

## L'inchiesta

Internet troppo lento?  
Fatti rimborsare

# Adsl lenta, la riscossa dei consumatori

*In 6500 denunciano all'Agcom servizi sotto la velocità minima*

**Se l'operatore non risolve il problema si può chiedere il risarcimento o la recessione gratuita**

ALESSANDRO LONGO

SE L'ADSL funziona male, è possibile costringere l'operatore a risolvere il problema, ottenere uno sconto o, all' limite, disdire la linea gratis. È quanto ha fatto un crescente numero di italiani, nell'ultimo anno: lo dimostrano i dati pubblicati questa settimana da Agcom (Autorità garante delle comunicazioni). Si riferiscono all'uso di Nemesys, uno strumento fornito dalla stessa Agcom sul sito Misurainternet.it.

SERVE a un duplice scopo: testare la propria connessione Adsl e poi rivalersi sui propri operatori. Nel contempo, Agcom ha lanciato ieri la versione 2.0 di Nemesys: è un primo passo per renderlo più facile da utilizzare. In effetti, non sono tanti coloro che l'hanno usato in un anno: 6.500. Contro i 200 mila che hanno fatto un test alternativo, non istituzionale, di Sostariffe.it.

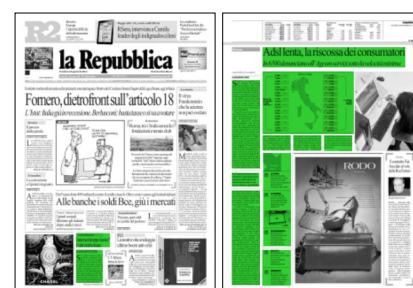
Di quelli, sono circa 300 coloro che hanno utilizzato i risultati di Nemesys per protestare, formalmente, con il proprio operatore (tramite raccomandata). Nel 40 per cento dei casi, l'operatore ha

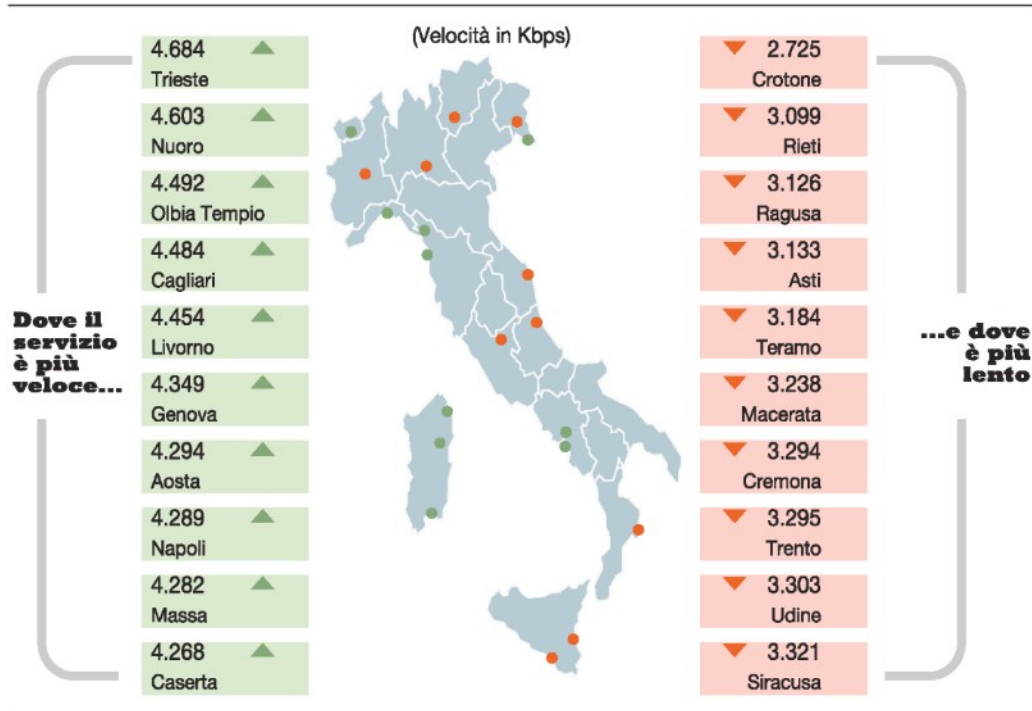
risolto il problema, che quasi sempre riguardava una velocità troppo bassa rispetto alle promesse (che sono circa 2,5 Megabit per le Adsl a 7 Megabit). Per il 25 per cento dei reclami, invece, il problema era irrisolvibile, al solito per colpa di un doppino di rame troppo lungo o difettoso. L'operatore ha comunque soddisfatto l'utente, con uno sconto sul canone o permettendogli di disdire o cambiare gestore gratis (con un risparmio di circa 40 euro). Nel 30 per cento dei casi le proteste si sono rivelate invece infondate. Il restante 5 per cento sono reclami ancora in lavorazione. Le province da cui è arrivata la maggior parte di proteste fondate sono, nell'ordine, Roma (20 per cento), Torino (8 per cento), Napoli (7 per cento) e Milano (6 per cento).

Il tutto è comunque una buona notizia: i risultati di Nemesys dimostrano che gli utenti Adsl non sono più indifesi nei confronti dei propri operatori. Con la versione 2.0 il test è più facile, per altro: adesso non s'interrompe più quando rileva un po' di traffico (purché minimo) sulla connessione dell'utente. Agcom però lavora per rendere più popolare il test. Entro marzo 2012 ne lancerà una versione molto rapida, che permetterà di testare la pro-

pria connessione Adsl ma non di protestare con l'operatore. Pensa inoltre di fornire test analoghi a Nemesys anche per i servizi banda larga mobili (Umts/Hspa). Agcom inoltre mira a pubblicare un rapporto che riveli la qualità reale delle Adsl italiane, su scala nazionale (al momento fornisce dati solo su quattro regioni, sul sito Misurainternet). Da uno studio di Sostariffe.it risulterebbe che la velocità media reale è circa la metà di quella pubblicizzata. «I problemi più comuni di velocità riguardano le Adsl di operatori alternativi in *wholesale* (che forniscono cioè il servizio in modo non diretto)», spiegano dalla Fondazione Ugo Bordoni, che gestisce Nemesys per conto di Agcom. Le città italiane minori sono costrette a utilizzare servizi di Telecom Italia o in *wholesale*, non essendo coperte da un *unbundling* (rete diretta degli operatori alternativi). Altri due problemi sono i doppini troppo lunghi (irrisolvibile: a volte è meglio una connessione *wireless*, Umts/Hspa, in questo caso) o le Adsl che funzionano a intermittenza, per le quali l'unica via è aprire una procedura di conciliazione con il proprio operatore.

© RIPRODUZIONE RISERVATA





## Come fare



### LA PROVA

Se l'Adsl sembra troppo lenta, si può scaricare sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) il programma di Agcom per il test



### LA VERIFICA

I numeri del test devono superare i minimi garantiti dal contratto di banda larga del proprio operatore



### RACCOMANDATA

Se il servizio è insufficiente si può mandare una raccomandata al provider con il risultato del test



### DISDETTA

Se il disservizio persiste si può inviare una nuova raccomandata e ottenere la disdetta gratuita



### SINGHIOZZO

Se l'Adsl va a singhiozzo esiste un modulo Gu 14 (sul sito dell'Agcom) e ci si può rivolgere al Corecom locale