



UNC
CONSUMATORI.IT

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

17 Maggio 2021



Sono numerosi i consumatori che si rivolgono al nostro **sportello Telefonia** denunciando **problemi con la fibra**: spesso si tratta di lentezza della linea, modem non adatto, abitazione non sufficientemente vicina alla centrale per la connessione super-veloce.

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**, nel restante dei casi si tratta di una **connessione ADSL** spesso venduta per 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. Proviamo 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 con la fibra e in generale con la connessione**.

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. Proprio in questa circostanza sopraggiungono i problemi di connessione con la fibra.

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 con la fibra 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 fiber to the 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

Aggiornamento: 17 maggio 2021

