

Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali- ASSO-CONSUM Sede Provinciale di Avellino, Via Francesco Guarini, nn.102-104, 83100 Avellino, tel.-fax 0825463042, assoconsum.avellino@gmail.com, C.F. e P.IVA 92102720643 Avv . Adriano Visca cell: 3386516559

RISPOSTE

R1 Le definizioni riportate nell'allegato B al documento di consultazione pubblica sono sufficientemente chiare ed esaustive e consentono di individuare in maniera precisa e puntuale gli elementi essenziali su cui verte la problematica oggetto di attenzione da parte dell'AGCOM.

R2 Sia il quadro normativo di riferimento che l'indicazione delle competenze e dei poteri dell'AGCOM in materia di accesso, da parte degli utenti finali, a servizi di comunicazioni pubbliche e a Internet sono descritti in maniera completa, atteso il contenuto della prima parte del documento, costituito da un'introduzione e da una serie di definizioni a carattere esplicativo.

R3 Ai fini di una scelta effettiva e pienamente consapevole circa l'acquisto, da parte dei consumatori, di un determinato apparato terminale di rete, dovrebbero rivestire primaria importanza la qualità e le funzioni specifiche svolte dallo stesso, oltreché le caratteristiche del relativo software di gestione. Ciò alla luce della vasta gamma di apparecchi presenti sul mercato, diversi tra loro per qualità di prestazioni e servizi offerti.

R4 Il principio di libertà di scelta degli utenti è trattato in maniera analitica, anche attraverso un esame puntuale delle principali norme, sia comunitarie che nazionali, in cui lo stesso è contenuto. In tal modo, il consumatore viene posto in condizione di accedere alle informazioni inerenti i propri diritti in maniera esaustiva e pienamente comprensibile.

R5 La valutazione in merito ai canali di distribuzione e vendita di apparecchiature terminali in Italia è positiva in quanto vi sono numerose tipologie di tali prodotti presenti sul mercato, con conseguente ampia possibilità di scelta da parte dei consumatori.

R6 Le informazioni riguardanti i requisiti delle interfacce di rete e i loro aggiornamenti sono caratterizzate da un elevato tecnicismo e, dunque, non sempre risultano facilmente comprensibili agli utenti; pertanto, si ritiene necessaria una maggiore trasparenza e chiarezza delle stesse.

R7 Una maggiore semplificazione delle informazioni sulle caratteristiche tecniche delle apparecchiature terminali si ritiene opportuna, in modo da porre l'utente finale, il più delle volte sprovvisto delle adeguate cognizioni tecniche, nelle condizioni migliori per scegliere, in maniera

effettivamente libera e consapevole, l'apparecchiatura terminale maggiormente rispondente alle proprie esigenze.

R8 L'analisi dei vantaggi e degli svantaggi relativi all'acquisto di terminali, tanto in modalità bundle, quanto separatamente dal servizio di accesso a Internet, risulta esaustiva, sotto l'aspetto sia tecnico che commerciale. Tuttavia, si ritiene necessario porre l'accento sull'eventuale risparmio derivante dall'acquisto sul mercato delle apparecchiature in questione o, in senso negativo, sui costi aggiuntivi di assistenza e riparazione, connessi a tale opzione e che potrebbero disincentivare gli utenti dal ricorso al libero mercato per procurarsi l'apparato terminale di rete.

R9 Sebbene nel documento redatto dall'AGCOM vengano enucleate ipotesi particolarmente diffuse e significative di limitazione della libertà di scelta delle apparecchiature terminali, c'è da rilevare, altresì, che gli operatori di rete influenzano, spesso in maniera "occulta", i consumatori nell'acquisto di modem e/o router di loro proprietà, prevedendo, nel regolamento contrattuale, il pagamento rateizzato dello stesso e la corresponsione, da parte dell'utente, di un importo a titolo di penale in caso di recesso di quest'ultimo dal vincolo negoziale. Ciò in palese violazione del D.L. n. 7/2007 in tema di liberalizzazioni, che vieta alle compagnie telefoniche di imporre agli utenti il pagamento di spese non giustificate dai costi dell'operatore in caso di passaggio a un nuovo gestore.

