



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Fibra: di veloce c'è solo la richiesta di pagamento delle fatture?

02 Aprile 2019



Sulla **fibra**, negli ultimi tempi, si è creata parecchia confusione: velocità della linea, modem non adatto, abitazione non sufficientemente vicina alla centrale per la connessione super-veloce, sono solo alcuni dei problemi che si possono verificare quando si cerca di avere una buona **connessione** nella propria casa.

Dai dati risulta chiaro come dei **17 milioni di utenti** che hanno una linea internet a casa solamente il 4,5% del totale (760 000 utenti) ha una connessione con **vera fibra**.

### **Pubblicità non proprio chiara**

A complicare ulteriormente la situazione c'è la pubblicità che molte compagnie telefoniche hanno messo in atto vendendoci per **fibra** una connessione che nella realtà è tutt'altro che "**super-veloce**".

Gli operatori telefonici sembra abbiano giocato molto sulla confusione che esiste nel riuscire a capire quanto potente e che tipo di connessione possiamo avere all'interno del

nostro appartamento; l'Antitrust li ha sanzionati severamente con multe tra i 4 e i 5 milioni di euro per pubblicità ingannevole. Proveremo a fare chiarezza su come destreggiarsi e su come riuscire a distinguere la vera **fibra**.

## Come capire se si tratta di vera fibra o di una connessione ADSL?

Ai nostri sportelli arrivano sempre più spesso lamentele di consumatori che denunciano problemi a navigare pur avendo acquistato una connessione con la fibra.

E' bene chiarire che l'Agcom ha stabilito che si può vendere un contratto con la **fibra** soltanto se la connessione arriva fino a dentro l'abitazione del cliente. A volte, infatti, la presunta **fibra** arriva solo alla cabina stradale o al distributore del quartiere, tutto ciò non è sufficiente per poterla considerare **vera fibra**, infatti basta che il collegamento dalla cabina all'abitazione avvenga attraverso il normale doppino di rame e si finisce per abbassare moltissimo la velocità di trasmissione effettiva, impedendoci di navigare alla velocità pattuita con il gestore.

## Come posso capire se la velocità della connessione è quella pattuita ?

Per riuscire a capire se la nostra, è realmente la **fibra** per cui paghiamo ogni mese la bolletta è utile verificare la velocità effettiva con cui navighiamo con delle app che si possono scaricare comodamente sui nostri dispositivi.

Ma soprattutto è molto importante verificare la nostra velocità di navigazione con il così detto "**Misura internet**" (NE.ME.SYS.) 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 allegando il risultato del test eseguito, se entro 40 giorni non si riceve una risposta o la risposta non è soddisfacente è possibile contattare i nostri esperti al fine di valutare come procedere.

## Semaforo: come orientarsi

Per aiutare i consumatori ad orientarsi, l'**Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni** ha creato uno **schema che i gestori telefonici devono adottare**, attraverso il quale orientarsi tra le molteplici offerte che ci vengono presentate rispetto alla connessione di casa, un semaforo che anziché regolare il traffico dei veicoli ci indica quanto potente e affidabile risulta essere la nostra linea.

- Luce rossa: indica una connessione di tipo ADSL, **connessione** standard
- Luce gialla: indica una connessione di tipo fttc/fttb. La fttc è la fiber to the cabinet, dove cabinet è l'armadio stradale da cui si dipartono le singole connessioni ai comandi e agli appartamenti. La fttb è la fibert to che building, dove la fibra arriva fino a condominio e da lì in poi si usa il rame per arrivare nelle unità abitative
- Luce verde: FTTH (**fibra PURA**) 'FIBER TO THE HOME. Solo in questo caso i cavi della **fibra** arrivano fino a dentro casa nostra

Nel caso in cui la velocità effettiva non è conforme al contratto stipulato i nostri esperti sono a vostra disposizione per prestare assistenza grazie allo **SPORTELLO TELEFONIA**

**Autore:** Lorenzo Cargnelutti

**Data:** 2 aprile 2019