

14 dicembre 2001 0:00

Subject: Potrei avere una vostra consulenza su un inconveniente con Tiscali?

Premetto che non so se questo e' l'indirizzo giusto. Questa e' la lettera che vorrei inviare al mio provider per la loro inadempienza nei miei confronti e quella di altri clienti (veramente tanti). Ho la banda limitata da loro a 160kbit/s contro i 640 kbit/s che prevede il mio contratto tale velocita' la raggiungo in qualsiasi ora della giornata.... anche alle 3-4 del mattino. La banda e' cosi' limitata da circa 3 settimane e non ho piu' potuto neppure un solo secondo scaricare a 640 kbit/s. Molti clienti hanno gia' optato per bloccare i RID (non so se e' una buona idea). L'assistenza e' impossibile contattarla e inoltre nel loro newsgroup non risponde piu' a nessuno. Hanno ammesso comunque che hanno delle difficolta' e che avrebbero in futuro comunicato una risposta ma il nostro portafoglio continua ad alleggerirsi senza usufruire del servizio. Avrei preferito darli in beneficenza.

Vi prego di darmi anche un solo consiglio e o vostra comunicazione se possibile siamo messi veramente male. Un grazie anticipato.

Preannuncio che la presente lettera e' stata scritta sotto spunto di un altro Vostro cliente (forse ga' ex), in quanto combacia perfettamente con la mia situazione; ritengo doveroso anticipare che cio' che segue e' la semplice verita' da me dimostrabile in qualsiasi momento.

Vi informo la mia intenzione di recedere dal contratto (nonostante sia abbonato dal 2 Aprile 2001) in quanto la qualita' del servizio ADSL 640 TOP da Voi offerto dal giorno 2 novembre c.m. e' pessima. E' mia intenzione qualora ci fosse la necessita' di consultare un legale esperto in materia.

Tengo a precisare che dopo essermi collegato e aver navigato ad un ottima velocita' sino al 31 ottobre, il numero di KB al secondo e' sceso vertiginosamente, fino a circa 60 giorni dalla presente. La velocita' di connessione ad oggi e' di soli 300-400 Bytes al secondo (dico byte non KB), inoltre in alcune giornate mi e' addirittura impossibile scaricare le pagine e la posta, in quanto non avviene praticamente scambio di dati tra il mio Router e la Vostra centrale ADSL, comunque la maggior parte delle volte ci mette 5/6 minuti a pagina. Preciso che in questa settimana il PCR massimo si e' stabilizzato su circa 20 KB (160 Kbps).

Sono costretto a collegarmi in analogico e scarico a 5 KB al secondo, oppure in ISDN e scarico a 10-11 KB al secondo. Lo standard DSL e' concepito per collegamenti veloci, ma la realta' e' diventata cio':

ADSL velocita' 1-2 KB (dipende dalla giornata anche 3-4 KB) Analogico velocita' 5 KB ISDN velocita' 10-11 KB.

Vorrei avere anche spiegazioni in merito alla velocita' di download da Voi volutamente limitata a 25 KB da circa una settimana, in qualsiasi ora del giorno. Vi ricordo che la punta massima di una ADSL 640 e' di 80 KB/s e non appunto di 25 KB/s, ci tengo a precisarlo poiche' ritengo una causa giusta per inadempienza di contratto.

Ho chiamato sia il numero 800910091 che lo 07046046, ho parlato con piu' tecnici, che nonostante le abbiano provate tutte per trovare un inconveniente nella mia configurazione, nel mio modem e nei miei programmi hanno fatto perdere solo tempo a me ed a loro stessi. Dico questo perche':

