOSTRADA | | Contratto Happy No Limit canone mensile € 29,52 ¹ | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa/min. | |
| Locali | costo compreso nel canone mensile | | |
| Nazionali | | | |
| Rete ² | € 0,12 | € 0,0095 | |
| Mobile | € 0,15 | € 0,21 | |

| | | | |
|---------------------|-----------------------------|--|--|
| INFOSTRADA | | Contratto Happy City canone mensile €17,07 ³ | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa/min. | |
| Locali ⁴ | € 0,095 | € 0,009 | |
| Nazionali | € 0,095 | € 0,09 | |
| Rete ² | € 0,12 | € 0,0095 | |
| Mobile | € 0,15 | € 0,18 | |

| | | | |
|------------------------|-----------------------------|--|--|
| INFOSTRADA | | Contratto Happy Free Day canone mensile € 19,57 ⁵ | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa/min. | |
| Locali ⁶ | € 0,095 | € 0,009 | |
| Nazionali ⁶ | € 0,095 | € 0,09 | |
| Rete ² | € 0,12 | € 0,0095 | |
| Mobile | € 0,15 | € 0,18 | |

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------|---|--|
| INFOSTRADA | | Contratto Happy Night canone mensile € 17,07 ³ | |
| Tariffe | scatto alla risposta | Tariffa/min. | |
| Locali ⁷ | € 0,095 | € 0,009 | |
| Nazionali ¹⁰ | € 0,095 | € 0,09 | |
| Rete ² | € 0,12 | € 0,0095 | |
| Mobile | € 0,15 | € 0,18 | |

| | | | |
|-------------------|--|--|--|
| INFOSTRADA | | Contratto Happy 50% Sempre canone mensile € 16,57 ⁸ | |
|-------------------|--|--|--|

¹ Nelle zone coperte dalla rete Infostrada il costo del canone è di € 19,95

² Collegamenti Internet Numero Unico Libero (7021055000)

³ Nelle zone coperte dalla rete Infostrada il costo del canone è di € 14,57

⁴ Sono gratis i primi 600 minuti di chiamate al mese comprensivi degli scatti alla risposta

⁵ Nelle zone coperte dalla rete Infostrada il costo del canone è di € 14,57

⁶ Sono gratis i primi 400 minuti di chiamate (comprensivi degli scatti alla risposta) al mese dalle 9:00 alle 18:00

⁷ Sono gratis tutte le chiamate 20.00 alle 08.00 compresi gli scatti alla risposta

⁸ Nelle zone coperte dalla rete Infostrada il costo del canone è di € 14,57

| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
|-------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| Locali ⁹ | € 0,0787 | € 0,0071 | € 0,0041 |
| Nazionali ¹⁰ | € 0,0787 | € 0,0534 | € 0,0155 |
| Rete ² | € 0,1200 | € 0,0095 | - |
| Tim | € 0,0787 | € 0,2155 | € 0,12 |
| H3g | € 0,0787 | € 0,3832 | € 0,12 |
| Vodafone | € 0,0787 | € 0,2092 | € 0,12 |
| Wind | € 0,0787 | € 0,2802 | € 0,12 |

| Fasce orarie INFOSTRADA | | |
|-------------------------|--|---|
| Chiamate | Tariffa intera | Tariffa ridotta |
| Verso un telefono fisso | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 sabato 08:00-13:00 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato 13:00 - 08:00 festivi 00:00 - 24:00 |
| | lunedì – sabato 08:00 - 18:30 | lunedì – sabato 18:30 - 08:00 festivi 00:00 - 24:00 |

ANALISI DELLE TARIFFE TELECOM

| TELECOM | | Contratto Base canone mensile € 14,57 | |
|--------------------|----------------------|---|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0787 | € 0,0143 | € 0,0082 |
| Nazionali | € 0,0787 | € 0,1069 | € 0,031 |
| Rete ¹¹ | € 0,12 | € 0,01 | - |
| Tim | € 0,0787 | € 0,2080 | € 0,12 |
| H3g | € 0,0787 | € 0,3998 | € 0,12 |
| Vodafone | € 0,0787 | € 0,2042 | € 0,12 |
| Wind | € 0,0787 | € 0,2657 | € 0,12 |

| TELECOM | | Contratto Teleconomy Famiglia canone mensile € 19,57 | |
|--------------------|----------------------|--|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0787 | € 0,143 | € 0,0082 |
| Nazionali | € 0,0787 | € 0,1069 | € 0,031 |
| Rete ¹¹ | € 0,12 | € 0,01 | - |
| Tim | € 0,16 | € 0,15 | - |
| H3g | € 0,16 | € 0,23 | - |
| Vodafone | € 0,16 | € 0,15 | - |
| Wind | € 0,16 | € 0,17 | - |

| TELECOM | | Contratto Hello Forfait canone mensile € 39,00 | |
|---------|----------------------|--|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |

⁹ Sono gratis i primi 30 minuti al mese di chiamate comprensivi degli scatti alla risposta

¹⁰ Sono gratis i primi 15 minuti al mese di chiamate comprensivi degli scatti alla risposta

¹¹ Collegamenti ad Internet verso 7010187187

| | | | |
|--------------------|-----------------------------------|----------|---------|
| Locali | costo compreso nel canone mensile | | |
| Nazionali | | | |
| Rete ¹¹ | € 0,12 | € 0,01 | - |
| Tim | € 0,12 | € 0,2237 | € 0,144 |
| H3g | € 0,12 | € 0,3472 | € 0,144 |
| Vodafone | € 0,12 | € 0,2190 | € 0,144 |
| Wind | € 0,12 | € 0,317 | € 0,144 |

| | | | |
|--------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| TELECOM | | Contratto Hello Sempre canone mensile € 20,15 | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/mni. |
| Locali | € 0,125 | costo compreso nel canone mensile | |
| Nazionali | € 0,125 | | |
| Rete ¹¹ | € 0,12 | € 0,01 | - |
| Tim | € 0,12 | € 0,2237 | € 0,144 |
| H3g | € 0,12 | € 0,3472 | € 0,144 |
| Vodafone | € 0,12 | € 0,219 | € 0,144 |
| Wind | € 0,12 | € 0,317 | € 0,144 |

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| TELECOM | | Contratto Teleconomy Quando Vuoi canone mensile € 20,13 | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali ¹² | € 0,07 | € 0,018 | - |
| Nazionali ¹² | € 0,07 | € 0,11 | - |
| Rete ¹¹ | € 0,12 | € 0,01 | - |
| Tim | € 0,12 | € 0,2237 | € 0,144 |
| H3g | € 0,12 | € 0,3472 | € 0,144 |
| Vodafone | € 0,12 | € 0,219 | € 0,144 |
| Wind | € 0,12 | € 0,317 | € 0,144 |

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------|
| TELECOM | | Contratto Teleconomy No Problem canone mensile € 29,57 | |
| Tariffe | scatto alla risposta | Tariffa/min. | |
| Locali ¹³ | costo compreso nel canone mensile | | |
| Nazionali ¹³ | | | |
| Rete ¹¹ | € 0,12 | € 0,01 | |
| Tim | € 0,16 | € 0,15 | |
| H3g | € 0,16 | € 0,23 | |
| Vodafone | € 0,16 | € 0,15 | |
| Wind | € 0,16 | € 0,17 | |
| TELECOM | | Contratto Teleconomy No Stop canone mensile € 55,15 | |
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | costo compreso nel canone mensile | | |

¹² Tariffa verso telefoni fissi Telecom. Nella fascia oraria scelta dal consumatore (8.00 – 14.00 oppure 14.00 – 20.00 oppure 20.00 – 8.00.sera) è possibile effettuare chiamate gratis verso numeri di rete fissa telecom

¹³ Sono comprese nel canone le chiamate e i relativi scatti alla risposta verso telefoni fissi Telecom.

