



RELAZIONE ATTIVITA' SVOLTE PER IL PROGETTO " RAPPORTI CONTRATTUALI STANDARDIZZATI UTENZE TELEFONICHE "

Nell'ambito del Progetto "Rapporti contrattuali standardizzati, utenze telefoniche" autorizzato dalla Regione Lazio con determina A 4271 del 15 dicembre 2006, realizzato dalla Lega Consumatori Lazio sono stati esaminati molti aspetti del servizio telefonico affidato a diversi Gestori e constatato che non tutto si svolge con quella trasparenza, di cui tanto si parla e che il settore presenta molte zone d'ombra che molto spesso danneggiano il consumatore. Dai messaggi della pubblicità, molto spesso ingannevoli, che promettono risparmi inesistenti, ai contratti telefonici, nei quali sovente sono inserite clausole vessatorie che determinano uno squilibrio tra i diritti e gli obblighi delle parti. A ciò si aggiungono le "aggressive" campagne da parte di promoter (spesso esterni alle strutture dei gestori) rivolte alla sottoscrizione di nuovi contratti di telefonia o cambi di gestore ed altre offerte riguardanti particolari piani telefonici (telefonia mobile, telefonia mobile più fissa, accesso ad internet ecc).

In generale i reclami più diffusi riguardano l'attribuzione di consumi che l'utente ritiene di non aver mai effettuato, assegnazione di servizi non richiesti, il ritardo degli allacciamenti dei servizi (linea telefonica, adsl, ecc.), ritardi nella riparazione dei guasti, difficoltà di comunicazione con gli operatori dei call center.

Per quanto riguarda i questionari attraverso i quali l'indagine è stata posta in essere, essi sono stati compilati in massima parte dalle persone che si sono rivolte alla Lega Consumatori per risolvere i reclami indirizzati ai vari gestori e la maggior parte di esse chiede la riduzione dei costi, che attualmente risultano molto elevati, la riduzione dei costi relativi al canone Telecomitalia. Viene, inoltre, lamentata l'inefficienza dei call center. Per quanto riguarda l'attribuzione di consumi non effettuati, la media degli intervistati sostiene di averli ricevuti solo molto raramente. Un'alta percentuale ritiene le fatture poco chiare e incontra difficoltà nella lettura. Comunque molti concordano che tasse, canoni e altre voci non sempre ben decifrabili superano talvolta i consumi realmente effettuati. La conoscenza della Carta dei Servizi e dell'Ufficio di Conciliazione di Telecomitalia è abbastanza diffusa e diversi utenti si rivolgono alle Associazione dei Consumatori su indicazione della stessa Telecomitalia.

In relazione alla telefonia fissa, la maggior parte degli intervistati ha un contratto Telecomitalia (64%), i restanti Wind-Infostrada (30%) e Tele2 (16%), tuttavia quasi tutti lamentano le stesse disfunzioni. Nel caso, poi, di questi ultimi gestori non è possibile neppure discutere i reclami perché non dispongono di un Ufficio di Conciliazione.

Viene riportata di seguito l'analisi più approfondita dei risultati dell'indagine intrapresa.

ANALISI DELL'INDAGINE SVOLTA - INTRODUZIONE

Nell'ambito del progetto "Rapporti contrattuali standardizzati – utenze telefoniche" la Lega Consumatori Lazio ha svolto un'indagine presso un campione di 100 utenti, in parte associati (30%) della stessa in parte soggetti che si sono rivolti alla Lega Consumatori per risolvere problemi con i gestori di telefonia, sia fissa che mobile (70%).

I quesiti posti nel questionario somministrato erano volti, da un lato a conoscere il punto di vista degli utenti su call center, chiarezza delle fatture, tipologie di contratti, tariffe, dall'altro ad evidenziare il grado di conoscenza da parte degli utenti delle effettive tariffe applicate e sulla presenza di comportamenti scorretti da parte dei gestori. Non essendo di interesse specifico nel presente studio, non sono stati evidenziati i differenti gradi di soddisfazione rispetto ai differenti gestori (ad esempio, quindi, non è stata esplicitata la percentuale di soddisfazione rispetto al corrispettivo call center tra gli utenti di Telecom, Wind-Infostrada, Tele2 ecc) questo per evidenziare il dato globale ed evitare "classifiche" che esulano dall'interesse del presente progetto. Nonostante la limitata ampiezza del campione considerato e lungi dal voler essere interamente rappresentativo della media degli utenti-consumatori italiani, i dati raccolti presentano comunque interessanti spunti di riflessione sull'argomento.

