

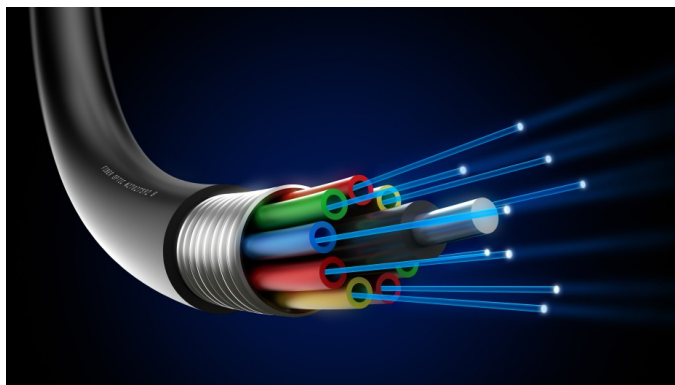
*Blog di riflessione su notizie, tecnologia, cultura, società*

IDEE E PENSIERI

## Operatori fibra, non vi capisco

*Marco Valerio Principato*

Il vostro è un irrigidimento (ormai) irragionevole: non volete cedere sul lasciar usare il proprio modem/router ai clienti «evoluti». Eppure lo farete. Prima di quanto si possa supporre.



Cavo in fibra ottica (rendering)

**Facciamo subito i nomi:** Tim, Vodafone, Fastweb, Wind-Infostrada, Tiscali. Tutti voi vendete fibra per la connettività e la fonia domestiche. A Milano la vendete “FTTH”<sup>1</sup>, altrove la vendete “FTTC”<sup>2</sup>, poco cambia.

- 1 FTTH = Fiber To The Home, ossia una fornitura che prevede di condurre un cavo a fibra ottica fino a dentro casa del cliente.
- 2 FTTC = Fiber To The Cabinet, ossia una fornitura che prevede di condurre il cavo a fibra ottica fino all'armadio di distribuzione

**Vi siete tutti “impuntati”** e volete per forza appioppare ai clienti – tutti, senza tener conto delle differenze – il vostro squallido e blindato modem/router. **State sbagliando.**

**Io ho due utenze.** Una ad **Anzio** (60 Km a sud di Roma), dove il massimo che riesco ad avere su doppino, ad oggi, è una linea ADSL Infostrada a 8 Megabit (ben funzionante, in verità, ma ormai lenta e soprattutto **cara**: 30 euro al mese). Da poche settimane so che anche lì è disponibile la fibra FTTC.

L'altra utenza è a **Roma**. Attualmente è una 20 Megabit di Tiscali che funziona egregiamente. Ad avere fibra FTTC, a Roma, non c'è alcun problema già da tempo, benché una 20 Mega ben funzionante non ne faccia sentire la mancanza più di tanto.

**Ho chiesto a Wind-Infostrada** (via Facebook!) di “evolvere” verso la fibra specificando, però, di voler mantenere il mio modem/router (che è tecnicamente adatto anche a quello, oltre che all'ADSL: è un AVM FritzBox 7390). Risultato: «no, non possiamo, i dati di configurazione, specialmente quelli relativi alla linea telefonica, non li rendiamo pubblici».

stradale più vicino al cliente, poi da lì a casa del cliente si va su normale doppino in rame.

## Operatori fibra, non vi capisco (p. 2 di 4)

**Ho chiesto a Tiscali** per iscritto la stessa cosa, prevedendo che una mancata risposta equivalesse a un diniego: medesimo risultato, nessuno risponde, dunque anche Tiscali “non vuole” che si usi il proprio modem/router (e vale per tutti gli altri, questo ormai è chiaro).

**Risultato finale:** a Roma mi tengo l'ADSL a 20 Megabit di Tiscali<sup>3</sup>, sulla quale viaggiano perfettamente anche le linee telefoniche in VoIP (che **non sono** di Tiscali), che mantengo praticamente solo in entrata. La linea telefonica assegnata da Tiscali, non sapendo cosa farci, la uso per un controllo a distanza, che mi permette di accendere e spegnere apparecchiature, quindi traffico in uscita non ne ha mai fatto e non ne fa.

Ad Anzio, vista la velocità inferiore (e l'impossibilità di avere altro), me la tengo per il traffico “ordinario” ma, quando ho bisogno di un po' di velocità in più – tipo per caricare video su Facebook o YouTube – attacco l'iPhone al PC e, tramite Vodafone 4G, in pochi secondi ho finito. La linea telefonica fornita da Infostrada, in questo caso, addirittura è del tutto disconnessa. E Infostrada può giurare che, non appena Tiscali dovesse essere disponibile in zona, la mollo perché 30 euro al mese (anzi, ogni 4 setti-

mane) per una 8 Mega oggi sono **una rapina a mano armata**.