| | | | |
|--------------------|----------|----------|---------|
| Nazionali | | | |
| Rete ¹¹ | € 0,0619 | € 0,0092 | - |
| Tim | € 0,12 | € 0,2237 | € 0,144 |
| H3g | € 0,12 | € 0,3472 | € 0,144 |
| Vodafone | € 0,12 | € 0,219 | € 0,144 |
| Wind | € 0,12 | € 0,317 | € 0,144 |

| TELECOM | | Contratto Teleconomy 24 canone mensile € 20,15 | |
|--------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0619 | € 0,0149 | - |
| Nazionali | € 0,0619 | € 0,0149 | - |
| Rete ¹¹ | € 0,0619 | € 0,0092 | - |
| Tim | € 0,12 | € 0,2237 | € 0,144 |
| H3g | € 0,12 | € 0,3472 | € 0,144 |
| Vodafone | € 0,12 | € 0,219 | € 0,144 |
| Wind | € 0,12 | € 0,317 | € 0,144 |

| Fasce orarie di TELECOM | | |
|--|--|---|
| Chiamate | Tariffa intera | Tariffa ridotta |
| verso un telefono fisso locale | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 sabato 08:00-13:00 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato 13:00 - 08:00 festivi 00:00 - 24:00 |
| verso un telefono fisso interurbano | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato e festivi 00:00 - 24:00 |
| verso un telefono mobile | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato e festivi 00:00 - 24:00 |

ANALISI DELLE TARIFFE TELE2

| TELE 2 | | Contratto Standard canone mensile € 14,57 | |
|----------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0787 | € 0,0085 | € 0,0049 |

| | | | |
|--------------------|----------|---------|----------|
| Nazionali | € 0,0787 | € 0,06 | € 0,0180 |
| Rete ¹⁴ | € 0,0787 | € 0,012 | € 0,007 |
| Tim | € 0,0787 | € 0,215 | € 0,119 |
| H3g | € 0,0787 | € 0,379 | € 0,119 |
| Vodafone | € 0,0787 | € 0,209 | € 0,119 |
| Wind | € 0,0787 | € 0,279 | € 0,119 |

| TELE 2 | | Contratto Città Libera canone mensile € 17,07 | |
|----------------------|----------------------|---|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali ¹⁵ | € 0,095 | € 0,0076 | - |
| Nazionali | € 0,095 | € 0,0765 | - |
| Rete ¹⁴ | € 0,0787 | € 0,012 | € 0,007 |
| Mobile | € 0,15 | € 0,208 | - |

| TELE 2 | | Contratto Senza Orario canone mensile € 19,57 | |
|-------------------------|----------------------|---|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali ¹⁶ | € 0,07 | € 0,0162 | - |
| Nazionali ¹⁶ | € 0,07 | € 0,0990 | - |
| Rete ¹⁴ | € 0,0787 | € 0,012 | € 0,007 |
| Mobile | € 0,15 | € 0,218 | € 0,141 |

| TELE 2 | | Contratto Rimborso Canone Nazionali canone mensile € 18,90 | |
|--------------------|----------------------|--|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0787 | € 0,0085 | € 0,0049 |
| Nazionali | comprese nel canone | | |
| Rete ¹⁴ | € 0,0787 | € 0,012 | € 0,007 |
| Mobile | € 0,15 | € 0,208 | - |

| TELE 2 | | Contratto Rimborso Canone Locali e Naz. canone mensile € 20,90 | |
|--------------------|----------------------|--|----------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | comprese nel canone | | |
| Nazionali | comprese nel canone | | |
| Rete ¹⁴ | € 0,0787 | € 0,012 | € 0,007 |
| Mobile | € 0,15 | € 0,208 | - |

| Fasce orarie di TELE 2 | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Chiamate | Tariffa intera | Tariffa ridotta |
| verso un telefono fisso | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato e festivi 00:00 - 24:00 |

¹⁴ Collegamenti ad Internet verso 7020221022

¹⁵ Sono gratis i primi 600 minuti al mese di chiamate comprensivi degli scatti alla risposta

¹⁶ Ogni mese sono gratis le chiamate nella fascia oraria scelta (8.00 – 14.00 oppure 14.00 – 20.00 oppure 20.00 – 8.00.sera) comprensivi degli scatti alla risposta

| | | |
|---------------------------------|--|---|
| verso un telefono mobile | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 sabato 08:00 - 13:00 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato 13:00 - 24:00 festivi 00:00 - 24:00 |
|---------------------------------|--|---|

ANALISI DELLE TARIFFE TISCALI

| TISCALI | | Contratto Tutto Tiscali Time canone mensile € 14,57 | |
|--------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0619 | € 0,011 | € 0,0059 |
| Nazionali | € 0,0775 | € 0,07 | € 0,02 |
| Rete ¹⁷ | € 0,12 | € 0,019 | € 0,0109 |
| Mobile | € 0,125 | € 0,218 | € 0,143 |

| TISCALI | | Contratto Tutto Tiscali canone mensile € 20,12 | |
|--------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|
| Tariffe | scatto alla risposta | tariffa intera/min. | tariffa ridotta/min. |
| Locali | € 0,0775 | € 0,0119 | |
| Nazionali | € 0,0775 | | |
| Rete ¹⁷ | € 0,12 | € 0,019 | € 0,0109 |
| Mobile | € 0,1250 | € 0,218 | € 0,143 |

| Fasce orarie di TISCALI | | |
|---|--------------------------------|--|
| Chiamate | Tariffa intera | Tariffa ridotta |
| verso un telefono fisso e mobile | lunedì – venerdì 08:00 - 18:30 | lunedì – venerdì 18:30 - 08:00 sabato e festivi 00:00 - 24:00 |

L'accordo sulla conciliazione è stato sottoscritto da tutte le aziende telefoniche che abbiamo analizzato. Questo risultato, molto importante per il consumatore, meritava una maggiore visibilità nei contratti e nelle pubblicità.

Solo dove sono presenti le associazioni dei consumatori si è certi che questo diritto è ampiamente tutelato.

¹⁷ dopo i primi 15 minuti in fascia intera si paga € 0,0172 mentre in fascia ridotta € 0,0098

ANALISI DI UNA BOLLETTA TIPO

| Operatore INFOSTRADA | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------|-----------|---------------|---------------------|---------------------|------------|----------------|------------------|-------------|-----------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Tariffa | | Num. Tel. | durata minuti | Tutto incluso | Happy No Limit | Happy City | Happy free day | Happy 50% sempre | Happy night | | | | | |
| locali | Intera | 70 | 2:33:00 | Comprese nel canone | Comprese nel canone | € 25,38 | € 33,47 | € 6,38 | € 35,27 | | | | | |
| | Ridotta | 167 | 21:04:00 | | | | | € 18,33 | | | | | | |
| nazionali | Intera | 24 | 9:23:00 | | | € 139,88 | € 148,88 | € 31,95 | € 166,88 | | | | | |
| | Ridotta | 51 | 20:12:00 | | | | | € 22,80 | | | | | | |
| internet | Intera | 19 | 2:57:00 | | | € 3,96 | € 3,96 | € 3,96 | € 3,96 | € 3,96 | | | | |
| | Ridotta | | | | | | | | | | | | | |
| TIM | Intera | 13 | 0:21:00 | | | € 84,21 | € 84,21 | € 74,43 | € 74,43 | € 5,55 | € 74,43 | | | |
| | Ridotta | 38 | 0:41:00 | | | | | | | € 7,91 | | | | |
| Tre (H3G) | Intera | 3 | 0:10:00 | | | | | | | € 4,67 | | € 4,45 | € 9,22 | € 9,28 |
| | Ridotta | 6 | 0:35:00 | | | | | | | | | | | |
| Vodafone | Intera | 6 | 0:19:00 | € 9,22 | € 9,28 | | | | | € 13,70 | | € 13,70 | | |
| | Ridotta | 18 | 1:05:00 | | | | | | | | | | | |
| Wind | Intera | 4 | 0:32:00 | € 13,70 | € 13,70 | | | | | € 13,70 | | € 13,70 | | |
| | Ridotta | 17 | 1:43:00 | | | | | | | | | | | |
| canone | | | | € 39,95 | € 29,52 | | | | | € 17,07 | | € 19,57 | € 16,57 | € 17,07 |
| Totale iva compresa | | | | € 124,16 | € 117,69 | | | | | € 260,71 | | € 280,30 | € 158,83 | € 297,60 |

