

# Dietrofront Telecom: torna l'operatore al 12

*Elenco abbonati, si sceglierà tra risponditore su disco e centralinista vero: ma con sovrapprezzo*

ROMA — Controrivoluzione in Telecom Italia. Da oggi al servizio-informazioni sui numeri degli abbonati Info12, tornano a essere protagonisti gli operatori. In carne e ossa. Chi richiederà un numero telefonico al 12 non dovrà più passare necessariamente attraverso il «filtro» del risponditore automatico, cercando di farsi capire da un disco. Ma potrà scegliere subito se affidarsi alla ricerca elettronica o parlare con uno dei 2.500 operatori Telecom, sparsi nei call-center di tutt'Italia (più 1.200 telelavoratori). A questi operatori, preferiti da più del 50% degli utenti, secondo una ricerca aziendale, sarà possibile chiedere fino a cinque numeri telefonici con una singola chiamata.

Ma quello che Marcella Logli, responsabile per Telecom Italia della telefonia fissa e Internet per le aziende, ha chiamato «valore aggiunto offerto dagli operatori», ha da og-

gi un costo maggiore. A fronte del minor prezzo praticato per il risponditore automatico.

Vediamo come funziona. Chi sceglie l'operatore non paga più le 635 lire fisse (più Iva) a chiamata ma si sottopone a una tariffazione a tempo. Si pagano 200 lire di scatto alla risposta (più 40 lire di Iva), in più ci sono 20 lire (più 4 lire di Iva) al secondo. Considerando che la durata media di una chiamata per una sola richiesta d'informazione è di 40 secondi, il costo medio del servizio è di mille lire più Iva. Circa 400 lire in più della tariffa precedente. Costo che aumenta a seconda del tempo impiegato nel caso di una chiamata con richieste multiple, che prima però non era possibile effettuare.

Chi invece preferisce il risponditore automatico non paga più 635 lire (più Iva) a chiamata ma solo 400 (più Iva). Il cliente che non ottiene risposta dal servizio automatico

viene guidato da una voce per decidere se terminare la ricerca o ottenere l'assistenza dell'operatore. Nel primo caso non ci sarà alcun addebito. Nel secondo scatterà la tariffa di 20 lire più Iva al secondo ma senza scatto al-

la risposta. Con entrambe le modalità inoltre sarà possibile farsi collegare direttamente al numero richiesto con l'opzione «Zero e via», al costo di 194 lire più Iva.

«Le nostre tariffe restano a livello europeo» ha

precisato ieri per Telecom Italia, Gianclaudio Neri. In particolare, secondo dati forniti dall'azienda, alle mille lire medie dell'Info12 italiano corrispondono le 531 della spagnola Telefonica, le 1.200 di Belgacom,

le 1.101 di France Telecom, le 934 di British Telecom e le 2.877 di Deutscher Telekom.

Affermazioni contestate dall'associazione dei consumatori Codacons, secondo cui il nuovo servizio «è dannoso per gli utenti e di largo profitto per la società telefonica».

In particolare l'associazione, rimproverando alla Telecom di approfittare di una situazione dominante, contesta la nuova tariffazione di Info12 ritenuta esosa. «Il servizio finora è stato offerto sottocosto — è stata la replica della società —. Quanto alla situazione dominante, non esiste. I nostri database con gli elenchi telefonici sono da settembre a disposizione di tutti gli operatori che li richiedano. Gratis».

Intanto mentre da domani i numeri di tutti i telefonini dovranno essere composti senza lo zero iniziale, a marzo Telecom varerà il servizio 12 via «messaggini» sui cellulari. Ad aprile telefo-

nando al 12 si potranno ottenere anche le informazioni sui numeri internazionali. Il prossimo aprile verrà lanciato il sito [www.info12.it](http://www.info12.it), rinnovato nei contenuti, attraverso cui si possono già chiedere i numeri gratuitamente.

Ma il debutto più atteso è per maggio quando partirà in tutta Italia il portale vocale legato al 12 che per ora è attivo in via sperimentale solo a Bologna. Chiamando l'Info12, oltre ai numeri dell'elenco abbonati, si potranno ottenere altre informazioni, come le farmacie di turno, la situazione del traffico, gli spettacoli cinematografici, la Borsa e il meteo.

Le novità dell'Info12 attive da oggi saranno supportate da una campagna pubblicitaria su televisioni, radio e giornali. Il tormentone che la Telecom intende lanciare, senza testimonial famosi, è la parola «dodici» urlata a squarcialgola.

Antonella Baccaro

## L'EX VOCE

### «Mi hanno sostituito senza dirmelo»

ROMA — Ha dato i numeri per due anni. Mario Brusa, cinquantenne attore di prosa, 30 anni in radio, ora speaker e produttore televisivo, è stato fino a ieri la voce metallica che rispondeva al 12 di Telecom Italia. Ora l'azienda gli ha preferito una voce femminile «perché più rispondente ai gusti dell'utenza».

Le dispiace?

«Non sapevo di essere stato sostituito. Ero abituato agli amici che mi prendevano in giro imitando il suono metallico della mia voce».

Solo apprezzamenti?

«Al contrario. Talvolta la gente se la prendeva con me perché il servizio non



ATTORE Mario Brusa

funzionava. Non tutti hanno una voce impostata tale da farsi capire. E i più anziani trovano poco "amichevole" una voce registrata».

A lei che effetto faceva sentirsi?

«Be' era singolare pensare che mi stavo parlando al telefono...».

Come era stato scelto?

«La mia voce si presta bene a essere "metallizzata"».

E ora?

«Continuo il mio lavoro. Ma non avrei mai pensato che una cornetta mi avrebbe reso famoso...».

A. Bac.