

**LA BANDA  
DELLA BANDA LARGA**

Dalla trasmissione di Radio 1  
"La Radio a Colori"  
Puntata giornaliera del 14/01/2004  
DAL SITO  
<http://www.radio.rai.it/radio1/beha/>

Ci siamo già occupati di disservizi Tiscali in due precedenti puntate: 1) La radioacolori di martedì 30 settembre 2003 2) La radioacolori di mercoledì 15 ottobre 2003 Sono giunte alla ns. redazione centinaia di e-mail provenienti da tutta Italia che ci segnalano disservizi della Tiscali relativi alla velocità di navigazione di utenti con regolare contratto ADSL. Nella maggior parte dei casi, dalla metà di dicembre ad oggi, la velocità risulta ridotta dai 320 kilobit (kpbs) previsti a 20/30 e, in alcuni casi 15 kpbs, velocità basse anche per un collegamento analogico. Inutili le segnalazioni al call-center e al sito dei clienti Tiscali. Le risposte sono generiche o non ci sono affatto. In alcuni casi il servizio viene ripristinato per brevi periodi e poi si torna alla velocità-lumaca.

La maggioranza di questi clienti Tiscali ha sottoscritto l'abbonamento quando nella pubblicità lo slogan era "Internet veloce, 24 ore su 24 senza alcun limite".

All'epoca solo nel contratto ("Condizioni Generali di Contratto ADSL") all'art.11.2 si specificava che in realtà "Tiscali non garantisce la permanenza della larghezza di banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate". (v. anche condanna Garante della Concorrenza e del Mercato).

Da notare che è impossibile disdire il contratto prima dei 12 mesi previsti. Furiosi gli utenti che pagano un canone per navigare a 300kilobit e al massimo arrivano a 30!

Al Telefono  
Giuseppe Chindemi da Reggio Calabria

Ha un contratto ADSL Ligth Sempre da maggio 2003.

Dl 4 gennaio ha problemi di velocità,

naviga a circa 30 kilobit. Telefonate, e-mail senza risultato. Da un paio di giorni chiamando il 130 riceve istruzioni a distanza nel tentativo di risolvere il problema, promesse vaghe, ma al momento nessuna ipotesi di soluzione.

**Andrea Mattioli  
da Donoratico (Livorno)**

Da settembre scorso ha un contratto Tiscali ADSL Light.

Dopo un disservizio durato un paio di settimane, dallo scorso fine settimana ha riottenuto la sua velocità di 300kilobit. E' stata la stessa Tiscali a contattarlo: Mattioli aveva inviato e-mail ovunque e tempestato il call-center di proteste.

Al di là del suo problema, al momento risolto, fa un discorso più generale sulle garanzie per gli utenti dei servizi internet in assenza di una seria normativa in materia. I gestori possono tranquillamente "abusare" di questa carenza, proponendo contratti che non garantiscono nulla. Purtroppo, conclude Mattioli, auspicando un interessamento del Ministro Gasparri, al quale ha inviato diverse e-mail, questa è l'epoca della "finta banda larga". Gli utenti suggeriscono: andrebbe quantificato il limite sotto il quale il gestore va condannato per inadempienza contrattuale (30%?).

In tutti i casi in cui l'erogazione della banda è sotto i limiti previsti, andrebbe scalato dalla tariffa mensile l'intero giorno di navigazione moltiplicato per i gg di disservizio.

**Andrea Dotto da Lucca**

Ha un contratto ADSL Light Sempre da febbraio 2003. D settembre velocità a singhiozzo, nei giorni scorsi 15 kilobit, da ieri arriva a 170 kilobit. Dovrebbe raggiungere i 300. Si è rivolto al call center varie volte, attendendo a volte anche un'ora, un'ora e mezza per poi sentir cadere la linea.

**Pierpaolo De Gennaro  
da Cosenza**

Ha un contratto Tiscali Basic dal marzo 2002. E' il fondatore e coordinatore del sito, Protesta Tiscali ADSL, il portale contro i disservizi Tiscali

ADSL: forum, sondaggi, lettere tipo per la disdetta, consigli etc. Studente di informatica, ha fondato il sito nel marzo 2003, quando ha cominciato ad avere i primi problemi di connessione e navigazione in ADSL. In questi giorni il sito raccoglie una media di 100 visitatori al giorno, la maggior parte segnalano disservizi sulla velocità. 25.000 circa i visitatori dall'apertura.

**Ing. Luisa Franchina  
direttore generale  
regolamentazione e qualità  
del servizio del Ministero  
delle Comunicazioni**

La connessione alla banda larga rientra nella sfera della qualità del servizio ed è quindi di competenza del Ministero.

Esiste in effetti un vuoto normativo circa i limiti sotto i quali si può parlare di inadempienza e quindi impugnare il contratto. Il fatto che ora questi limiti di garanzia non esistono permette ai gestori di fare promesse e millantare servizi che spesso non sono in grado di offrire.

I disservizi Tiscali sulla velocità sono chiaramente collegati ad un problema di rete satura che, come nel caso di un ingorgo di auto, rallenta tutto il traffico, fino a fermarlo. Quindi, le velocità vengono automaticamente ridotte, così come automaticamente tornano alla normalità.

Se gli utenti aiuteranno le istituzioni, il Ministero, ma soprattutto il Garante per le Comunicazioni, a mettere a fuoco il problema nelle sue reali dimensioni attraverso le loro segnalazioni, sicuramente sarà possibile attivare un percorso che porti ad una specifica normativa in materia. Il Ministero, che sa dell'esistenza del fenomeno ma ancora non lo considera rilevante, è disponibile a ragionare sul come arginarlo.

**Intanto, gli utenti possono inviare segnalazione dei disservizi ADSL all'indirizzo e-mail [luisa.franchina@comunicazioni.it](mailto:luisa.franchina@comunicazioni.it)**

**TISCALI Invitata a partecipare, non può essere presente per precedenti impegni.**