| Operatore TELECOM | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------|-----------|---------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| Tariffa | | Num. Tel. | durata minuti | Base | Teleconomy Famiglia | Hello Forfait | Hello Sempre | Teleconomy no Stop | Teleconomy 24 |
| locali | Intera | 94 | 4:38:00 | € 11,37 | € 11,37 | Comprese nel canone | € 39,00 | Comprese nel canone | € 66,87 |
| | Ridotta | 143 | 18:59:00 | € 20,59 | € 20,59 | | | | |
| nazionali | Intera | 19 | 7:43:00 | € 50,99 | € 50,99 | | | | |
| | Ridotta | 56 | 21:52:00 | € 45,08 | € 45,08 | | | | |
| internet | | 19 | 2:57:00 | € 4,05 | € 4,05 | € 4,05 | € 4,05 | € 2,80 | € 2,80 |
| TIM | Intera | 13 | 0:21:00 | € 5,39 | € 5,23 | € 6,26 | € 6,26 | € 6,26 | € 6,26 |
| | Ridotta | 38 | 0:41:00 | € 7,91 | € 12,23 | € 10,46 | € 10,46 | € 10,46 | € 10,46 |
| Tre (H3G) | Intera | 3 | 0:10:00 | € 4,23 | € 2,78 | € 3,71 | € 3,71 | € 3,71 | € 3,71 |
| | Ridotta | 6 | 0:35:00 | € 4,67 | € 9,01 | € 5,76 | € 5,76 | € 5,76 | € 5,76 |
| Vodafone | Intera | 6 | 0:19:00 | € 4,35 | € 3,81 | € 4,63 | € 4,63 | € 4,63 | € 4,63 |
| | Ridotta | 18 | 1:05:00 | € 9,22 | € 12,63 | € 11,52 | € 11,52 | € 11,52 | € 11,52 |
| Wind | Intera | 4 | 0:32:00 | € 8,82 | € 6,08 | € 10,46 | € 10,46 | € 10,46 | € 10,46 |
| | Ridotta | 17 | 1:43:00 | € 13,70 | € 20,23 | € 16,87 | € 16,87 | € 16,87 | € 16,87 |
| canone | | | | € 14,57 | € 19,57 | € 39,00 | € 20,15 | € 55,15 | € 20,15 |
| Totale iva compresa | | | | € 204,95 | € 223,66 | € 112,72 | € 132,87 | € 127,63 | € 159,50 |

| Operatore Tele 2 | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------|-------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------------|------------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Tariffa | | Numero Telefonate | durata minuti | Standard | Città Libera | Senza Orario | Rimborso Canone Nazionali | Rimborso Canone Locali e Nazionali | | | | |
| locali | Intera | 58 | 5:58:00 | € 7,61 | € 26,25 | € 26,36 | € 7,61 | Comprese nel canone | | | | |
| | Ridotta | 179 | 17:39:00 | € 19,28 | | | € 19,28 | | | | | |
| nazionali | Intera | 19 | 7:43:00 | € 4,03 | € 115,21 | € 97,02 | Comprese nel canone | | | | | |
| | Ridotta | 56 | 21:52:00 | € 6,77 | | | | | | | | |
| internet | Intera | 7 | 0:52:00 | € 1,17 | € 1,17 | € 1,17 | € 1,17 | € 1,17 | | | | |
| | Ridotta | 12 | 2:05:00 | € 1,82 | € 1,82 | € 1,82 | € 1,82 | € 1,82 | | | | |
| TIM | Intera | 13 | 0:21:00 | € 5,54 | € 83,56 | | € 6,53 | € 83,56 | € 83,56 | | | |
| | Ridotta | 38 | 0:41:00 | € 7,87 | | | € 11,48 | | | | | |
| Tre (H3G) | Intera | 3 | 0:10:00 | € 4,03 | | | € 2,63 | | | | | |
| | Ridotta | 6 | 0:35:00 | € 4,64 | | | € 5,84 | | | | | |
| Vodafone | Intera | 6 | 0:19:00 | € 4,44 | | | € 5,04 | | | | | |
| | Ridotta | 18 | 1:05:00 | € 9,15 | | | € 11,87 | | | | | |
| Wind | Intera | 4 | 0:32:00 | € 9,24 | | | € 7,58 | | | | | |
| | Ridotta | 17 | 1:43:00 | € 13,59 | | | € 17,07 | | | | | |
| canone | | | | € 14,57 | | | € 17,07 | | | € 19,57 | € 18,90 | € 20,90 |
| Totale iva compresa | | | | € 113,75 | | | € 245,09 | | | € 213,98 | € 132,34 | € 107,45 |

| Operatore Tiscali | | | | | |
|----------------------------|---------|-------------------|---------------|--------------------|-----------------|
| Tariffa | | Numero Telefonate | durata minuti | Tutto Tiscali Time | Tutto Tiscali |
| locali | Intera | 58 | 5:58:00 | € 7,53 | € 62,16 |
| | Ridotta | 179 | 17:39:00 | € 17,33 | |
| nazionali | Intera | 19 | 7:43:00 | € 33,88 | |
| | Ridotta | 56 | 21:52:00 | € 30,58 | |
| internet | Intera | 7 | 0:52:00 | € 1,76 | € 1,76 |
| | Ridotta | 12 | 2:05:00 | € 2,68 | € 2,68 |
| Mobile | Intera | 26 | 1:21:00 | € 20,91 | € 20,91 |
| | Ridotta | 79 | 4:05:00 | € 44,91 | € 44,91 |
| canone | | | | € 14,57 | € 20,12 |
| Totale iva compresa | | | | € 174,15 | € 152,55 |

Il caso esaminato mostra che la tariffa più economica è **Rimborso Canone Locali e Nazionali** di Tele 2. Tuttavia, come si evince dal caso proposto, non è possibile generalizzare pertanto ognuno dovrà analizzare con estrema accuratezza il proprio traffico prima di decidere l'operatore a cui affidarsi.

LA TELEFONIA MOBILE

L'avvento della tecnologia ha cambiato radicalmente l'assetto della società moderna, soprattutto per ciò che riguarda la comunicazione.

E' noto che uno dei principali strumenti che ci permette di relazionare con gli altri, in maniera efficace, è la telefonia mobile.

L'Italia è tra i paesi con la più alta percentuale di telefonini pro capite ed una informazione capillare sulle tariffe offerte diventa un momento indispensabile per il consumatore.

L'obiettivo è stato perseguito, partendo dall'analisi dettagliata di ciascun piano tariffario per poi giungere, attraverso metodi di raffronto, alla rappresentazione di tabelle che mostrano chiaramente l'effettiva convenienza del servizio, non soltanto da un punto di vista strettamente economico ma anche correlato all'uso che si fa del proprio cellulare.

Gli inconvenienti dovuti all'immediatezza dei messaggi pubblicitari sono stati superati attraverso una dettagliata descrizione di ciascun piano.

Gli operatori mobili, oggetto della ricerca, sono: Tim, Vodafone, Wind e Tre.