Quali sono i vostri timori, ragazzi? Il vostro “irrigidimento” ha senso per molti – che sono incompetenti – ma non per tutti. Nel mio caso, semplicemente avete un cliente “a rischio”, che come può vi molla.

Delle vostre linee telefoniche “tutto compreso” (cioè fissi e cellulari), come forse vi sfugge, oggi non frega niente a nessuno. Ho ancora le linee fisse in entrata perché ho parenti anziani, e per loro l'uso del cellulare è un'eccezione.

Ma le chiamate in uscita, avendo tariffa **tutto illimitato fissi e mobili voce e SMS**, semplicemente non ho alcuna esigenza di farle da una linea fissa.

Per cui, il vostro irrigidimento non serve a una beata fava: potreste tranquillamente darmi solo la linea Internet, la linea telefonica ve la potete tenere stretta, **non ci faccio un fico secco**.

**«Ma Tim, Vodafone e Fastweb? Non le hai interpellate?».**

No.

Tim perché non è più “la SIP” né Telecom Italia: è un'azienda senza scrupoli, che se ne strafrega e detta legge con una spocchia e un'arroganza senza pari, se non stai *in campana* fa dei dati personali del cliente quel che vuole, infischiando-

<sup>3</sup> La quale, se non altro, più intelligentemente di Infostrada, mi ha praticato uno sconto fedeltà “permanente” per cui la pago 24 euro al mese: almeno ci ha provato a conservarmi come cliente.

## Operatori fibra, non vi capisco (p. 3 di 4)

sene del desiderio di riservatezza, e si comporta in modo disinvolto quanto a tariffe, tutt'altro che basse.

Vodafone perché vendere connettività fissa **non è il suo mestiere**: nasce come operatore mobile e solo quello sa fare (abbastanza) bene. Fermo restando che quando dà disposizione ai propri punti vendita di far firmare i contratti “alla cieca”, mediante firma su una tavoletta grafica, **nasconde** ai clienti il fatto che una di quelle quattro firme richieste è quella che autorizza la diffusione dei dati personali per scopi ulteriori (interviste, statistiche, ecc.), e quindi lo fa **con l'inganno** (ho le prove: il mio stesso contratto). Solo per questo sarebbero da citare in giudizio, ma figurarsi se in Italia si potrebbe mai ottenere giustizia per una cosa del genere. Diciamo che si piega la testa in funzione della buona qualità della rete mobile (e con una nutrita lista di numeri bloccati), via.

**Fastweb?** Non mi ripeto: non voglio avere a che fare con un'azienda spocchiosa e arrogante, con la quale mi sono già scontrato una volta, che ha provato a farmi pagare i costi di disattivazione (pur essendo in torto marcio per mancata rispondenza del servizio alle caratteristiche dichiarate), non ci è riuscita, mi ha lanciato dietro le società di recupero crediti, ma sta ancora attendendo di ve-

dere un centesimo. E mai lo vedrà.

Aspettiamo il 1 gennaio 2017, quando Wind-Infostrada e Tre Italia si uniranno: qualche equilibrio dovrebbe cambiare. Nel frattempo, l'irrigidimento di Infostrada e Tiscali è la dimostrazione vivente di come, in Italia, abbia ragione Philip Kotler, guru del marketing: «il marketing bastano sei mesi per impararlo, ma non basta una vita per metterlo in pratica».

E, come sostiene la mia docente di marketing, Sabina Addamiano, quella disciplina è un connubio di scienza e arte: è scienza quando calcola, misura, pianifica e interviene regolando le leve operative e modellando il processo di marketing management, ma è arte quando il lato umano, l'intuito, il saper guardare oltre al proprio naso fanno sbarrare a penna rossa clausole, politiche, regole e delimitazioni, perché “sento che dobbiamo farlo”. Troppo, per gli italioti manager di oggi.

*Marco Valerio Principato*

---

Argomenti trattati:  
fibra, tim, vodafone, fastweb, wind, infostrada, tiscali

Questo articolo, secondo quanto definito dalla licenza d'uso Creative Commons Share Alike 3.0 IT, può essere riprodotto anche integralmente alle seguenti condizioni:

1. citare per esteso la fonte e collegarla mediante link ipertestuale;
2. citare per esteso il nome dell'autore.

Le dimensioni del carattere sono sufficientemente grandi da permettere un'agevole lettura anche su dispositivi elettronici come gli ebook reader.

## **Operatori fibra, non vi capisco (p. 4 di 4)**

---

Questo post è online dal 17/10/2016 all'indirizzo:  
<http://nibble.it/?p=13773>