

18 maggio 2023 0:00

## Velocita minima ADSL non garantita

Buonasera,

qualche mese fa mia madre pensionata ha sottoscritto un contratto Vodafone per internet e linea fissa.

Negli ultimi mesi la velocita' internet e' sembrata sempre piu' lenta e inefficace considerati i bisogni odierni. Di ritorno dall'estero dove vivo ho deciso di condurre dei test sulla velocita' e questa e' risultata essere di 18 mbps sul sito dell'AGCOM, quindi inferiore alla soglia minima garantita dal contratto, cioe' 21 mbps. Ho telefonato al servizio clienti della Vodafone, e hanno confermato con un loro test che la velocita' della nostra connessione e' al di sotto della soglia minima. Non hanno soluzioni e non hanno contratti meno cari da offrire.

Ho l'impressione che nel 2023 sia molto difficile giustificare un servizio ADSL cosi' lento (stiamo parlando della Lombardia), e mi viene il dubbio che questi signori facciano i furbi contando sul fatto che pensionati o persone non necessariamente istruite da un punto di vista tecnico non notano certe cose, o comunque non hanno i mezzi per verificarle. La mia domanda e': oltre all'annullamento del contratto senza pagamento della penale, che mi risulta garantito considerato che la Vodafone sta violando il contratto, e' anche possibile richiedere un rimborso per il disservizio? Qual e' la procedura consigliata? Vi ringrazio per la vostra attenzione e per il vostro lavoro.

Cordialmente,

Valente, dalla provincia di CO

### Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con [raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni](#)
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il [Corecom](#)
3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.

Qui la ns scheda pratica sul tema della [velocita' internet](#)