Tariffe esaminate per ricaricabili

Operatore Tim

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|-------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Tim Servizio clienti: 119 | Autoricarica 190 | | | |
| | www.tim.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,1549 | € 0,1177 | |
| | Verso Tim | € 0,1549 | € 0,1177 | |
| | Verso altri mobili | € 0,1549 | € 0,3470 | |
| | Sms Tim | - | € 0,15 | |
| Sms altri | - | € 0,15 | | |
| Bonus: di € 0,0372 (IVA inclusa) per ogni minuto di chiamata ricevuta e per ogni sms ricevuto da numeri Tim | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Tim Servizio clienti: 119 | Unica New | | | |
| | www.tim.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,16 | € 0,19* | |
| | Verso Tim | € 0,16 | € 0,19* | |
| | Verso altri mobili | € 0,16 | € 0,19* | |
| | Sms Tim | - | € 0,15 | |
| Sms altri | - | € 0,15 | | |
| *La tariffazione è a scatti di 30 secondi, il valore del singolo scatto è di € 0,095 (IVA inclusa). | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Tim Servizio clienti: 119 | Zero Scatti | | | |
| | www.tim.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | - | € 0,45 | |
| | Verso Tim | - | € 0,15 | |
| | Verso altri mobili | - | € 0,45 | |
| | Sms Tim | - | € 0,15 | |
| Sms altri | - | € 0,15 | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Tim Servizio clienti: 119 | Long Tim | | | |
| | www.tim.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,1549 | € 0,1549* | |
| | Verso Tim | € 0,1549 | € 0,1549* | |
| | Verso altri mobili | € 0,1549 | € 0,1549* | |
| | Sms Tim | - | € 0,15 | |
| Sms altri | - | € 0,15 | | |
| *La tariffazione applicata è a scatti. Per ogni telefonata effettuata vengono detratte dal credito residuo €0,1549 (IVA inclusa) alla risposta, comprensive dei primi 5 secondi di conversazione. Per i secondi successivi ogni scatto ha un costo di €0,1549 (IVA inclusa) e una durata di 60 secondi. | | | | |

Operatore Vodafone

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Vodafone Servizio clienti: 190 | Vodafone Simply | | | |
| | www.190.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,15 | € 0,15* | |
| | Verso Vodafone | € 0,15 | € 0,15* | |
| | Verso altri mobili | € 0,15 | € 0,15* | |
| | Sms vodafone | - | € 0,15 | |
| Sms altri | - | € 0,15 | | |
| *Se si ha un'opzione You&Me, le chiamate verso il numero You hanno un costo di € 0,07 al minuto. La tariffazione è a scatti addebitati anticipatamente della durata di 30 secondi e del valore di € 0,035 per le chiamate verso il numero You&Me e di € 0,075 per tutte le chiamate nazionali | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|--------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Vodafone Servizio clienti: 190 | Vodafone Infinity | | | |
| | www.190.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,15 | € 0,19** | |
| | Verso Vodafone | € 0,15 | € 0,19* | |
| | Verso altri mobili | € 0,15 | € 0,19** | |
| | Sms vodafone | € | € 0,15 | |
| Sms altri | € | € 0,15 | | |
| *parli gratis, per sempre con tutti i numeri Vodafone, fino a 1000 minuti al mese, pagando il primo minuto di ogni chiamata, al superamento dei 1000 minuti e per le chiamate nazionali verso tutti i numeri non Vodafone si applica la tariffa base. | | | | |
| **La tariffazione è a scatti addebitati anticipatamente della durata di 30 secondi e del valore € 0,095 per tutte le chiamate nazionali. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|----------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Vodafone Servizio clienti: 190 | Vodafone Revolution | | | |
| | www.190.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,15 | € 1 | |
| | Verso Vodafone | € 0,15 | € 1 | |
| | Verso altri mobili | € 0,15 | € 1 | |
| | Sms vodafone | € | € 0,15 | |
| Sms altri | € | € 0,15 | | |
| *Il contributo giornaliero di € 1,00 prevede un addebito mensile anticipato pari a € 30,00, al superamento dei 1500 minuti e in caso di mancato addebito del contributo mensile, si applica la tariffa base del piano. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Vodafone Servizio clienti: 190 | Easy Day | | | |
| | www.190.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | - | € 0,25 | |
| | Verso Vodafone | - | € 0,25 | |
| | Verso altri mobili | - | € 0,25 | |
| | Sms vodafone | - | € 0,15 | |
| Sms altri | - | € 0,15 | | |

Operatore Wind

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Wind Servizio clienti: 155 | Wind 10 | | | |
| | www.155.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,15 | € 0,10 | |
| | Verso Wind | € 0,15 | € 0,10 | |
| | Verso altri mobili | € 0,15 | € 0,10 | |
| | Sms vodafone | - | € 0,10 | |
| | Sms altri | - | € 0,10 | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| Wind Servizio clienti: 155 | Sempre Light | | | |
| | www.155.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | - | €0,248 | |
| | Verso Wind | - | € 0,248 | |
| | Verso altri mobili | - | € 0,248 | |
| | Sms vodafone | - | € 0,15 | |
| | Sms altri | - | € 0,15 | |

Operatore H3g (Tre)

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| H3g Servizio clienti: 133 | Super Tre* | | | |
| | www.tre.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,15 | €0,10 | |
| | Verso H3g | € 0,15 | € 0,10 | |
| | Verso altri mobili | € 0,15 | € 0,10 | |
| | Sms vodafone | - | € 0,10 | |
| | Sms altri | - | € 0,10 | |

* Bonus: € 0,05 per ogni minuto di chiamate ricevute da rete fissa e da reti di altri operatori mobili e € 0,02 per ogni sms ricevuto.

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------------|-------------|
| H3g Servizio clienti: 133 | Semplice Tre* | | | |
| | www.tre.it | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/min. | Note |
| | Verso Fissi | € 0,15 | €0,19 | |
| | Verso H3g | € 0,15 | € 0,19 | |
| | Verso altri mobili | € 0,15 | € 0,19 | |
| | Sms vodafone | - | € 0,15 | |
| | Sms altri | - | € 0,15 | |

* Bonus: € 0,05 per ogni minuto di chiamate ricevute da rete fissa e da reti di altri operatori mobili e € 0,02 per ogni sms ricevuto

Analisi dei costi di ricarica

Tenendo presente che l'obiettivo è dimostrare l'effettiva convenienza di ciascun servizio offerto dai singoli gestori, sono stati analizzati i tagli di ricarica:

| GESTORE | TAGLIO | TRAFFICO | COSTO DI RICARICA | % COSTO RICARICA |
|------------------|---------------|-----------------|--------------------------|-------------------------|
| TIM | € 5,00 | € 4,00 | € 1,00 | 20% |
| | € 10,00 | € 8,00 | € 2,00 | 20% |
| | € 25,00 | € 20,00 | € 5,00 | 20% |
| | € 50,00 | € 45,00 | € 5,00 | 10% |
| WIND | € 4,00 | € 3,00 | € 1,00 | 25% |
| | € 10,00 | € 8,00 | € 2,00 | 20% |
| | € 25,00 | € 20,00 | € 5,00 | 20% |
| | € 45,00 | € 40,00 | € 5,00 | 11% |
| | € 60,00 | € 60,00 | - | - |
| VODAFONE | € 3,00 | € 2,00 | € 1,00 | 33% |
| | € 10,00 | € 8,00 | € 2,00 | 20% |
| | € 25,00 | € 20,00 | € 5,00 | 20% |
| | € 50,00 | € 45,00 | € 5,00 | 10% |
| H3G (Tre) | € 10,00 | € 7,00 | € 3,00 | 30% |
| | € 20,00 | € 15,00 | € 5,00 | 25% |
| | € 30,00 | € 24,00 | € 6,00 | 20% |
| | € 60,00 | € 54,00 | € 6,00 | 10% |

La spesa per il traffico telefonico non può essere calcolata solo in base alle tariffe, ma deve tener conto inevitabilmente anche dei costi di ricarica; quindi per un corretto calcolo occorre tener conto della maggiorazione non da poco, che varia infatti da un minimo del 10% fino a un massimo del 33%.

Fa eccezione solo la wind per i tagli da € 60,00 che sono privi di costi di ricarica.

