



**CONSULTAZIONE PUBBLICA SU POSSIBILI MISURE PER LA LIBERA
SCELTA DELLE APPARECCHIATURE TERMINALI DA PARTE DI
CONSUMATORI E UTENTI FINALI DI SERVIZI DI CONNESSIONE AD
UNA RETE PUBBLICA DI COMUNICAZIONI O DI SERVIZI DI ACCESSO
AD INTERNET**

Contributo di EOLO S.p.A.

8 Marzo 2018

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



1. Definizioni e perimetro di analisi

D1 Si ritengono esaustive le definizioni indicate ai fini della delimitazione del perimetro di analisi? In caso di risposta negativa, si forniscano motivazioni ed elementi utili ad estendere l'analisi

D2 Si ritiene completa la descrizione del quadro normativo e delle competenze dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni?

La Scrivente ritiene esaustive le definizioni indicate nel documento di consultazione, oltre che completa la descrizione del quadro normativo e delle competenze di AGCOM.

Si ritiene, tuttavia, opportuno sottolineare che il documento posto in consultazione introduce il concetto di *Customer Premises Equipment* (CPE) e ne fornisce una definizione (cfr. punto 12 del documento) nonostante tale termine non trovi alcun riscontro a livello di normativa vigente.

Infatti, sia nel Regolamento UE 2015/2120 che nella Direttiva 2008/63/CE, l'unico termine utilizzato è quello di "apparecchiatura terminale".

Si ritiene, quindi, che nel prosieguo si debba fare riferimento esclusivamente al termine "apparecchiature terminali" definite come *"apparecchiature allacciate direttamente o indirettamente all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni per trasmettere, trattare o ricevere informazioni; in entrambi i casi di allacciamento, diretto o indiretto, esso può essere realizzato via cavo, fibra ottica o via elettromagnetica; un allacciamento è indiretto se l'apparecchiatura è interposta fra il terminale e l'interfaccia della rete pubblica"*.

D3 Si condivide che, al fine di una maggiore tutela dei consumatori nella libertà di scelta, sia importante l'analisi delle funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale e non occorra limitarsi alla sola delimitazione del confine tra punto terminale di rete e apparati e sistemi d'utente?

La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità secondo cui è fondamentale analizzare le funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale, senza limitarsi alla delimitazione del confine tra punto terminale di rete e terminali d'utente.

Ciò avvalorava quanto riportato al punto precedente, ossia che non si debba fare riferimento al *Customer Premises Equipment*, bensì al *Terminal Equipment* (i.e. apparecchiatura terminale d'utente).

2. La normativa tecnica e commerciale a presidio della tutela degli utenti nel mercato delle apparecchiature terminali

D4 Si ritiene che il principio della libertà di scelta sia illustrato in modo sufficientemente chiaro?

La Scrivente condivide la descrizione del principio della libertà di scelta riportata nel documento in consultazione, che prende avvio dalla definizione di "apparecchiatura terminale" della vigente normativa europea (i.e. direttiva 2008/63/CE) e nazionale (i.e. d.lgs. n. 198/2010 "Attuazione della direttiva

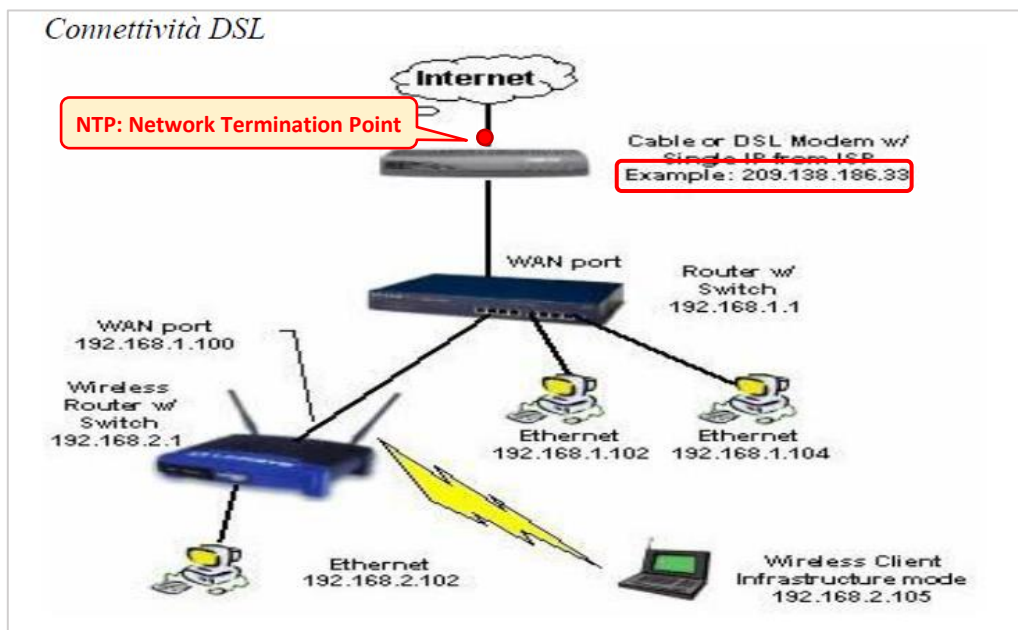
2008/63/CE relativa alla concorrenza sui mercati delle apparecchiature terminali di telecomunicazioni): **“apparecchiature allacciate direttamente o indirettamente all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni”**.