R10 Allo stato attuale, non tutti i consumatori possiedono le necessarie conoscenze e competenze del settore e, pertanto, non sono in grado di valutare, con sufficiente consapevolezza, l'opportunità di acquistare un apparecchio terminale avente caratteristiche diverse da quelle possedute dal modem offerto dall'operatore di rete o ISP. Questi ultimi, oltretutto, quasi sempre subordinano la fornitura del servizio di accesso alla rete Internet all'acquisto, da parte dei consumatori, dell'apparecchio terminale di loro proprietà, di fatto obbligandoli ad accettarlo e non lasciando loro alcun margine di scelta. Peraltro, gli operatori condizionano fortemente gli utenti anche sotto il profilo delle modalità di pagamento, prevedendo, in via esclusiva, il saldo a rate del terminale, per un periodo che può arrivare fino ai 48 mesi, impedendo, dunque, ai consumatori di corrispondere il prezzo in un'unica soluzione, al momento dell'acquisto del modem e/o router.

R11 Al fine di facilitare i consumatori nella scelta dell'apparecchio terminale di rete si ritiene necessaria un'informazione adeguata e completa circa i requisiti fondamentali che devono essere posseduti dall'apparecchio suddetto, incluse le relative prestazioni e le modalità di installazione, oltre a un linguaggio non eccessivamente tecnicistico e, quindi, facilmente comprensibile da cittadini appartenenti a varie fasce d'età e di diversa estrazione sociale e culturale.

R12 Il prezzo riveste indubbiamente un'importanza notevole nell'acquisto di un dispositivo di accesso alla rete Internet, al pari degli standard tecnici, dei parametri qualitativi e delle prestazioni offerte dall'apparecchiatura terminale. Riguardo la scelta del modem da acquistare, per facilitare l'utente occorrerebbe indicare in maniera dettagliata gli elementi e le prestazioni essenziali fornite dai vari terminali in offerta, in modo che il consumatore possa vagliare attentamente e optare per il prodotto più confacente alle sue necessità, compatibilmente con le proprie disponibilità economiche.

R13 Un apparecchio terminale, anche se obsoleto, può, nondimeno, rivelarsi alquanto utile e efficiente, se dotato di un adeguato software di aggiornamento. Tale consapevolezza può aiutare il consumatore nella scelta del prezzo di acquisto, purchè sia in possesso di sufficienti elementi di valutazione.

R14 La necessità di affidare a un terzo il compito di aggiornare il software è fortemente influenzata dalle cognizioni e capacità tecnico-operative dell'utente, il quale, dunque, a seconda delle circostanze, decide in che modo provvedere.

R15 Nel caso in cui l'apparecchiatura terminale sia di proprietà dell'utente, dovrebbe essere onere di quest'ultimo provvedere all'assistenza e alla riparazione del modem/router; viceversa, tali operazioni potrebbero essere effettuate dal gestore di rete o ISP soltanto nel caso in cui il consumatore abbia sottoscritto un abbonamento "chiavi in mano".

R16 Qualora l'utente abbia acquistato l'apparecchio terminale da un soggetto diverso dal fornitore del servizio di accesso alla rete, quest'ultimo dovrebbe notificare il consumatore almeno sui requisiti minimi richiesti affinché il predetto servizio sia usufruibile (ad es., il livello di potenza del modem).

R17 In caso di apparecchiatura terminale di proprietà dell'operatore di rete, quest'ultimo deve garantire al consumatore le funzionalità di un router wireless, che consentano allo stesso il collegamento, in modalità wi fi, con ogni dispositivo e/o cellulare presente nell'abitazione, nonché i servizi di supporto e assistenza, informando, altresì, il cliente sulle prestazioni, funzioni e utilizzo dell'apparecchio, nel rispetto di determinati parametri, previsti a livello comunitario e posti a salvaguardia del benessere psico-fisico dell'utente. Inoltre, il gestore dovrebbe informare il consumatore circa le differenti prestazioni e funzionalità dei vari apparecchi disponibili sul mercato, tra cui router e modem USB.

R18 In ipotesi di offerta bundle, l'operatore di rete dovrebbe informare l'utente, in maniera trasparente, in merito alle varie modalità e formule di vendita del pacchetto di cui sopra, così da consentire ai fruitori del servizio di accesso alla rete Internet una scelta consapevole, in base alle proprie preferenze ed esigenze, tecniche e di mercato. È necessario, inoltre, che il fornitore del servizio di accesso a Internet illustri, in maniera precisa e circostanziata, le singole condizioni contrattuali e, in particolare, le conseguenze previste in caso di recesso.

R19 Allo scopo di favorire l'utilizzo innovativo di accessi fissi e mobili a banda ultra larga, è necessario conoscerne le peculiarità tecniche e qualitative, tra cui un'elevata velocità di connessione, capacità di elaborazione di un gran numero di file ed eliminazione del buffering per i video on line e le videoconferenze.