Per esempio il costo di una telefonata che è pubblicizzata a 7 centesimi al minuto con scatto alla risposta di 15 centesimi ha un prezzo reale che va da 7,7 centesimi a 9,31 centesimi per ogni minuto di effettiva conversazione e da 16,5 a 19,95 centesimi per lo scatto alla risposta.

Come è evidente i che si sopportano sono molto più alti di quelli che si crede di spendere.

Occorre pertanto fare molta attenzione alla gestione del proprio telefonino per evitare di pagare somme esorbitanti.

Servizi info 12 e 892

Oggi, chiunque desideri utilizzare il servizio d'informazione degli abbonati alla rete telefonica, non potrà più comporre il 12.

Dopo cinquanta anni, la numerazione che ha permesso di chiedere informazioni al telefono, va in pensione, rimane solo come doppia cifra iniziale per qualsiasi operatore che offre servizi di informazione.

Prima della liberalizzazione del servizio, richiedere il numero di un abbonato costava € 0,61 al minuto.

Finito il monopolio del 12 da parte di Telecom Italia, sono apparse sul mercato svariate società che pur offrendo il medesimo servizio, applicano tariffe diversificate e ben più elevate, con un aggravio di costi per il consumatore.

Accanto ai servizi di informazione a pagamento a base 12, sono comparsi anche numeri a base 892 che si differenziano da quelli a base 12, in quanto sono abilitati a offrire anche altri tipi di informazioni, come ad esempio la programmazione dei cinema.

Con la liberalizzazione del servizio, le novità non mancano.

In primo luogo, il risponditore automatico è quasi totalmente sostituito da operatori di call-center; in secondo luogo, vi è la possibilità di essere messi direttamente in contatto con il numero di telefono richiesto, con lo svantaggio, però, di vedersi gonfiare a dismisura la bolletta dato che la conversazione continua seguendo la tariffa del servizio, maggiore di quella normalmente prevista dall'operatore telefonico.

Infine, le tariffe variano anche in funzione dell'operatore telefonico.

ELENCO OPERATORI

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|---------------------------------|--|-------------|------|
| 892892 Centro Direzionale Palazzo Canova, - 20090 Segrate (Mi) | www.892892.it | | | |
| | Assistenza gratuita 800 980 980 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,024 | |
| | Tim | € 1,50* | € 0,025** | |
| | Tre (H3g) | € 0,1548 | € 0,031 | |
| | Wind | € 1,50* | € 0,025** | |
| Vodafone | € 1,50* | € 0,025** | | |
| *comprensivo del primo minuto di conversazione | | ** a partire dal secondo minuto di conversazione | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, professionisti, aziende, numeri utili, numeri verdi. Invia le informazioni anche via sms o fax. Informazioni per acquisto biglietti di concerti e teatri. Traffico, meteo e percorsi stradali. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|--------------------------|----------|-------------|------|
| 892412 Piazza degli Affari, 2 20123 Milano | www.info412.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 187 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,026 | |
| | Tim | € 0,36 | € 0,026 | |
| | Tre (H3g) | € 1,32 | € 0,008 | |
| | Wind | € 0,36 | € 0,0383 | |
| Vodafone | - | € 0,0552 | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, professionisti, aziende, numeri utili, numeri verdi. Informazioni per acquisto biglietti di concerti e teatri. Traffico, meteo e percorsi stradali. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|---------------------------------|--------|-------------|------|
| 1288 Via Boschetti, 1 Milano | www.il1288.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 800-903288 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,024 | |
| | Tim | € 0,36 | € 0,022 | |
| | Tre (H3g) | €0,36 | € 0,03 | |
| | Wind | €0,36 | € 0,03 | |
| Vodafone | €0,36 | € 0,03 | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, professionisti, aziende, numeri utili, numeri verdi. I prezzi non variano durante il servizio di completamento della chiamata. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|--------------------------|---------|-------------|------|
| 1254 Piazza degli Affari, 2 20123 Milano | www.1254.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 187 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,30 | € 0,0167 | |
| | Tim | € 0,30 | € 0,017* | |
| | Tre (H3g) | - | € 0,046 | |
| | Wind | € 0,30 | € 0,017 | |
| Vodafone | € 0,30 | € 0,017 | | |
| * addebito ogni 60 secondi | | | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, professionisti, aziende, numeri utili, numeri verdi, numeri internazionali. Il prezzo effettivo delle telefonate parte dalla risposta dell'operatore, una eventuale attesa prima di questa non sarà tassata. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|---------------------------------|---------|-------------|------|
| ES Enhanced Serviced Company 1299 Via Montenapoleone, 20121 Milano | www.1299.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 800-908908 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,024 | |
| | Tim | € 1,32* | € 0,022 | |
| | Tre (H3g) | € 1,50* | € 0,025 | |
| | Wind | € 1,50* | € 0,025 | |
| Vodafone | € 1,50* | € 0,025 | | |
| * dopo i primi 60 secondi le tariffe vengono calcolate al secondo | | | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, aziende, servizi, numeri utili. Gli operatori sono a disposizione 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|--------------------------|----------|-------------|------|
| Trova Numeri Wind 1255 Via Cesare Giulio, 48 00148 Roma | www.155.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 155 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,024 | |
| | Tim | € 0,18 | € 0,04 | |
| | Tre (H3g) | € 1,30* | € 0,0217 | |
| | Wind | € 1,00 | € 0,017 | |
| Vodafone | € 1,30* | € 0,0217 | | |
| * non specificato se comprensivo del primo minuto di conversazione | | | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, professionisti, aziende, numeri utili, numeri verdi. Il costo della chiamata decorre dalla risposta del consulente, l'eventuale attesa non è tassata. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|-------------|------|
| Seat Pagine Bianche 1240 Via A. Saffi, 18 10138 Torino | www.1240.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 800-001256 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,024 | |
| | Tim | € 0,15 | € 0,026 | |
| | Tre (H3g) | € 1,50* | € 0,022** | |
| | Wind | € 1,56* | € 0,026 | |
| Vodafone | € 1,85* | € 0,022 | | |
| * Comprensivo del primo minuto di conversazione | | ** scatto anticipato ogni 30 secondi | | |
| Servizi: Fornisce numeri di privati, professionisti, aziende, numeri utili, numeri verdi. Invia le informazioni anche via sms o fax. Le code si attesa del servizio, sono tutte gratuite. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|---|--------------------------------|--|-------------|------|
| Seat Pagine Gialle S. p. a. 892424 Via A. Saffi, 18 10138 Torino | www.892424.it | | | |
| | Assistenza gratuita: 800037824 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,026 | |
| | Tim | € 0,15 | € 0,031 | |
| | Tre (H3g) | € 0,15 | € 0,031 | |
| | Wind | € 1,56* | € 0,026** | |
| Vodafone | € 1,86* | € 0,025** | | |
| * comprensivo del primo minuto di conversazione | | ** a partire dal secondo minuto di conversazione | | |
| Servizi: Per avere le informazioni delle Pagine Gialle ovunque ci si trovi. | | | | |

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | |
|------------|------------------------|--|--|--|
| Prontoseat | www.1256.it | | | |

| | | | | |
|--|---------------------------------|--|--------------------|-------------|
| 1256 Via Sant'Ambrogio, 21 10139 Torino | Assistenza gratuita: 800-720048 | | | |
| | Tipo chiamata | Scatto | Tariffa/sec | Note |
| | Telefono fisso | € 0,36 | € 0,024 | |
| | Tim | € 0,15 | € 0,026 | |
| | Tre (H3g) | € 1,50* | € 0,011** | |
| | Wind | € 1,56* | € 0,026** | |
| | Vodafone | € 1,85* | € 0,022** | |
| * comprensivo del primo minuto di conversazione | | ** a partire dal secondo minuto con scatto anticipato ogni 30 secondi, addebito minimo un minuto | | |
| Servizi: Fornisce numeri di abbonati, pubblica amministrazione e aziende. | | | | |

Analizzando le tariffe offerte per chiamate da telefono fisso, l'operatore più conveniente risulta essere il 1254.