Ciò detto, gli Orientamenti del BEREC¹ chiariscono due concetti fondamentali, ossia che:

- **il diritto di scegliere una determinata apparecchiatura terminale riguarda le apparecchiature connesse all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni;**
- **l'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni coincide con il punto terminale di una rete, così come definito dall'articolo della direttiva 2002/21/EC e recepita nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. 253 1 agosto 2003, n. 259)**

Nello specifico, l'art 1 comma 1 lett v) del Codice recita “v) **punto terminale di rete: il punto fisico a partire dal quale l'abbonato ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione; in caso di reti in cui abbiano luogo la commutazione o l'instradamento, il punto terminale di rete è definito mediante un indirizzo di rete specifico che può essere correlato ad un numero o ad un nome di utente finale”**.

Nella figura sotto, estratta dal documento in consultazione, è stato indicato in rosso il “punto terminale di rete” a monte del router/modem.



In definitiva, sulla base della ricostruzione normativa sopracitata, **appare del tutto evidente che l'articolo 3, comma 1, del Regolamento UE n. 2015/2120² sancisca il principio della libertà di scelta delle apparecchiature terminali, da parte degli utenti finali.** Spetta quindi a questi ultimi il diritto di

¹ The right to choose terminal equipment therefore covers equipment which connects to the interface of the public telecommunications network. This interface, **the network termination point (NTP), is defined in Article 2 (da) of the Framework Directive (2002/21/EC)**

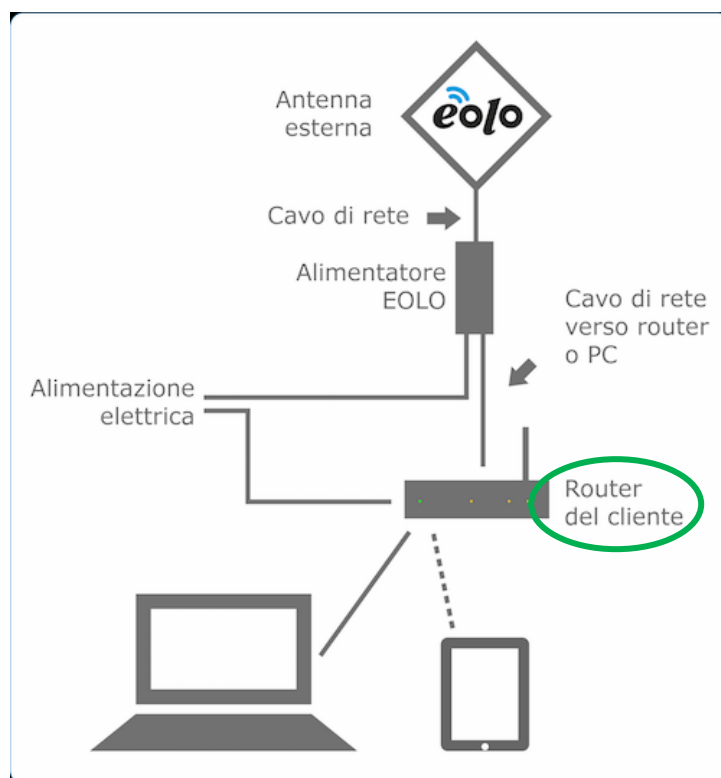
² **“Gli utenti finali hanno il diritto di accedere a informazioni e contenuti e di diffonderli, nonché di utilizzare e fornire applicazioni e servizi, e utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta [...]”**

scegliere se acquistare in proprio le apparecchiature terminali ovvero utilizzare quelle fornite dall'operatore in bundle con il servizio di accesso ad Internet.

