



di **Valerio Staffelli**
informatore pubblico

LA LINEA VELOCE CHE DI VELOCE HA POCO

DIVERSI LETTORI SI SONO LAMENTATI PERCHÉ, NELLA REALTÀ, LE CARATTERISTICHE OFFERTE DAL CONTRATTO PER TELEFONO E INTERNET NON VENGONO SODDISFATTE

CARI AMICI DI OGGI,

oggi parliamo di offerte telefoniche, ADSL velocissima, Tiscali fino a 20 mega. Ahhhhh! Leggete cosa è successo ad alcuni nostri lettori.

SEGNALAZIONI

Molti ci hanno scritto dicendoci che, tra le proposte per le linee veloci, sono arrivati a Tiscali: pagando circa 30 euro al mese si dovrebbero avere attivazione gratuita, chiamate illimitate, modem e velocità fino a 20 mega. All'inizio l'operazione contrattuale risulta rapida, ma poi i problemi vengono a galla: il modem non si associa alla linea telefonica, c'è difficoltà di connessione (e quindi l'obbligo di rivolgersi a un tecnico) e velocità di navigazione molto inferiore rispetto a quella menzionata nel contratto. A queste lamentele Tiscali risponde che è colpa di Telecom. Non potevamo che approfondire...

INDAGINE

Primo passo: contattare il servizio clienti Tiscali nei panni di una persona che soffre un disservizio. La risposta dell'operatore: «Ci sono diverse



PROMESSE NON MANTENUTE

Uno dei segnalatori alle prese con modem e linea telefonica: Tiscali aveva previsto e proposto una velocità di navigazione nettamente più alta a quella poi effettivamente offerta.

varianti per la velocità Internet: la distanza dalla centralina, la tipologia dei cavi... Comunque se vuole recedere basta pagare i costi di disattivazione, 50 euro». Coooooosa??? Cioè, uno attiva, paga per un servizio con determinate

caratteristiche, poi quando queste non vengono rispettate deve pure pagare per recedere il contratto? Pazzesco. Ma se pensate che sia finita qui vi sbagliate. Una volta terminata la chiamata dal cellulare abbiamo ricevuto il solito SMS: «Costo della tua ultima chiamata: 10 euro». Alla faccia! Ricontattandoli (questa volta da linea fissa) ci hanno spiegato che la chiamata è gratuita solo per la rete fissa e mobile Tiscali. Quindi sappiatelo, se la linea in casa non funziona chiamarli sarà un salasso! Inoltre ricordate che il «navigherete fino a 20/30/40 mega» significa che forse arriverete a quella velocità, ma nessuno prima di fare il contratto vi informerà dell'effettiva potenza della vostra linea. Con questo "malloppo" ci siamo rivolti ufficialmente a Tiscali.

EPILOGO

Come mai tutte queste incongruenze, velocità e disservizi? «La velocità risulta in funzione di una serie di fattori che vanno dalla distanza dalla centrale alla qualità e tipologia dell'impianto domestico. I costi di disattivazione variano in base alla tipologia di disattivazione, di servizio di tecnologia trasmissiva».

Che bella risposta! Spero che tutti quelli che vogliono migrare da altri operatori verso Tiscali leggano e diffondano ciò che può succedere in casi come quelli narrati. Sarebbe bello che Tiscali desse l'opportunità di Ti-scalare ciò che viene promesso e non mantenuto.

IL CONSIGLIO

Biglietti scontati, ma solo da siti fidati

Spesso si naviga in Rete per fare acquisti, risparmiando sul prezzo originale. Un lettore ha comprato tramite un social network due biglietti per un concerto da P.L., un venditore privato, pagando circa 100 euro con vaglia postale. Conclusione? P.L. si è cancellato dal portale ed è sparito, come i soldi e i biglietti! Fate attenzione. Rivolgetevi sempre a siti autorizzati o a privati fidati.