Il costo di una chiamata della durata di un minuto è di € 1,30.

Le tariffe più alte sono quelle dell'892412 e 892424 che hanno un costo pari a € 1,92 per la chiamata della durata di un minuto.

Per quanto riguarda le telefonate da cellulari, per il gestore Tim è più conveniente telefonare al 1299 oppure al 1254 in quanto la tariffa per una telefonata di un minuto è pari a € 1,32 mentre chiamando il 1255 da Tim si arriva a spendere per un minuto di conversazione € 2,58.

Dai cellulari H3g, Wind e Vodafone è consigliabile chiamare il 1255 spendendo rispettivamente € 1,30, € 1,00 e € 1,30 per un minuto di conversazione.

E' consigliabile, sempre rivolgersi ad operatori telefonici chiamando da un telefono fisso, perché sia lo scatto alla risposta che le tariffe, risultano più economiche di quelle proposte per chi chiama da un telefono cellulare qualsiasi.

L'ADOC consiglia, qualora ci sia la reale esigenza di chiedere un'informazione su di un numero telefonico, di utilizzare, prima di tutto, l'elenco abbonati o, in alternativa, i motori di ricerca in internet, come Pagine Bianche e Pagine Gialle online, prima di effettuare qualsiasi costosissimo tentativo di chiamata.

Se proprio si è costretti a ricorrere a questi servizi, accertatevi di avere il nome e i riferimenti esatti della persona che state cercando: gli operatori, infatti, con dati imprecisi potrebbero tenervi al telefono anche qualche minuto per effettuare tutti i tentativi di ricerca necessari a soddisfare la richiesta.

L'ADSL

L'ADSL nasce nel 1998 con l'intento di fornire connessioni dati ad alta velocità, sullo stesso mezzo fisico su cui è fornito il servizio di telefono pubblico (cavo di rame).

E' una tecnologia che consente di sfruttare maggiormente le caratteristiche fisiche del doppino telefonico, permettendo elevate velocità di trasferimento dei dati e l'utilizzo a elevate prestazioni di servizi Internet a valore aggiunto come le videoconferenze o il commercio elettronico. L'ADSL è facile da installare e non bisogna fare nessuna modifica sull'impianto telefonico di casa.

Con l'ADSL si possono connettere contemporaneamente più computer sulla stessa linea mantenendo elevate prestazioni su Internet e non è soggetta all'effetto Dialer (cioè l'attivazione automatica e all'insaputa dell'utente di quei programmi che si connettono a numeri speciali con costi elevatissimi).

Ad Internet si può anche accedere con la classica linea Dial-up con il modem 56 k ma si tiene occupata la linea telefonica ed è molto più lenta dell'ADSL.

Il costo al minuto di una connessione Dial-up è normalmente più basso di una con l'ADSL. Bisogna però considerare che con l'ADSL si possono scaricare molte più informazioni e file nello stesso tempo per cui il risparmio è notevole a parità di connessione.

In generale l'ADSL offre solamente un canale per il trasferimento dati, garantendo un accesso ad Internet più veloce, per cui viene usato lo stesso doppino telefonico senza interferenze con la comunicazione vocale.

Per questo motivo normalmente si continua a pagare il canone Telecom Italia e in più la tariffa prevista dall'operatore telefonico scelto.

Per aiutare il consumatore nella scelta dell'operatore più adatto alle proprie esigenze sono stati prese in considerazione le maggiori compagnie che forniscono l'ADSL e sono state elencate le tariffe ritenute più adatte all'indagine svolta insieme ai costi e ai servizi.

ANALISI DELLE TARIFFE TELECOM

L'ADSL offerto da Telecom Italia è ALICE. Il servizio prevede la copertura di gran parte del territorio italiano.

ALICE offre tre tipologie di contratti con differenti velocità:

ALICE free - ALICE flat - ALICE 4 Mega – ALICE 20 Mega

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | | |
|---|--|----------------------|--------------------|--------------|---|
| Telecom Italia ALICE | www.alice.it | | | | |
| | Assistenza Tecnica: 892.187 (€ 0,50 al minuto IVA inclusa) Servizio Clienti:187 | | | | |
| | Contratto | Velocità in download | Velocità in upload | Tariffa | Modem |
| | Alice Flat | 640Kbps | 256kbps | € 19,95/mese | Se richiesto in comodato d'uso costa € 3,0o al mese |
| | Alice 4 Mega | 4 Mb | 256kbps | € 36,95/mese | |
| | Alice Free* | 640 Kbps | 256kbps | € 2,00/ora | |
| Alice 20Mega | 20Mb | 384kbps | € 36,95/mese | | |
| * per i nuovi abbonati il modem in comodato d'uso è gratis | | | | | |
| Servizi: una casella di posta elettronica da 3 Gb con antivirus e antispam, gigamail per allegati fino a 2 Gb (Servizio disponibile solo per gli utenti Alice), ricezione e invio di 10 sms al giorno. | | | | | |

Informazioni aggiuntive

Il costo dell'attivazione normalmente è di € 154,80 ma spesso ci sono promozioni che lo attenuano. Il costo di ALICE si somma a quello del canone e viene inserito nella stessa bolletta del telefono che può essere pagata con bollettino postale o addebito sul c/c bancario. Se non si possiede il telefono bisogna abbonarsi. Dal 10/10/2005 c'è un servizio telefonico dedicato di assistenza tecnica ADSL, il numero è 892.187 (dalle ore 8 alle 24) avente un costo di € 0,50 al minuto Iva inclusa. Per avere informazioni sul servizio di ALICE si può contattare il 187 con un tempo di attesa medio di 2-5 minuti.

Attualmente ALICE è l'unica in grado di attivare la linea a 4 Mega, almeno a Potenza.

ANALISI DELLE TARIFFE WIND - INFOSTRADA

La linea ADSL di Wind - Infostrada si chiama LIBERO. Il costo dell'abbonamento ADSL, di solito, si somma al canone per la telefonia fissa.

Questo provider prevede i seguenti tipi di contratti:

LIBERO MEGA, LIBERO MINI, LIBERO FREE e LIBERO TUTTO INCLUSO

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | | |
|---|----------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|---|
| LIBERO | www.libero.it | | | | |
| | Assistenza gratuita: 800-990-100 | | | | |
| | Contratto | Velocità download | Velocità upload | Tariffa | Modem |
| | Libero Mega | 12 Mb | 1Mb | € 29,95/mese* | Se richiesto in comodato d'uso costa € 5,00 al mese |
| | Libero Mini | 2Mb | 256kbps | € 19,95/mese* | |
| | Libero Free | 1,2Mb | 256kbps | € 1,90/ora* | |
| Libero tutto incluso | 4Mb** | 256kbps | €39,95/mese*** | | |
| * per i nuovi abbonati il modem in comodato d'uso costa € 3,00. | | | | | |
| ** In Basilicata la copertura prevista è solo di 640/256 kbps. | | | | | |
| *** Nelle zone in cui non è possibile procedere al collegamento alla rete di Libero, il canone mensile in è di € 34,95 e si somma al canone Telecom | | | | | |
| Servizi: 3 caselle di posta elettronica da 250 Mb con antivirus e antispam, spazio web da 150 Mb . | | | | | |

Informazioni aggiuntive

Il contratto è uguale per tutte le opzioni ed è di durata annuale mentre la fatturazione è bimestrale a partire dalla data effettiva di attivazione.

Il pagamento della bolletta è possibile con carta di credito, addebito sul c/c oppure con bollettino postale e in quest'ultimo caso è richiesto un contributo una tantum di € 6,20 che non è previsto per chi ha già un contratto mobile o fisso Wind o Infostrada. Se la zona non è ancora coperta dal provider (come la Basilicata) la connessione sarà fatta a solo 640 Kbps in download e 256 Kbps in upload potendo scegliere tra Libero Mini e Libero Free.

