

Lentezza senza



Altro che le corse veloci come il vento, tipo Speedy Gonzales: le connessioni internet offerte dai nostri operatori telefonici sono molto più simili agli amici del superveloce topino messicano dei cartoni animati: quelli che, appoggiati al muro con il sombrero calato sugli occhi, si godono la tanto meritata siesta.

I dati sono purtroppo impietosi: il nostro Paese è molto arretrato in termini di velocità della connessione. E questo non solo rispetto agli altri Stati del mondo occidentale, ma anche rispetto ai Paesi in via di sviluppo. Senza contare che ci sono zone del nostro territorio dove la banda larga è ancora un bel miraggio. Promesso dalla pubblicità e mai realizzato.

Questo tipo di situazione si riflette sull'andamento stesso del mercato: sebbene

esistano offerte (termine tecnico, visto che per il prezzo richiesto spesso e volentieri sono tutt'altro che occasioni) per collegamenti a 12 e 20 mega, l'utente medio italiano preferisce quelle attorno ai 6-7 mega.

Il motivo? Il costo, come velatamente indicato prima, ma anche il fatto, indiscutibile, che le connessioni superveloci molte volte sono tali solamente nei messaggi promozionali degli operatori. Insomma, tra la velocità sbandierata dalla pubblicità e quella reale, spesso c'è una gran bella differenza.

L'amara sorpresa

Molte lamentele sono state raccolte dalla nostra associazione attraverso l'applicazione "Ora basta!" scaricabile sugli smart phone (vedi riquadro a pag. 19). Spesso riguardano le connessioni superveloci a 20 mega, accusate di procedere come un vecchio accelerato

piuttosto che come un treno ad alta velocità. Purtroppo, però, non basta la sensazione di navigare lentamente per aprire un contenzioso con l'operatore: serve una verifica oggettiva e una prova certa. Per fortuna, la soluzione c'è, per quanto sia ben poco nota: bisogna collegarsi al sito www.misurainternet.it, il progetto italiano di misurazione della velocità di connessione realizzato in base a una delibera dell'Autorità garante per le comunicazioni.

Qui è possibile scaricare un programma compatibile con quasi tutti i sistemi operativi dei pc, chiamato Ne.Me.Sys. Il software analizza il collegamento e produce una certificazione dell'effettiva velocità di connessione in formato pdf, che vale come prova certa di inadempienza contrattuale da parte dell'operatore.

A questo punto basta confrontare i dati del

SCUSE

Difendersi dai disservizi internet è possibile.

Vi spieghiamo come fare per mettere alle strette gli operatori telefonici.

Problemi con gli operatori

pdf con quelli del contratto: se divergono è possibile chiedere che venga ripristinata la velocità promessa o, se ciò è impossibile, recedere dal contratto senza penali.

Attenti alle righe piccole

In realtà le cose sono un po' più complicate di come le abbiamo descritte qui sopra. In effetti, la velocità prevista dal contratto non è quella strombazzata dalla pubblicità (ad esempio 20 mega). Questa è solo la velocità massima che la compagnia, con molti se e molti ma, sostiene di poter ottenere in condizioni ottimali. Quella che conta è invece la cosiddetta velocità minima garantita, che ogni operatore per legge è obbligato a fornire ai propri clienti: rimanendo nei 20 mega parliamo di una connessione che deve essere almeno di 7,2 mega, secondo quanto stabilito dall'Autorità garante (in realtà uno

degli operatori italiani, Fastweb, ne garantisce spontaneamente 10,2); oppure, per i 7 mega, la velocità minima garantita deve essere di 2,1 mega.

Come procedere quindi? La prima cosa da fare è leggere attentamente il contratto e capire qual è la banda minima garantita. Una volta ottenuta l'informazione, è consigliabile usare un semplice programma che si trova facilmente sul web e si chiama Misurainternet Speed Test. È più veloce e pratico di Ne.Me.Sys, ma ha il difetto di limitarsi a un esame "al momento" della connessione esistente, al contrario del software ufficiale, che riesce a valutare la connessione nel suo complesso. Ve lo consigliamo, perché conviene ricorrere a Ne.Me.Sys solamente se il test con Misurainternet ha ottenuto risultati del tutto negativi. Se quest'ultimo è stato invece positivo, è ben difficile che usando il programma ufficiale si accerti un disservizio.