Di seguito sono esposti, in dettaglio, i risultati dell'indagine svolta.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE E TIPOLOGIE DI CONTRATTI PRESI IN ESAME

Nel dettaglio il campione di 100 utenti, di età compresa tra 27 e 75 anni, è composto dal 51% di donne e dal 49% di uomini. Il titolo di studio dei soggetti coinvolti appare così ripartito: 36% laureato, 48% in possesso di diploma di scuola media superiore ed infine dal 16% con licenza media inferiore.

In relazione ai singoli, per quanto concerne la telefonia mobile, e al gruppo familiare di appartenenza per quanto riguarda la telefonia fissa, il campione in esame ha dichiarato di avere un contratto di telefonia mobile nel 100% dei casi mentre in

relazione ai contratti di telefonia fissa il 91% ha dichiarato di averne mentre il 9% no e, quindi, utilizzare solo il cellulare per le comunicazioni telefoniche.

Nel caso l'utente abbia dichiarato di avere più contratti di telefonia mobile e utilizzare diversi operatori (gestori) di telefonia fissa, si è specificato nel questionario di fare riferimento a quello maggiormente utilizzato.

Nello specifico, riferito alla telefonia fissa, il campione risulta così ripartito: Telecom 54%, Wind-Infostrada 30% e Tele2 16%.

In riferimento, invece, ai contratti con gestori di telefonia mobile il campione si evidenzia ripartito nelle seguenti percentuali: TIM 36%, Vodafone 45%, Wind 15 %, H3G 4%, di cui il 18% con abbonamento e l'82% con l'utilizzo di credito prepagato che appare il preferito dagli utenti.

Per quanto concerne l'accesso ad internet il 13% degli intervistati ha dichiarato di non avere alcun tipo di collegamento mentre l'87% di averne. Nel dettaglio il 66% di chi ha un collegamento internet accede alla rete in banda larga, adsl, isdn ecc, mentre il restante 34% è ancora collegato con tecnologia analogica a 56k.

Riguardo la conoscenza da parte degli utenti della "Carta dei servizi" e delle procedure di Conciliazione il 64% degli intervistati dichiara di esserne a conoscenza mentre il 36% no.

TELEFONIA FISSA

Riguardo alla chiarezza e comprensibilità delle fatture inviate dai gestori solo il 33% ha dichiarato di trovarle pienamente interpretabili, mentre il 36% ha dichiarato di trovarle sufficientemente chiare. Poco (24%) o non chiare (7%), corrispondente al 31% delle risposte, la percentuale del campione che non si trova soddisfatto del grado di chiarezza delle fatture.

In relazione al grado di soddisfazione da parte degli utenti riguardo ai call center dei gestori (nei contatti successivi a disservizi, segnalazione guasti, richiesta informazioni ecc) il 57% degli intervistati ha risposto di essere da pienamente soddisfatto a sufficientemente soddisfatto mentre il restante 43% si è dichiarato da poco a per niente soddisfatto.

Quanto all'addebito di servizi mai richiesti o di fatture sproporzionate rispetto ai consumi abituali il 28% del campione ha dichiarato di averne sofferto mentre il 72% no.

Nonostante i dati precedentemente evidenziati, alla domanda sul grado di soddisfazione complessivo rispetto al gestore di telefonia fissa maggiormente utilizzato il 78% degli intervistati si è dichiarato da soddisfatto a sufficientemente soddisfatto dell'operatore mentre il 22% si è dichiarato da poco a non soddisfatto del proprio gestore di telefonia.

Riguardo alle tariffe applicate dai gestori nelle chiamate da fisso a fisso il 54% ha dichiarato di ritenerle da basse a medie mentre il 46% le ritiene da alte a troppo alte.

Quasi unanime la percezione di tariffe da alte a troppo alte (98%) per quanto concerne le chiamate da fisso a mobile (solo il 2% le ritiene medie come costi).

Per quanto riguarda la domanda facoltativa a risposta libera “Che miglioramenti richiederebbe al suo gestore di telefonia fissa?” la maggioranza degli utenti ha riportato richieste riconducibili alla richiesta di tariffe più convenienti (in particolare nelle chiamate da fisso a mobile) e alla eliminazione del canone Telecom. Molte anche le richieste di miglioramento dei servizi di call center, di maggiore chiarezza nelle fatture e nelle comunicazioni in genere con i gestori. Numerose anche le segnalazioni in relazione agli addebiti subiti in regime di domiciliazione bancaria; in casi di addebiti illeciti o fraudolenti l'utente si vede immediatamente addebitato un costo anche notevole ma poi i tempi dei rimborsi sono lunghi e l'iter non sempre semplice. Percentualmente rilevante anche la richiesta di maggiore competenza e trasparenza da parte dei promoter che propongono abbonamenti, cambio di operatore ed offerte in genere. Molti utenti lamentano difficoltà ad ottenere nuovi allacci telefonici e ritardi nei cambi di gestore oltre che i cronici ritardi nella riparazione di guasti tecnici. Si segnala, inoltre, la impossibilità ad avere assistenza, anche a pagamento, per la risoluzione di determinati inconvenienti tecnici: ad esempio la sostituzione in garanzia di un modem adsl difettoso fornito con l'allaccio della linea, viene effettuato ma l'utente deve di persona recarsi in un centro convenzionato per effettuare la sostituzione e poi deve installarselo e riconfigurarselo da solo, cosa non alla portata di tutti. Infine una minoranza, ma non trascurabile, chiede maggiore cortesia e competenza da parte degli operatori dei call center.

