



UNC
CONSUMATORI.IT

L'esperto risponde su... velocità di connessione

14 Settembre 2021



In questo ultimo periodo sto utilizzando molto internet per lavorare e vedere film, ma mi sono accorto che la velocità di connessione è molto lenta e fatico a navigare. Cosa devo fare?

Purtroppo è un problema frequente di cui il nostro **sportello Telefonica** si occupa frequentemente, soprattutto perché in molti casi la velocità reale è inferiore a quella promessa nel contratto. Prima di tutto, dunque, è bene verificare l'**effettiva velocità** della connessione: lo si può fare attraverso lo strumento che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il "**Misura internet**" (<https://www.misurainternet.it/>) 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 30 giorni senza che l'azienda risponda (o se risponde in modo non soddisfacente) allora il passo successivo, sarà di avviare una **procedura di conciliazione** per tentare di risolvere bonariamente la controversia.

Naturalmente i nostri esperti sono a disposizione per prestare assistenza attraverso lo **sportello Telefonica**

sulla nostra home page.

Insomma, il cliente ha tutto il diritto di **recedere** dal contratto e di presentare le richieste all'operatore (applicazione del contratto sottoscritto, indennizzo/parziale rimborso per contratto non in linea con quanto stipulato, eventuale recesso senza applicazione di costi).

Autore: Eleonora Di Felice Ciccoli

Data: 16 marzo 2020

Aggiornamento: 14 settembre 2021