Infine, la Scrivente condivide pienamente l'orientamento dell'Autorità, in cui si afferma al punto 28. che i **router/modem utilizzati quali apparecchiature intermedie verso computer, tablet, telefoni, TV connesse etc., rientrano pienamente nel perimetro degli apparati attivi di comunicazione che consentono all'utente finale di utilizzare i servizi di connettività dati, voce, video** (i.e. definizione di "apparecchiature terminali").

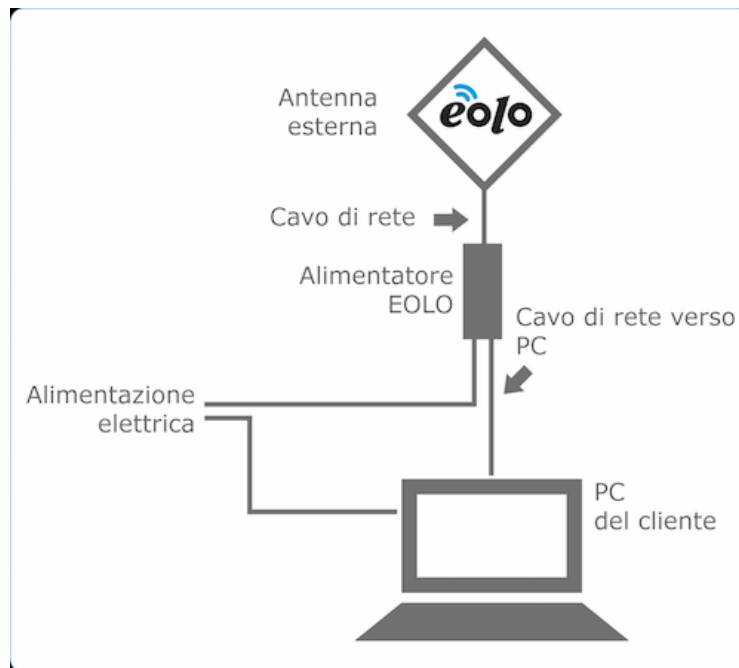
Si coglie l'occasione della presente consultazione per confermare che le politiche commerciali praticate dalla Scrivente risultano del tutto conformi al Regolamento Net Neutrality in quanto non prevedono alcun obbligo dell'utente finale di utilizzare il router/modem fornito da EOLO, essendo quest'ultimo offerto come servizio opzionale.

A riprova di ciò, nella sezione "Assistenza Tecnica" del sito istituzionale di EOLO è presente un'apposita sezione che guida il cliente nella configurazione di un router diverso da quello fornito da EOLO. La summenzionata sezione comprende anche (i) la specificazione delle caratteristiche tecniche e dei parametri necessari per la configurazione di un qualsiasi router; (ii) una illustrazione che guida il cliente nei passaggi necessari alla configurazione (che per completezza si riporta di seguito):



A ciò si aggiunga il fatto che il servizio Internet offerto da EOLO può essere utilizzato anche senza un router, collegando direttamente la scheda di rete del PC tramite cavo di rete "cross" all'alimentatore dell'antenna esterna.

Lo schema dell'impianto, in questo caso, è il seguente (estratto dal sito istituzionale di EOLO):



D5 Qual è la valutazione del rispondente sui canali di distribuzione e vendita di apparecchiature terminali in Italia?

D6 Si ritengono necessarie maggiore trasparenza e una più dettagliata pubblicazione di informazioni sui requisiti e le caratteristiche tecniche relative alle interfacce di rete e ai loro aggiornamenti?

D7 Si ritiene opportuno migliorare la diffusione e semplificazione di informazioni sulle caratteristiche tecniche e la conformità delle apparecchiature terminali?

La Scrivente ritiene che alle domande D5, D6 e D7, relative ad una valutazione sulla trasparenza dei servizi e delle informazioni fornite dagli ISP, debbano rispondere gli utenti finali di tali servizi.

3. I rapporti degli operatori con i consumatori

D8 Il rispondente condivide l'analisi tecnica e commerciale della scelta del consumatore con riferimento all'acquisto di terminali singolarmente o in bundle con i servizi di accesso?

La Scrivente condivide l'analisi tecnica e commerciale della scelta del consumatore riportata nel documento in consultazione, che evidenzia alcuni dei principali vantaggi dell'acquisto di un apparecchio terminale indipendentemente dai servizi di accesso ad Internet.