Per la navigazione a consumo (Libero free) è previsto un consumo minimo mensile di tre ore pari ad un costo di € 5,70, che risulta conveniente solo se utilizzato nei minimi tariffari obbligatori (più o meno 3 ore), perché bastano 11 ore di navigazione in un mese per avere un costo di circa € 20,00 e quindi optare per Libero Mini.

Le informazioni sul servizio di LIBERO sono reperibili contattando il 155 o il 159 gratis dai telefoni fissi e dai cellulari wind in cui gli operatori sono disponibili con un tempo di attesa medio di 2-3 minuti. Inoltre c'è il sito www.libero.it che prevede una sezione per l'assistenza on-line.

Per l'assistenza tecnica è previsto il numero verde 800.990.100 disponibile dalle 7 alle 24 .

ANALISI DELLE TARIFFE TELE2

Anche TELE 2 offre dei servizi ADSL ma come per le compagnie precedenti nella Basilicata non c'è ancora la copertura quindi si serve della linea di Telecom Italia. Qui la compagnia prevede per alcuni periodi all'anno delle offerte per cui con la sottoscrizione del contratto si ottiene il rimborso del canone Telecom.

Le offerte di TELE2 sono :

ADSL MINI, ADSL FLAT opzione 640 Kbps e 4 Mega.

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | | |
|---|---|-------------------|-----------------|---------------|---|
| TELE 2 | www.tele2.it | | | | |
| | Assistenza: 848-991022 (al costo di un'urbana Telecom per chi chiama da rete fissa e secondo il piano tariffario dell'operatore mobile prescelto per chi chiama da cellulare) | | | | |
| | Contratto | Velocità download | Velocità upload | Tariffa | Modem |
| | Tele2 Mini | 640kbps | 256 kbps | € 14,90/mese* | Se richiesto in comodato d'uso costa € 3,00 al mese |
| | Tele2 Flat opzione 640kbps | 64 kbps 0 | 256 kbps | € 18,90/mese | |
| Tele2 Flat | 4Mb | 256 kbps | € 28,95/mese | | |
| * in questa somma ci sono 9 ore di traffico incluso, oltre le 9 ore il costo è di € 0,0298 al minuto. | | | | | |
| Servizi: 5 caselle di posta elettronica da 30 Mb con antivirus e antispam, spazio web 10 Mb. | | | | | |

Informazioni aggiuntive

La sottoscrizione del servizio ADSL di Tele2 comporta automaticamente anche l'attivazione del servizio di telefonia fissa ma l'utilizzo non è obbligatorio, l'informazione non è chiara, come non chiara risulta essere la dichiarazione che fa sulla velocità: "la velocità raggiungibile dipende dalla capacità dei server e dal traffico di rete" senza indicare un minimo garantito. Se si preferisce l'istallazione del servizio da parte di un tecnico specializzato il costo è di € 89,00.

Il contratto dura 15 mesi. Per questo operatore i problemi maggiori riguardano la copertura territoriale molto scarsa e la necessità di essere abbonati a Telecom per poter usufruire del servizio. Per avere informazioni sul servizio di Tele2 si può contattare il 1922 gratis dai telefoni fissi in cui gli operatori sono disponibili con un tempo di attesa di 2-3 minuti. Inoltre c'è il sito www.tele2.it.

ANALISI DELLE TARIFFE TISCALI

TISCALI come contratti da offrire per l'ADSL non ne ha molti, inoltre a causa della mancata copertura della zona della Basilicata, l'unico contratto possibile è quello che prevede la velocità in download di 640 Kbps. I contratti offerti sono:

TISCALI 12 MEGA Flat (anche nella versione weekend),

TISCALI 4 MEGA Flat e TISCALI 2 MEGA Free.

| Operatore | Informazioni e tariffe | | | | |
|--|---|-------------------|-----------------|--------------|--|
| TISCALI | www.tiscali.it | | | | |
| | Assistenza gratuita: 130 (supporto tecnico avanzato 166-61-41-61 costo: per le chiamate provenienti da rete fissa il costo del servizio è di € 0,59 al minuto con addebito alla risposta di € 0.079 iva inclusa. La durata massima della chiamata è di 21 minuti. | | | | |
| | Contratto | Velocità download | Velocità upload | Tariffa | Modem |
| | Tiscali 12Mb Flat | 12Mb | 1024kbps | € 29,95/mese | Se richiesto in comodato d'uso costa € 3, 00 al mese |
| | Tiscali 4Mb Flat | 4Mb | 256kbps | € 19,95/mese | |
| Tiscali 2 Mb Free | 2Mb | 512kbps | € 1,80/ora | | |
| Servizi: una casella di posta elettronica da 50 Mb con antivirus e antispam, spazio web da 100 Mb e servizio fax in ricezione, traffico illimitato. | | | | | |

Informazioni aggiuntive

Tiscali fornisce un servizio abbastanza buono ma qui in Basilicata non è sfruttabile in tutta la sua velocità in quanto la velocità garantita è 640/256 Kbps pertanto l'offerta possibile è quella a 640 kbps in download. Il contratto dura 12 mesi e la bolletta può essere pagata con carta di credito, addebito sul c/c bancario o bollettino postale e in quest'ultimo caso ci sarà un contributo una tantum di € 8,00. Se l'impianto telefonico ha il centralino o il teleallarme, si deve acquistare un dispositivo di protezione della linea che deve essere espressamente richiesto e costa € 87,80 (Iva esclusa). L'opzione 12 Mb potrebbe essere anche ristretta al weekend pagando un canone mensile di € 14,95 al mese per una connessione 24h su 24h il sabato e la domenica. Il numero da contattare per l'assistenza clienti è il 130 ma gli operatori rispondono con un tempo di attesa troppo elevato e il sito www.tiscali.it non è molto semplice da consultare.

Confronto tra linee Adsl

LINEE ADSL OLTRE 4 MEGA

| | Alice 20 Mega | Libero Mega | Libero tutto incluso | Tiscali 12Mb flat |
|-----------------------------|---|---|---|--|
| Velocità in download (Kbps) | 20Mb | 12Mb | 4Mb | 12Mb |
| Velocità in upload (Kbps) | 384 | 1Mb | 256 | 1024 |
| costo | € 36,95/mese | € 29,95/mese | € 39,95/mese | € 29,95/mese |
| modem | € 3,00/mese | € 3,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto |
| servizi offerti | una casella di posta da 3Gb, Gigamail per allegati fino a 2GB(solo per i clienti Alice), invio 10 SMS | 3 caselle di posta da 250Mb, spazio web 150Mb, spazio blog illimitato, 3 mesi di Internet Security gratis | 3 caselle di posta da 250Mb, spazio web 150Mb, spazio blog illimitato, 3 mesi di Internet Security gratis | Una casella di posta da 50Mb, spazio web 100Mb |

LINEE ADSL FINO A 2 MEGA

| | Alice 4 Mega | Alice flat | Libero Mini | Tele2 flat opzione 640kbps | Tele2 flat 4 Mb | Tiscali 4Mb flat |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|--|
| Velocità in download (Kbps) | 4Mb | 640 | 2Mb | 640 | 4Mb | 4Mb |
| Velocità in upload (Kbps) | 256 | 256 | 256 | 256 | 256 | 256 |
| costo | € 36,95/mese | € 19,95/mese | € 19,95/mese | € 16,90/mese | € 28,95/mese | € 19,95/mese |
| modem | € 3,00/mese | € 5,00 a bimestre se richiesto | € 3,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto |
| servizi offerti | una casella di posta da 3Gb, Gigamail per allegati fino a 2GB(solo per i clienti Alice), invio 10 SMS | una casella di posta da 3Gb, Gigamail per allegati fino a 2GB(solo per i clienti Alice), invio 10 SMS | 3 caselle di posta da 250Mb, spazio web 150Mb, spazio blog illimitato, 3 mesi di Internet Security gratis | 5 caselle di posta da 30Mb, spazio web 10Mb | 5 caselle di posta da 30Mb, spazio web 10Mb | una casella di posta da 50Mb, spazio web 100Mb |

