

La bussola dei diritti. È davvero fibra ?

giovedì 10 maggio 2018

A proposito di fibra ottica, negli scorsi mesi sono diverse le multe comminate alle principali compagnie telefoniche (Tim, WindTre, Fastweb e Vodafone) dall' Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

In tutti i procedimenti avviati dall'Autorità sono state rilevate delle condotte omissive, poco trasparenti e ingannevoli messe in atto dagli operatori nella fase precontrattuale della informazione e pubblicizzazione delle offerte contrattuali attivabili per la Fibra che hanno scaturito le relative sanzioni dai 4,25 ai 4,8 milioni di euro.

In pratica le società telefoniche attraverso le proprie campagne pubblicitarie (cartellonistica, sito web e spot televisivi, etc) avrebbero di fatto enfatizzato il raggiungimento delle massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità della connessione internet, omettendo di dare ai consumatori una corretta informazione sulle caratteristiche della tecnologia di trasmissione utilizzata e sulle relative limitazioni e reali potenzialità del servizio in fibra offerto. Più nel particolare le telefoniche avrebbero omesso di informare adeguatamente i consumatori sulle reali caratteristiche del servizio offerto e le relative limitazioni geografiche legate alla copertura del servizio, sulle differenze di servizi disponibili e di performance in funzione dell'infrastruttura utilizzata per offrire il collegamento in fibra ottica.

Secondo l'Antitrust le diverse campagne pubblicitarie oggetto dei quattro provvedimenti avrebbero anche omesso o indicato in modo non sufficientemente chiaro che, per raggiungere le massime velocità pubblicizzate, fosse necessario attivare un'opzione aggiuntiva a pagamento, andando in alcuni casi, perfino a vanificare l'indicazione del prezzo dell'offerta contenuta nei claim pubblicitari. Il consumatore è stato confuso dalle informazioni carenti o omissive degli operatori telefonici che non sarebbero stati in grado di dare una corretta informazione sul termine di fibra ottica spesso indicata con il termine onnicomprensivo di "fibra" senza tenere conto delle diverse tipologie di contratto a disposizione degli utenti.

Cos'è la fibra? Quando si parla di fibra si intende una nuova tecnologia di trasmissione dati a oggi disponibile in grado di garantire il segnale grazie a una infrastruttura più moderna e avanzata composta di filamenti in fibra, e non più di cavi in rame. Il valore aggiunto della fibra ottica sta nel fatto che è in grado di raggiungere delle alte velocità durante la navigazione in internet, sia in download che in upload, permettendo di scaricare file pesanti o inviare allegati di grandi dimensioni in pochissimo tempo, come anche di navigare in streaming in modo continuato e veloce. Di fatto non sempre è così. C'è poca informazione e molta confusione su cosa sia realmente la fibra e cosa il

consumatore debba aspettarsi da un contratto in fibra e i recenti provvedimenti Antitrust ne sono l'esempio. E' bene sapere che a oggi pur essendoci ancora un divario, nel nostro Paese vi è stato uno sviluppo della connettività in fibra ottica e della banda larga mobile come dimostrano i dati dell'ultimo Osservatorio sulle Comunicazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni da cui emerge in particolare, una riduzione degli accessi broadband in tecnologia xDSL bilanciata dalla crescita degli accessi in altre tecnologie che a fine dicembre 2017 raggiungono i 5,69 milioni di accessi grazie specialmente alla crescita delle linee FTTC-FTTH.

Sono proprio

queste le due principali tecnologie di connessione con Fibra Ottica maggiormente diffuse a oggi, la FTTC (Fiber To The cabinet) dove la fibra parte dalla centrale e raggiunge il cosiddetto armadio stradale, da dove poi partono i doppini in rame che entrano nei vari edifici e/o nei singoli appartamenti, e la FTTH (Fiber To the Home) dove la fibra raggiunge gli edifici e/o i singoli appartamenti ("arriva fino a casa"). Nel primo caso la velocità massima download in media è di 100Mbit/al secondo, mentre nel secondo caso la velocità può arrivare fino a 200 Mega, 300 Mega o 1 Giga.

Se la velocità

di connessione non è quella prevista dal contratto concluso con l'operatore telefonico o la pubblicità ha dato informazioni "scorrette" al consumatore, come ci si può tutelare? La prima cosa da fare è quella di contestare subito al proprio gestore il disservizio o l'anomalia contrattuale rilevata, richiedendo una verifica più dettagliata e un riscontro puntuale al reclamo in modo da valutare le tutele da attivare in caso di esito negativo o insoddisfacente del reclamo da parte del gestore. Oltre al reclamo formale, in caso di presunte condotte poco chiare e scorrette è possibile inoltrare una segnalazione all'Antitrust al fine di sottoporre all'attenzione dell'Autorità l'eventuale messa in atto di pratiche commerciali ingannevoli e scorrette passibili di sanzioni. L'Autorità infatti, ha il potere di avviare un'istruttoria sia d'ufficio che a seguito di una segnalazione proveniente da un'impresa che reputi di essere danneggiata dal comportamento denunciato, di una pubblica amministrazione, ma anche di un singolo cittadino. Anche Agcom prevede la possibilità di presentare una denuncia per i disservizi subiti compilando il modulo D. Sul tema "fibra" dovremo aspettare di leggere il testo definitivo della delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in seguito alla consultazione pubblica che si è conclusa a fine marzo.