TELEFONIA MOBILE

Riguardo la conoscenza precisa da parte degli utenti delle tariffe applicate e del piano telefonico in vigore sul numero di cellulare maggiormente utilizzato il 54% degli utenti ha dichiarato non conoscere con il precisione piano telefonico e i costi relativi mentre il 46% si dichiara a conoscenza dei su visti costi e modalità.

In relazione al grado di soddisfazione da parte degli utenti riguardo ai call center dei gestori (nei contatti successivi a disservizi, segnalazione guasti, richiesta informazioni ecc) il 63% degli intervistati ha risposto di essere da soddisfatto a

sufficientemente soddisfatto mentre il restante 37% si è dichiarato da poco a niente soddisfatto.

Il 7% del campione rivela di aver avuto addebiti per servizi mai esplicitamente richiesti o non corrispondenti all'effettivo uso, il 93% di non averne avuti.

Maggiore, rispetto al dato della telefonia fissa, la percentuale di quelli che si dichiarano da soddisfatti a sufficientemente soddisfatti (72%) del proprio gestore di telefonia mobile maggiormente utilizzato rispetto a quelli (28%) che sono da poco a non soddisfatti nel complesso del proprio gestore.

Riguardo alle tariffe applicate dai gestori nelle chiamate da mobile a fisso il 33% ha dichiarato di ritenerle da basse a medie mentre il 67% le ritiene da alte a troppo alte.

Elevata da parte degli utenti la percezione di tariffe da alte a troppo alte (88%) per quanto concerne le chiamate da mobile a mobile di un altro gestore (solo il 12% le ritiene medie come costi).

Evidenti ancora i problemi di "copertura" con difficoltà di ricezione del segnale evidenziati dal 22% del campione. In realtà tali problemi sono dichiarati maggiormente solo in riferimento ad alcuni operatori con punte del 50% di insoddisfazione per uno specifico operatore. Comunque il 78% degli utenti interpellati non ha riscontrato problemi di "copertura".

Per quanto riguarda la domanda facoltativa a risposta libera "Che miglioramenti richiederebbe al suo gestore di telefonia mobile?" anche in questo caso la maggioranza degli utenti ha riportato richieste riconducibili alla richiesta di tariffe più convenienti (in particolare nelle chiamate da mobile a mobile) ed all'eliminazione dello scatto alla risposta, per i piani telefonici che lo contemplano. Questo ultimo viene visto, al pari del costo di ricarica recentemente abolito, come un iniquo balzello. Molte le proteste per l'erogazione di determinati servizi fatta solo dopo la comunicazione da parte dell'utente degli estremi della propria carta di credito (esempio per alcuni piani telefonici per l'estero). Molte anche le richieste di miglioramento dei servizi di call center. In fine una minoranza, anche in questo caso non trascurabile, chiede maggiore cortesia e competenza da parte degli operatori dei call center e la eventualità di poter avere un front desk per comunicare col gestore.

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei dati su visti emergono in particolare le istanze da parte degli utenti per tariffe più convenienti, in particolare nelle chiamate da fisso a mobile e da mobile

a mobile di differente operatore. Questo sia nei casi di sola “percezione” (infatti molti non sono neanche a conoscenza del piano tariffario applicato) di una spesa troppo elevata, sia nei casi in cui, invece, l’utente è perfettamente consapevole dei costi delle chiamate e per esempio della modalità di tariffazione (a secondi, a minuti, con o meno scatto alla risposta ecc). Molte le segnalazioni relative alla difficoltà ed alla lentezza inerenti l’allaccio di nuove utenze e ai ritardi nella soluzione di guasti tecnici sia relativi alla connessione internet che al traffico di “sola voce”.

Da segnalare che lo scatto alla risposta (nei piani tariffari che lo prevedono) e la richiesta degli estremi della carta di credito, per determinati piani telefonici, sono visti molto negativamente da molti utenti.

Non è trascurabile l’ancora elevata percentuale di utenti-consumatori non soddisfatti dai servizi offerti dai call center dei gestori.

Una significativa percentuale segnala, inoltre, poca chiarezza da parte dei promoter che propongono (sia telefonicamente sia di persona) cambi di gestore o offerte di particolari piani telefonici (mobile, mobile più fisso ecc).