

Rispetto ai problemi segnalati, ci ha inviato questa risposta scritta:

"I disservizi in termini di velocità di collegamento che alcuni nostri clienti possono aver registrato recentemente, sono da imputarsi principalmente ai veloci cambiamenti che stanno interessando il mercato. Gli abbonati ADSL stanno rapidamente mutando le modalità di utilizzo della rete. Questo soprattutto grazie al fatto che, finalmente, stanno esponenzialmente crescendo le tipologie di servizi multimediali/broadband online, che prima erano molto scarsi, e il cui utilizzo ha un'incidenza notevole sulla quantità di banda occupata. Si tratta di un segnale molto positivo per il mercato e conseguentemente anche per gli utenti, in quanto indice di crescita e sviluppo. Purtroppo in questa prima fase, la trasformazione delle abitudini dei clienti, nostri e dei competitor, può diventare fonte di qualche problema per l'utenza stessa. Fortunatamente si tratta di disservizi che possono essere eliminati rapidamente. A questo proposito Tiscali sta già attuando una serie di interventi di carattere tecnico, finalizzati al potenziamento della rete ADSL che consentiranno a tutti i clienti interessati da questi problemi di utilizzare nuovamente il servizio al massimo delle sue prestazioni.

Gli interventi si concluderanno entro la fine del mese e il Customer Care di Tiscali sta avvisando la clientela che viene via via interessata. Desideriamo cogliere questa opportunità per ringraziare tutti gli utenti che ci inviano le loro segnalazioni e anche lamenti poichè sono sempre utili per intensificare le verifiche e migliorare il servizio, tipo scaricare video concerti, guardare film, applicazioni che necessitano di banda larga.

Vittorio Buonaguidi
legale dell'Associazione
Telefono Blu, SOS Consumatori

Al sito dell'Associazione sono giunte segnalazioni sui disservizi Tiscali e in generale sulla qualità dei servizi offerti dai veri gestori. (in Italia sono circa 20 i gestori di linee ADSL) Il problema è relativo al contratto e alle

sue clausole ed in questo senso sarà necessario intervenire per organizzare azioni utili a tutelare gli utenti e a modificare il contratto per avere delle garanzie "minime", in questo caso, per esempio, relativamente alla velocità garantita.

Intanto, è senz'altro possibile pretendere di stornare dal canone mensile tutte le giornate nelle quali non è stato possibile usufruire del servizio così come presentato nell'offerta sottoscritta.

In questo senso, l'Associazione può senz'altro offrire una consulenza di tipo legale.

ADSL E QUALITÀ

Dalla trasmissione di Radio 1
"La Radio a Colori"

Puntata giornaliera del 14/01/2004
DAL SITO

<http://www.radio.rai.it/radio1/beha/>

Attualmente, in Italia, il 3 per cento degli oltre 17 milioni di collegamenti ad Internet sono su linee Adsl, ma secondo le previsioni la quota dovrebbe salire al 25 per cento entro i prossimi 5 anni.

Riservate in un primo tempo alle aziende e ai liberi professionisti, le offerte Adsl dei diversi gestori telefonici puntano ora a conquistare il mercato domestico. La concorrenza sta spingendo i costi al ribasso, gli utenti rispondono con interesse, ma

non mancano le proteste per la delusione di un servizio che non sempre si rivela all'altezza delle promesse: linee che non funzionano, velocità di navigazione troppo lenta, Call center inadeguati.

Le offerte di Tiscali per la banda larga - adsl

Al momento le offerte Tiscali per una abbonamento ADSL sono cinque, (vedi home page sito Tiscali) e precisamente:

- **ADSL Senza Canone** Tutto gratis fino al 15 gennaio, nessun costo di attivazione, 50 ore gratis. Affrettati e potrai usufruire del contributo governativo di 75 euro

- **ADSL Sempre on line** tutto il giorno ad alta velocità. Fino al 15 gennaio attivazione gratis: 75 euro di contributo governativo, 3 mesi gratis

- **ADSL Giorni** Grande velocità a piccoli prezzi

- **ADSL Ore** 20 ore ad alta velocità

- **ADSL Mega** Accessi brevi e veloci tutti i giorni

Per le proposte Giorni, Ore e Mega, che promettono una velocità "fino a 256 kbps (kilobit)" è spiegato con un richiamo che "La velocità raggiungibile dipende dalla capacità dei server e dallo stato di connessione della Rete".

Si specifica inoltre che "i mesi gratis verranno riconosciuti successivamente all'ottenimento del contributo governativo da parte del cliente e fino ad esaurimento fondi".