Il reclamo è possibile solo se i dati ottenuti da Ne.Me.Sys sono al di sotto dei valori minimi. Tanto per capirci: se Fastweb vi fa navigare a 11 mega e avete l'adsl a 20 mega, non potete contestare nulla. Se invece vi fa navigare a 6 mega, potete inviare una raccomandata a.r. chiedendo che venga risolto il problema e allegando come prova il pdf del programma di misurazione (il facsimile della lettera lo trovate a pag. 18).



Il software Ne.Me.Sys, dell'Agcom, brilla per efficacia e per il fatto di essere sconosciuto: pur fornendo una prova certa, dal 2008 a oggi è stato usato solo da 50.000 utenti.

IN ITALIA CIRCA DUE MILIONI DI PERSONE NON HANNO ACCESSO ALLA BANDA LARGA

Le reazioni dell'operatore

Le norme impongono alle compagnie di rispondere entro trenta giorni dalla notifica della raccomandata e la risposta non può essere un semplice "vi siete sbagliati", perché avete dalla vostra la certificazione Ne.Me.Sys. Ugualmente, l'opzione "far finta di niente" non è ammessa. Generalmente molti problemi possono essere facilmente risolti cambiando il modem oppure i doppini telefonici. Quindi, aspettatevi la visita a casa di un tecnico inviato dalla compagnia.

In altre occasioni, invece, la questione dipende da problemi di linea non risolvibili: ad esempio, la zona non è servita dall'adsl a 20 mega oppure i collegamenti sono insufficienti a garantire la velocità prevista. In questo caso scatta la trattativa tra cliente e operatore. Quest'ultimo può offrire sconti in bolletta, ma non esiste una regola fissa, perché la questione non è normata. Se non si arriva ad alcun accordo, l'opzione che rimane è la rottura del contratto. In questo caso, non è dovuta nessuna penale, nemmeno i costi di disattivazione, perché il reclamo con il pdf di Ne.Me.Sys mette sotto accusa in maniera inoppugnabile il servizio offerto. Inoltre, è possibile chiedere anche un rimborso di 2,50 euro per ogni giorno di malfunzionamento (in questo caso si deve citare l'art. 5 della delibera 73/2011 dell'Autorità garante per le comunicazioni).

Malfunzionamenti continui

Il problema è invece molto più complesso da gestire nel caso in cui la linea presenti malfunzionamenti. I casi sono vari e non rientrano in una unica categoria ▶

CHE COSA SCRIVERE AL VOSTRO OPERATORE IN CASO DI DISSERVIZI

Potete utilizzare questo modello di lettera, inviandolo con raccomandata a.r., completandolo con i dati che riguardano il vostro caso e allegando il certificato rilasciato dal misuratore Ne.Me.Sys.



Mitt. Cognome, nome e indirizzo cliente
Spett. Servizio Clienti Nome e indirizzo dell'operatore
Oggetto: segnalazione disservizio e contestuale richiesta di indennizzo

Io sottoscritto..., nato a... il..., residente in..., Codice fiscale..., Codice cliente o Codice contratto...
In data... ho stipulato con la Vostra società un contratto per la fornitura di una connessione Adsl (specificare nome e caratteristiche del servizio offerto). Il servizio da Voi offerto non corrisponde a quanto previsto dal contratto: in particolare... (ad esempio, la velocità di collegamento non è mai superiore ai... kb, inferiore al minimo da Voi assicurato pari a... kb). Allego ai fini della prova il certificato rilasciato dal misuratore Ne.Me.Sys.

Faccio presente che in data... ho segnalato il disservizio al Vs. numero (codice identificativo operatore... e numero pratica...), senza alcun esito positivo.