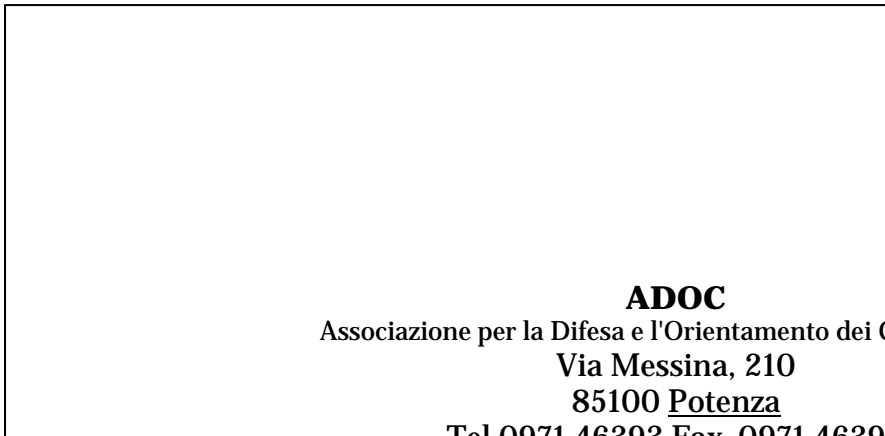
ADSL A CONSUMO

| | Alice free | Libero free | Tele2 mini | Tiscali 2Mb free |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| Velocità in download (Kbps) | 640 | 1,2Mb | 640 | 2Mb |
| Velocità in upload (Kbps) | 256 | 256 | 256 | 512 |
| costo | € 2,00/h | € 5,70/mese per le prime 3 ore per le ore successive € 1,90 | € 14,90/mese per le prime 9 ore, per i minuti successivi € 0,0298 | € 5,40 per le prime 3 ore, per le ore successive € 1,80/ora |
| modem | gratis | € 5,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto | € 3,00/mese se richiesto |
| servizi offerti | una casella di posta da 3Gb, Gigamail per allegati fino a 2GB(solo per i clienti Alice), invio 10 SMS | una casella di posta da 250Mb, spazio web 150Mb, spazio blog illimitato, 3 mesi di Internet Security gratis | 5 caselle di posta da 30Mb, spazio web 10Mb | una casella di posta da 50Mb, spazio web 100Mb |

GLOSSARIO

| | |
|--|--|
| <u>12xy:</u> | Con il 12 iniziale seguito da altre due cifre, vengono identificati i direct assistant abilitati a fornire informazioni sull'elenco abbonati che possono collegare il cliente al numero cercato. Soglia massima di prezzo Iva inclusa: 0,36 centesimi di euro come scatto alla risposta, 1,8 euro come costo al minuto. |
| <u>892xyz:</u> | A questi numeri rispondono i direct assistant, che dopo l'892 hanno altre tre cifre, in grado di fornire dati sia sull'elenco abbonati sia informazioni aggiuntive (oltre a collegare al numero richiesto). La tariffa massima è uguale a quella per i 12xy: massimo 0,36 centesimi come scatto alla risposta e il costo al minuto non può superare 1,80 euro. |
| <u>Accordo di conciliazione:</u> | Accordo tra una società di servizi e le associazioni di consumatori per la risoluzione di controversie. |
| <u>Adsl:</u> | Asymmetric Digital Subscriber Line, linea di abbonamento digitale asimmetrica. |
| <u>Antispam:</u> | E' un software atto ad evitare che della posta elettronica non richiesta provochi danni al pc. |
| <u>Antivirus:</u> | E' un software atto a rilevare ed eliminare virus informatici o altri programmi dannosi per il pc. |
| <u>Call completion:</u> | E' l'instradamento della telefonata ovvero la possibilità di essere collegati da un operatore 12xy o 892xyz al numero richiesto. Il costo della conversazione segue una tariffa diversa da quella applicata se si telefonasse direttamente con il proprio gestore di appartenenza. |
| <u>Dial-up:</u> | Tipo di connessione con modem che si collega alla linea telefonica che ha una velocità di 56Kbps. |
| <u>Direct assistant:</u> | sono le società che hanno preso il posto del 12 e del 412: possono fornire solo i numeri degli abbonati o anche informazioni aggiuntive e dettagliate su attività commerciali, come indirizzo e numero di un ristorante, di un idraulico, gli orari e la programmazione di un cinema, le farmacie aperte di turno, le previsioni meteo e via chiedendo. |
| <u>Doppino telefonico:</u> | Coppia di cavi in rame che viene usata per la trasmissione delle comunicazioni telefoniche. |
| <u>Download:</u> | Trasferimento dati dalla rete al pc dell'utente. |
| <u>Effetto Dialer:</u> | Programmi che si innescano all'insaputa dell'utente a numeri speciali con costi elevatissimi. |
| <u>Gprs:</u> | Tecnologia che aumenta la capacità di trasmissione dati delle reti di telefonia mobile digitali. |
| <u>Hardware</u> | L'insieme delle componenti fisiche del computer (es.: tastiera, monitor, mouse...) |
| <u>Isdn:</u> | Integrated services digital network, rete di telecomunicazione integrata. |
| <u>Kbps:</u> | Kilo byte per secondo. |
| <u>Liberalizzazione dell'ultimo miglio:</u> | La delibera n. 33/06/CONS dispone che nel caso in cui il consumatore usufruisce dei servizi di telefonia fissa di un operatore che non sia l'ex monopolista Telecom Italia, ci sia un unico invio della bolletta telefonica. Cioè il consumatore deve ricevere un'unica bolletta (dell'operatore che ha scelto per la telefonia fissa) nella quale è compresa la spesa effettuata e il canone Telecom. |
| <u>Mb:</u> | Mega byte. |
| <u>Mms:</u> | Multimedia Messaging Service. Servizio di messaggistica multimediale che consente la |

| | |
|-----------------------------|---|
| | creazione di messaggi contenenti una combinazione di testo, immagini, suoni, melodie e filmati; possono essere spediti a qualsiasi cellulare compatibile. |
| <u>Modem:</u> | Modulatore-demodulatore, dispositivo hardware che collega il pc dell'utente alla rete Internet. |
| <u>Roaming:</u> | Sistema attraverso il quale un abbonato GSM è abilitato ad utilizzare la rete di un gestore diverso da quello scelto, nelle zone non coperte dal proprio operatore. |
| <u>Servizi voip:</u> | Il servizio di telefonia voip consiste nel telefonare utilizzando la rete adsl al posto della normale rete telefonica. Non è necessaria la presenza di un pc per poter utilizzare i servizi di telefonia voip , è necessaria anche la sola presenza della rete Adsl e del telefono ad essa connesso. |
| <u>Sim:</u> | E' la carta che viene inserita in ogni telefono GSM e contiene i protocolli di connessioni alle linee del gestore telefonico, i dati personali dell'abbonato, i messaggi SMS, la rubrica e, se di nuova generazione, i servizi aggiuntivi. |
| <u>Sms:</u> | E' l'acronimo di Short Message Service (Brevi Messaggi di Testo). Il servizio permette di inviare o ricevere messaggi di testo tramite i cellulari. Tramite SMS possono essere spediti anche loghi e suonerie verso cellulari che supportano tali funzioni. |
| <u>Upload:</u> | Trasferimento dati dal pc dell'utente alla rete. |
| <u>Wap:</u> | La tecnologia WAP permette agli utenti di telefoni cellulari GSM o GPRS di accedere ai contenuti internet opportunamente predisposti per essere visualizzati negli schermi dei telefonini. |



ADOC
Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori
Via Messina, 210
85100 Potenza
~~Tel 0971 46393 Fax 0971 46390~~
www.adoc.org e mail: adoc.basilicata@libero.it

Presidente: Nino D'Andrea

Potenza, 15 maggio 2006