



UNC  
CONSUMATORI.IT

## L'esperto risponde su... fibra ottica

03 Aprile 2018



**Ho cambiato operatore telefonico per avere la fibra a casa sperando in una connessione migliore ma il risultato è stato peggiore del previsto! Mi sono lamentato più volte con il call center e sulle pagine social degli operatori ma nulla... adesso voglio recedere e chiedere il rimborso, è possibile?**

Ormai la parola **fibra** è diventata una sorta di tormentone in tutti gli spot della telefonia che promettono **connessioni velocissime** senza dare però le corrette informazioni al consumatore: nella maggior parte dei casi, infatti il collegamento con la fibra arriva solo alla **cabina stradale** o al distributore del **quartiere** quindi a una distanza di almeno 200 metri dall'abitazione da servire. Il fatto che l'ultimo tratto, dalla cabina all'abitazione, avvenga attraverso il normale **doppino di rame** finisce per **abbassare moltissimo la velocità** di trasmissione effettiva. Per questo nel mese di marzo l'Autorità Antitrust ha sanzionato per **pubblicità ingannevole** gli **operatori scorretti che usavano impropriamente il termine "fibra"**; senza contare che nel Dl Fisco (decreto legge n. 148/2017, convertito dalla L. 4 dicembre 2017, n. 172), si è previsto che costituisce **pratica commerciale scorretta ogni comunicazione al pubblico di servizi che non rispettino** le caratteristiche tecniche definite dall'Autorità per le garanzie

**nelle comunicazioni (Agcom)**, tra le quali proprio il necessario collegamento in fibra fino all'unità immobiliare del cliente.

Nel caso del consumatore che ci scrive, è bene prima di tutto verificare **l'effettiva velocità** della propria connessione attraverso alcune app disponibili gratuitamente sui nostri smartphone, ma soprattutto con il **"Misura internet"** presente sul sito dell'Agcom con il quale si ottiene un certificato che ha valore legale e può essere usato per reclamare contro il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel contratto. Nel momento in cui si ha la prova che la **velocità di connessione** è minore rispetto a quanto previsto dal contratto, si può presentare un **reclamo scritto** nel quale descrivere il problema ed elencare le varie segnalazioni fatte, allegando il risultato del test eseguito. **Trascorsi 40 giorni** senza che l'azienda risponda (o se risponde in modo non soddisfacente) allora il passo successivo, sarà di avviare una **procedura di conciliazione** davanti al Corecom. Naturalmente i nostri esperti sono a disposizione per prestare assistenza attraverso lo **sportello Telefonia** sulla nostra home page. Insomma, il cliente ha tutto il diritto di **recedere** dal contratto e di chiedere anche lo **storno delle fatture pagate**, in quanto ha corrisposto somme per un servizio di cui non ha goduto appieno. E in questo caso, naturalmente, non vanno addebitate penali al consumatore, anzi è possibile ottenere un indennizzo per il disagio subito.

### Scopri tutte le nostre FAQ

**Autore:** Massimiliano Dona

**Data:** 3 aprile 2018