In vero, pur riconoscendo che la fornitura di un router/modem con l'abbonamento al servizio di accesso garantisce, generalmente, una maggiore semplicità di installazione per il cliente nonché una immediata e continua disponibilità di servizi di supporto e assistenza, è opinione della Scrivente, in linea con quanto affermato dall'Autorità al punto 46, che debba essere garantita al cliente finale la possibilità di optare per una apparecchiatura terminale di propria scelta che sia, ad esempio, più performante o con funzioni

aggiuntive e comunque più in linea con le proprie esigenze tecniche rispetto a quella proposta dall'operatore.

Per le medesime ragioni, la Scrivente ritiene che non dovrebbe mai essere concessa agli operatori la sola opzione di fornitura del router/modem in bundle con il servizio di connettività, anche qualora il predetto router/modem sia offerto a titolo gratuito ovvero in comodato d'uso gratuito. La gratuità dell'apparecchio infatti, non deve esimere l'operatore dall'obbligo di *non imporre alcuna limitazione contrattuale alla libertà di uso delle apparecchiature terminale di accesso* (come specificato nel punto 47 del documento in consultazione).

La Scrivente, infatti, condivide pienamente l'orientamento dell'Autorità, in cui si afferma al punto 48 che:

- *gli operatori non possono obbligare gli utenti ad utilizzare il proprio terminale di accesso ad Internet, ma si devono limitare ad offrirne la fornitura, informando l'utente di eventuali restrizioni. Resta comunque impregiudicata la facoltà dell'utente di accettare la sola fornitura del solo servizio di comunicazioni elettroniche senza la fornitura del terminale.*

D9 Si ritiene esaustiva la casistica di possibili limitazioni alla libertà di scelta del consumatore? Vi sono altri casi rilevanti da portare all'attenzione dell'Autorità?
--

La Scrivente condivide le possibili criticità rilevate dall'Autorità quando al punto 48 evidenzia che *“potrebbero riscontrarsi alcune pratiche commerciali che, sebbene garantiscano formalmente al consumatore la possibilità di acquistare il servizio di connettività separato dalla fornitura del terminale, possono prevedere delle variazioni di prezzo volte a limitarne la libertà di scelta”*.

Oltre alle casistiche di possibili limitazioni alla libertà di scelta del consumatore già descritte nel documento in consultazione, la Scrivente porta all'attenzione dell'Autorità la seguente fattispecie in cui i fornitori di servizi di accesso potrebbero imporre ai propri clienti finali un'offerta con router/modem in bundle giustificando l'assenza di alternative con la gratuità della fornitura dell'apparecchio. Una simile pratica commerciale pregiudicherebbe del tutto la possibilità di scelta del consumatore che potrebbe comunque voler acquistare un terminale di propria scelta al fine di assicurarsi, ad esempio, prestazioni più performanti, funzioni aggiuntive o comunque più personalizzate rispetto a quelle proposte dall'operatore.

Quanto invece all'ipotesi in cui i fornitori di servizi di accesso impongano dei costi non giustificati tecnicamente a carico del consumatore sull'offerta singola di accesso (punto 48), la Scrivente ritiene che una possibile soluzione possa essere quella di imporre ai fornitori di accesso ad Internet l'obbligo di garantire al cliente finale che il prezzo relativo all'offerta del solo servizio di connettività debba essere inferiore, o al massimo uguale a quello dell'offerta “bundle”, comprensiva del router/modem. Una simile previsione scongiurerebbe, infatti, l'ipotesi di pratiche commerciali scorrette mirate esclusivamente a scoraggiare il cliente finale dalla sottoscrizione di un pacchetto che preveda la sola connettività ad Internet.

Infine, in merito al punto 49, la Scrivente ritiene che la libertà di scelta dell'apparecchiatura terminale da parte del consumatore non dovrebbe venire pregiudicata neanche nell'ipotesi di un'offerta abbinata al servizio di accesso ad Internet con altre tipologie di servizi che utilizzano la rete IP (ad es. telefonia VoIP

o IPTV). La scrivente concorda infatti con quanto affermato nel documento in consultazione quando, al punto 49, viene specificato che *“la scelta di un utente di utilizzare un’apparecchiatura terminale per l’accesso ad Internet procurata autonomamente in luogo di quella fornita dall’operatore non debba pregiudicare la fruizione dei servizi aggiuntivi previsti in abbinamento al servizio di accesso ad Internet”*.