Vi richiedo l'adempimento degli obblighi contrattualmente previsti (specificare: velocità di navigazione pari a..., collegamento continuo senza interruzioni etc etc), oltre la corresponsione di un indennizzo nella misura prevista dalla Delibera n.73/11/Cons dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. La corresponsione di tale importo dovrà avvenire mediante accredito nella prima fattura utile.
Distinti saluti

Luogo e data

Firma

► specifica. Quelli che abbiamo raccolto tramite le numerose segnalazioni dei nostri soci solitamente riguardano la caduta frequente del segnale di connessione (anche ogni pochi minuti), l'assenza della linea per giorni consecutivi o ancora l'attribuzione di un profilo tariffario diverso da quello scelto. Il punto centrale, in questi casi, è che non sempre esiste un dato oggettivo (che prima abbiamo visto essere fornito dal software di misurazione) che possa imputare all'operatore la causa dei disservizi senza alcuna possibilità di replica.

SE QUALCOSA NON VA CHE COSA SUCCEDDE DOPO IL VOSTRO RECLAMO

■ invio del reclamo all'operatore, con raccomandata a.r.

■ risposta dell'operatore entro 30 giorni

■ l'operatore verifica il problema e lo risolve

■ l'operatore non riesce a risolvere il problema

■ Le parti concordano uno sconto in bolletta per compensare i disagi causati dal problema

■ Le parti non raggiungono alcun accordo. Potete recedere dal contratto: se inviate il documento Ne.Me. Sys che prova il malfunzionamento del servizio non dovete pagare nemmeno i costi di disattivazione



La delibera 73 dell'Autorità garante riflette questo profilo di incertezza. Pur prevedendo la possibilità di indennizzi a favore dell'utente, riduce quelli automatici alla omessa o ritardata attivazione del servizio o alla sua sospensione e disattivazione senza motivo. Negli altri casi, una volta inviato un reclamo e non ottenuta soddisfazione, non rimane che seguire la procedura di conciliazione, cioè il tentativo di arrivare a un accordo con l'altra parte senza dover ricorrere al parere di un giudice (quello che tecnicamente viene chiamato "accordo extragiudiziale"). Solo se questa fallisce è ammessa la vera e propria causa civile. Il tutto, ovviamente, è a forte rischio di costi per l'utente. Bisogna però ricordare che far valere i propri diritti non è mai vano e quindi la cosa vale qualche sforzo in più. Inoltre è possibile attivare la procedura di conciliazione attraverso i Corecom, gli organi regionali di vigilanza dell'Autorità garante, che possono essere trovati facilmente su internet e hanno alcune pagine dedicate ai casi di contenzioso. In questo caso il procedimento è gratuito. Altra strada da seguire può essere quella di rivolgersi alle

NEL NOSTRO PAESE LA VELOCITÀ MEDIA DI CONNESSIONE SI ATTESTA SUI 6 MEGA

Vuoi segnalare pubblicamente un disservizio o unire la tua denuncia a quella degli altri? Scarica e utilizza la nostra app "Ora Basta!", disponibile gratuitamente per iPhone e Android.



> www.altroconsumo.it/orabasta

Associazioni di consumatori, che garantiscono assistenza e consulenza legale proprio per casi come questi.

Cosa dicono i giudici

Vista la difficoltà a generalizzare, un esempio può essere illuminante: un utente è ricorso al Giudice di pace di Grosseto per inadempimento contrattuale di un operatore. La compagnia aveva infatti disdetto la sua linea senza motivo, dopo averla attivata con un mese di ritardo e senza mandare solleciti di pagamento o avvisi. In più, chiedeva il pagamento delle fatture per il periodo in cui la linea era disattivata. Alla fine il giudice ha riconosciuto non solo l'inesistenza del credito vantato dall'operatore, ma anche il diritto al risarcimento del danno a favore dell'utente, causato dalla mancanza della linea. Quindi, l'aver fatto valere i propri diritti si è tradotto in un grande successo per il consumatore. Non vi possiamo assicurare, però, che andrà sempre a finire così. A differenza dei film americani, qui il lieto fine non è mai garantito. E ricordatevi che se l'adsl è lenta, spesso la giustizia italiana lo è ancora di più. ■