1. Mi sono, sino al 31 ottobre collegato ad una buona (direi ottima) velocita' e da allora non ho installato nessun programma e/o hardware nuovo sul mio PC, per cui non e' cambiato nulla.
2. Ho 1 PC e le prove sono state fatte con diversi Sistemi Operativi: WIN 98, WIN ME, WINDOWS XP e quindi l'inconveniente non e' imputabile al sistema operativo utilizzato;
3. Ho effettuato svariate prove anche su PC non di mia propria ma sempre con esito negativo;
4. Mi avete fatto provare con un nuovo modem (ho acquistato un router di mia iniziativa) per escludere la possibilita' di un guasto sul mio, ma nemmeno con questo tentativo si e' risolta la situazione. Fin qui e' rimasta invariata la penosa velocita' dell'ADSL;
5. Ho provato il mio modem su altro collegamento ADSL TISCALI (presso negozio di informatica Black Out di Cagliari, loro hanno l'offerta premium) come pure su abbonamenti di altri Internet Service Provider e risulta funzionante alla perfezione.
6. Dopo cio' mi e' stato assicurato che dipendeva assolutamente dalla scheda di rete da me posseduta, ma dopo averne acquistata un'altra "nuova" sotto vostre istruzioni il caso rimane aperto e insoluto.
7. Ritengo infine che sia inutile cercare di sviare il cliente con assurde risposte che tra l'altro non sono neanche in sintonia tra gli stessi tecnici del vostro Help Desk di Cagliari;
8. Mi appare chiara la vostra intenzione di lasciar invariata la situazione (facendo esclusione per il Sig. Stefano dell'assistenza che si e' dimostrato l'unico interessato alla risoluzione del caso), tanto il contratto e' annuale e dovrei comunque pagare, almeno questo e' quello che fate intendere ve lo assicuro, vorrei comunque rimanere dubbioso.

Per tutto questo:

VI CHIEDO

L'immediato e serio interessamento per riportare la mia velocita' di connessione ad un livello accettabile, e sia ben chiaro che quando mi sono abbonato non mi aspettavo di certo gli 80 KB ma neppure i 300-400 Bytes o i 25 KB di quest'ultima settimana, poiche' pago un abbonamento per una diversa tipologia di servizio, in alternativa qualora non fosse possibile

CHIEDO

di poter recedere dal contratto nei modi che riterrete piu' opportuni senza dover intraprendere una giusta azione legale di tutela dei miei diritti contrattuali. Mi pare chiaro e spero conveniate sul fatto che non e' concepibile un servizio ADSL con velocita' tali e senza la possibilita' di poter scaricare le pagine se non aspettando svariati minuti. So per certo e do per scontato che lo sappiate anche Voi di no essere il solo in questa situazione anzi, a leggere i Vostri newsgroup e quelli di altri provider, chi piu' chi meno, persiste la stessa situazione in tutta Italia.

Non accetto nemmeno quando mi si dice che Tiscali deve garantire la banda minima a tutti, percio' la velocita' e' cosi' bassa. Se si pubblicizza l'ADSL come collegamento veloce e non come collegamento "solo" Flat tale deve essere e non puo' rivelarsi con prestazioni inferiori ad un normale collegamento DialUp a 56 KB. La tariffa Internet Flat a quel punto l'avrei chiesta ad un altro Provider con linee telefoniche di sua propria' che mi garantiva un collegamento analogico con tariffe conseguenti. Ho appunto scelto Tiscali per svariati motivi e non voglio difatti toglierle niente. Vi ho sempre sostenuto e saro' ben lieto di farlo ancora e di farVi altrettanta pubblica' come in passato per l'ottimo servizio e trattamento offertomi.

Fermo restando che sarei felice di restare Vostro cliente soddisfatto Vi prego di comunicarmi telefonicamente o di persona (ditemi dove e' possibile cio') le Vostre risposte e le Vostre intenzioni. Vi prego di non farlo via E-mail, in quanto preferisco avere la possibilita' di dialogo.

Vi porgo i miei piu' distinti saluti e rimango in attesa di una Vostra pronta risposta.

Cagliari, 30 novembre 2001

Risposta:

La lettera potrebbe anche andare (come primo contatto), ma e' un po' troppo blanda: se si ha a che fare con privati, la prudenza ed il tatto possono anche essere utili, ma nei confronti di societa' non si ha a che vedere con rapporti personali. Pertanto, e' possibile saltare i convenevoli che non portano alcun costrutto e passare immediatamente alle messe in mora.

Pertanto, consiglieremmo di inviare la contestazione -tramite raccomandata A/R- intimando di provvedere alla conferma ed alla riattivazione del servizio come da contratto entro e non oltre 15gg. dal ricevimento della raccomandata medesima, specificando che in difetto adira' le vie legali, ritenendoli inadempienti e riservandosi di agire onde ottenere il rimborso del danno (eventualmente) subito.

Una cosa dovra' pero' verificarla sul contratto: quale sia effettivamente la velocita' garantita -pubblica' a parte: quello e' un problema diverso- verificando le ragioni di eventuali limitazioni.