

Internet lento?

Situazione al
06/2017

La tua connessione internet è lenta? Ecco cosa puoi fare!

La velocità di connessione minima

I gestori telefonici mostrano, nelle pubblicità, la velocità massima a cui ci si può connettere ad internet (la così detta banda nominale). Ciò a cui bisogna fare attenzione, però, è la velocità più bassa che i gestori promettono: la così detta "banda minima garantita". L'utente ha infatti il diritto di ricevere un servizio di connessione internet che raggiunga una velocità superiore a questa.

Ad esempio, ci sono delle offerte di collegamento ADSL con una velocità pubblicizzata "fino a 20 mega" che garantiscono in realtà una velocità di 7,2 mega.

Purtroppo, reperire informazioni chiare rispetto a quale sia la banda minima garantita per il proprio contratto appare spesso difficoltoso. Si consiglia di fare riferimento alla Carta dei Servizi del proprio operatore o ad altri documenti eventualmente messi a disposizione sul sito web della compagnia a cui ci si rivolge. Nel contratto, ad ogni modo, dovrebbe essere indicato il documento o i documenti in cui si possono trovare gli standard minimi garantiti. Un elenco delle bande minime garantite nelle varie offerte è consultabile al link: https://misurainternet.it/bande_minime/.

Verificare la velocità della connessione

Con il programma gratuito Ne.Me.Sys, fornito dall'AGCOM, si può verificare che il gestore stia rispettando quanto fissato dal contratto. Se così non fosse, con il certificato scaricato dal programma si può richiedere all'operatore di migliorare il servizio e, nel caso non ci sia nessun miglioramento, recedere dal contratto senza costi.

Come usare Ne.Me.Sys

1. Accedere al sito [www.misurainternet.it](https://misurainternet.it) alla pagina: <https://misurainternet.it/login/>. Prima dell'accesso bisogna essere sicuri di conoscere i dettagli della propria offerta e i dati relativi all'intestatario del contratto.

2. Scaricare il programma “Ne.Me.Sys”, seguendo le istruzioni per l'installazione. Dal sito è necessario scegliere la versione adatta al proprio sistema operativo. Il programma è disponibile per Windows 7, 8, 10, MAC OSX 10.11 “El Capitan” e Ubuntu 14.04.

3. Avviare il programma, effettuare le misurazioni con Ne.Me.Sys e scaricare il certificato.

4. Confrontare i risultati ottenuti con gli standard minimi di qualità del servizio a cui si fa riferimento nel contratto. Guardare in particolare la velocità in download e confrontarla con la banda minima garantita nel contratto.

Per la comparazione, utilizzare se necessario la seguente regola di conversione: 1 Mbps = 1000 Kbps -> 7,2 Mbps = 7200 Kbps. ;

Un elenco delle bande minime garantite nelle varie offerte è consultabile al link: https://misurainternet.it/bande_minime/.

5. La velocità in download è più bassa di quanto dovrebbe essere? Si può presentare un reclamo al Servizio Clienti del proprio gestore tramite raccomandata a/r, a cui deve essere allegata la certificazione scaricata tramite Ne.Me.Sys. Attenzione: il certificato vale 30 giorni da quando è stata effettuata la misurazione. È possibile consultare un elenco degli indirizzi dei Servizi Clienti degli operatori al link: https://misurainternet.it/contatti_operatori/.

6. In seguito al reclamo, attendere 45 giorni, nei quali l'operatore ha la possibilità di ripristinare il servizio, in modo che rispetti gli standard minimi garantiti.

7. Trascorsi i 45 giorni, effettuare nuovamente una misurazione tramite Ne.Me.Sys e verificare se internet funzioni ad una velocità superiore a quella minima garantita.

8. Se internet è ancora lento, è possibile inviare tramite raccomandata a/r una comunicazione di recesso dal contratto con allegata la nuova misurazione. Il recesso produrrà effetto a partire da al massimo 30 giorni dopo la data in cui la raccomandata viene ricevuta dall'operatore. Non si dovrà sostenere alcuna penale o alcun costo di disattivazione. Tuttavia, si dovrà completare l'acquisto di prodotti il cui pagamento si stava effettuando a rate al momento del recesso, come ad esempio il modem. Per le modalità di invio della notifica di recesso, si consiglia di verificare con attenzione che nel contratto non siano specificate altre condizioni per la validità del recesso stesso, come ad esempio se sia necessario allegare un documento di identità o se sia necessario inviare la comunicazione entro un periodo di tempo specifico.

Prima di sottoscrivere un contratto:

- verificare quale sia la velocità minima promessa dall'operatore (banda minima garantita);
- informarsi, sul sito internet dell'operatore o chiedendo in negozio, che la propria abitazione sia in un'area coperta dalla rete dell'operatore;
- accertarsi che la propria abitazione non sia in un'area anti-device, ovvero in una zona dove i collegamenti tramite cavi a disposizione degli operatori non sono in grado di garantire una connessione internet veloce. Una soluzione, in questi casi, potrebbe essere quella di utilizzare

una connessione internet alternativa, con operatori che utilizzano reti radio. Queste reti trasmettono il segnale internet ad un'antenna sul tetto/balcone dell'abitazione, e se non sono presenti ostacoli (alberi, altre case/palazzi), potrebbero garantire prestazioni migliori.