

**PROBLEMI CON L'ADSL RISOLTI
(PER ORA)**

Sent: Tuesday, January 13, 2004
 ----- Original Message -----
 From: Roberto Tronconi
 To: assistenza.adsl@it.tiscali.com ;
 info@it.tiscali.com;
 clubtiscali@it.tiscali.com;
 infobilling@it.tiscali.com;
 contrattiadsl@it.tiscali.com
 Cc: mimandaraitre@rai.it;
 ADUC 4; Oliviero Beha;
 oliviero@beha.it;
 redazione@behablog.it;
 laradioacolori@rai.it

**Subject: Fw: CONFERMA CONTATTO -
 Problematiche ADSL**

Codice Cliente: *****
 Codice Contratto: *****

Con la presente e-mail, vi do formalmente atto, che finalmente in data odierna, la mia connessione ADSL TISCALI Sempre Light, è tornata ad essere performante come da contratto. Infatti i test provati (<http://speedtest.adslguide.org.uk:8080/speedtest.html>)

e <http://us.mcafee.com/root/speedometer.asp> rilevazione ore 13,00 di oggi) danno la banda di connessione pari a 232 Kbps (29,0 KB/Sec) in Download e 118 Kbps (14,8 KB/sec) in Upload e cioè molto vicini alla banda nominale, anche se non garantita, da quanto disposto e promesso di cui alla VS. del 25/09/2003 a conferma e accettazione di registrazione del contratto di abbonamento.

Voglio ben sperare che il disservizio subito, ed invalidante per ogni mia attività telematica, durato ben oltre 20 gg., sia un caso isolato nel tempo e di breve durata, non più verificabile nei termini e modi subiti.

Purtroppo invece, le modalità con cui i disservizi si sono verificati e di cui di fatto, migliaia di utenti in tutta Italia (come emerge anche dai Forum di discussione presenti in rete), si sono trovati o si trovano tutt'ora a subire,

carenti della necessaria e doverosa informazione all'utente/consumatore, non depongono a Vs. favore, verso di cui invece è obbligo oltre che doveroso, il massimo impegno e la massima attenzione nel ricercare soluzioni idonee a soddisfare il diritto di ogni cliente/consumatore che in Voi a ri-posto fiducia.

Fiducioso
 Distintamente saluto

Roberto Tronconi
 Associazione Nazionale
 Coordinamento Camperisti
www.coordinamentocamperisti.it
www.viverelacitta.it

**PROBLEMI CON L'ADSL
 LA STORIA**

Sent: Friday, January 09, 2004
 ----- Original Message -----
 From: <roberto.tronconi@tiscali.it>
 To: <assistenza.adsl@it.tiscali.com>
 Cc: <info@it.tiscali.com>; <clubtiscali@it.tiscali.com>

**Subject: CONFERMA CONTATTO
 Problematiche ADSL**

Roberto Tronconi
 Via
 58100 - Grosseto
 Utenza Telefonica
 Contratto ADSL-Light Sempre
 attivato a fine Settembre 2003

CONFERMA CONTATTO.
 Ieri 08/01/2004 alle ore 21,20 circa, ho contattato il Vs. Servizio di Assistenza Tecnica al N. 130 per verificare il degrado verificatosi da circa 20 giorni, sulla mia connessione ADSL. Ho parlato con l'operatore Giuseppe, il quale dopo le opportune verifiche, sulla configurazione e la connessione, mi confermava quanto già da me rilevato con alcuni test relativi alla performance delle connessioni che appuravano il decadimento complessivo della connessione ADSL, addirittura

sotto i livelli di un Modem a 56K. I Test da me eseguiti in più tempi e giorni, davano la connessione in Downstream a 18 Kbps (2,3 KB/sec) e in Upstream a 60 Kbps (7,5 KB/sec) confermati anche dalla prova di download eseguita con il Sig. Giuseppe (Vs. operatore) che dava circa 4/3 KB/sec, il tutto inaccettabile per una connessione ADSL seppure non in banda garantita. Tale inconveniente, come potete ben immaginare, mi crea non pochi problemi in ordine anche alla gestione della mia Posta Elettronica ed alla mia navigazione internet essendo referente locale di una Associazione Nazionale.

Durante la conversazione cadeva la linea e quando nuovamente riuscivo a mettermi in contatto con il Vs. servizio di Assistenza il nuovo operatore che rispondeva, verificata la chiamata precedente e l'avvenuta segnalazione, mi confermava che il problema dipendeva dalle linee/banda disponibile ed escludeva ogni eventuale problema di configurazione locale.

Ciò premesso e come promesso dai Vs. operatori, voglio ben sperare, in un intervento a breve termine risolutivo di tutti i problemi su esposti, che mi permetta nuovamente di usufruire appieno della connessione ADSL come avveniva in precedenza, onde venir meno le motivazioni che hanno determinato la scelta di una connessione ADSL con TISCALI.

Tengo a precisare, che per lavoro usufruisco di una connessione ADSL a 256 Kb non garantita con altro operatore e che non ci sono problemi ed i test su richiamati confermano la stabilità della banda nel tempo a 238 Kbps (29,8 KB/sec in Downstream e 124 Kbps (15,5 KB/sec) in upstream, cioè molto vicini alla banda nominale.

In attesa di Vs. comunicazioni in merito
 Porgo distinti saluti

Roberto Tronconi