D10 Esiste sufficiente consapevolezza da parte dei consumatori sull’opportunità di scegliere liberamente il proprio modem/router quando sottoscrivono un contratto con un operatore di comunicazioni o un ISP? Il rispondente segnali eventuali forme di “obbligo” o condizionamento nella scelta del consumatore e di cui è a conoscenza.

D11 In quale modo i consumatori potrebbero effettuare la scelta ed essere sicuri che il prodotto acquistato sia compatibile dal punto di vista delle prestazioni con il punto terminale di rete e sia facilmente installabile?

D12 Il prezzo è una variabile rilevante nella scelta di acquisto? Considerando che anche su piattaforme di acquisto online sono presenti modem i cui prezzi sono notevolmente diversi, quale sarebbe il modo migliore per aiutare il consumatore ad orientarsi nella selezione di un prodotto complesso?

D13 Che importanza assume la conoscenza delle prestazioni attive e dell’aggiornamento del software e, in particolare, quanto incide la conoscenza dell’obsolescenza del terminale nella scelta del prezzo?

D14 Quanto importante è per il consumatore “delegare” gli aggiornamenti dei software ed eventuali servizi di diagnostica dell’apparecchiatura terminale ad un soggetto terzo?

La Scrivente ritiene che alle domande dalla D10 alla D14, relative ad una valutazione sulla qualità dei servizi, debbano rispondere gli utenti finali di tali servizi e/o le associazioni dei consumatori.

D15 Chi dovrebbe essere responsabile delle riparazioni e dei servizi di assistenza in caso di acquisto e quindi proprietà del cliente dell’apparecchiatura terminale? Potrebbe essere richiesto tale servizio specifico all’operatore di rete o ISP?

Come meglio specificato nelle risposte precedenti, la Scrivente è fermamente convinta che i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche debbano sempre consentire al cliente finale la possibilità di esercitare il diritto di scegliere l’apparecchiatura terminale di accesso ad Internet che ritiene più confacente alle proprie esigenze.

Per poter optare per un router/modem diverso da quello proposto dall’operatore, con ogni probabilità il consumatore avrà indagato in merito, raccolto le opportune informazioni tecniche o comunque deciso che sul mercato veniva proposto un prodotto di qualità/ *performance* superiori o semplicemente più affine alle proprie esigenze. Se quindi al cliente finale viene riconosciuto il ruolo di consumatore informato e consapevole, è legittimo attendersi che abbia altresì valutato le conseguenze legate all’utilizzo di un proprio router/modem.



In un simile contesto, il ruolo dei fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche è limitato ad una mera attività di supporto delle scelte del consumatore, tra cui rientra quella di fornire assistenza tecnica nella fase di installazione/configurazione di qualunque apparecchiatura terminale sulla quale sia ricaduta la scelta del consumatore ma non deve, in alcun modo, aver alcuna responsabilità nelle attività di manutenzione e/o riparazione dell'apparecchiatura terminale.

A riprova di ciò si segnala che la Scrivente oltre a fornire sul proprio sito istituzionale una guida dettagliata per la configurazione di qualunque apparecchiatura terminale diversa da quella fornita direttamente da EOLO, mette a disposizione dei propri clienti un help desk tecnico che li supporta nei vari passaggi di installazione/configurazione dell'apparecchiatura terminale scelta.

D16 Quali informazioni e prestazioni il fornitore di accesso alla rete è tenuto a fornire al consumatore in caso di apparecchiatura acquistata da terzi?

D17 Quali informazioni e prestazioni il fornitore di accesso alla rete è tenuto a fornire sull'apparecchiatura terminale già connessa alla propria rete (apparecchiatura di proprietà dell'operatore di rete)?

D18 Quali modalità di fornitura e quali elementi andrebbero resi più chiari in caso di offerte bundle, in modo da consentire di tener conto del principio della libertà di scelta al momento della sottoscrizione o del recesso di un contratto di abbonamento alla rete?

D19 Quali sono gli elementi tecnici e qualitativi di cui occorre tener conto alla luce dell'evoluzione della realizzazione delle reti di accesso di nuova generazione per favorire e non ostacolare - attraverso l'acquisto e la selezione delle apparecchiature terminali - la migrazione verso usi o il nuovo utilizzo di accessi fissi e mobili a banda ultra larga?

La Scrivente ritiene che alle domande dalla D16 alla D19, relative ad una valutazione sulla qualità dei servizi, debbano rispondere gli utenti finali di tali servizi e/o le associazioni dei consumatori.