

**LE "TRAPPOLE"  
DEL CONTRATTO TISCALI"**

Dalla trasmissione di Radio 1  
"La Radio a Colori"  
Puntata giornaliera del 14/01/2004  
DAL SITO  
<http://www.radio.rai.it/radio1/beha/>

Delusi dal servizio Adsl offerto di Tiscali, molti clienti si sono accorti di non poter contestare legalmente la lentezza della connessione e di non poter disdire, denunciando il mancato rispetto dell'accordo, il contratto firmato.

Come già messo in evidenza dalla redazione di Punto Informatico, all'articolo 11.2 del contratto si legge che "Tiscali non garantisce la permanenza della larghezza di banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate". (Condizioni Generali di Contratto Tiscali ADSL, versione del 17 settembre 2003).

Questo vuol dire che nei contratti più comuni Tiscali non garantisce ai clienti una velocità minima di navigazione ed anche in casi di lentezze che rendono la connessione Adsl persino peggiore della normale connessione telefonica (analogica) il contratto non può essere messo in discussione.

All'articolo 8, invece, il contratto parla della durata annuale del contratto e del fatto che il "cliente non potrà recedere dal contratto prima della scadenza". Il contratto va invece disdetto entro 60 giorni prima della conclusione per evitare il rinnovo automatico. Il presupposto, naturalmente, è che il cliente abbia avuto modo di leggere e di approvare il contratto di servizio.

Anche in seguito alla condanna dell'Autorità Garante, Tiscali ha rivisto la propria comunicazione pubblicitaria. Ora le offerte presentate sul sito sono accompagnate da questo avvertimento segnalato da un asterisco: "La velocità raggiungibile dipende dalla capacità dei server e dallo stato di congestione della Rete".

**LA CONDANNA DEL GARANTE  
A TISCALI PER  
PUBBLICITÀ INGANNEVOLE**

Dalla trasmissione di Radio 1  
"La Radio a Colori"  
Puntata giornaliera del 14/01/2004  
DAL SITO  
<http://www.radio.rai.it/radio1/beha/>

Velocità e pubblicità ingannevole  
Nel luglio scorso l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha condannato Tiscali per

pubblicata ingannevole, accogliendo una denuncia della società concorrente Wind-Infostrada.

**Sotto accusa, in particolare, era finito lo slogan "Internet veloce, 24 ore su 24 senza alcun limite".**

Attesa la rilevanza che il parametro della velocità assume presso l'utenza non specializzata, l'Autorità - si legge, tra l'altro, nel provvedimento di condanna - ritiene non corretto il messaggio pubblicitario che lascia intendere che, attraverso l'attivazione dei servizi pubblicizzati, siano in via ordinaria raggiungibili i valori massimi della velocità di trasporto indicati, senza tuttavia alcuna avvertenza in merito all'esistenza degli eventuali fattori che impediscono la corrispondenza della prestazione effettivamente riscontrabile dall'utente finale a quella apicale pubblicizzata e non precisando se questi riguardino l'accesso o la navigazione su Internet.

Anche in seguito alla condanna dell'Autorità Garante, Tiscali ha rivisto la propria comunicazione pubblicitaria. Ora le offerte presentate sul sito sono accompagnate da un asterisco: "La velocità raggiungibile dipende dalla capacità dei server e dallo stato di congestione della Rete".

