

Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali

Soggetto rispondente:

(OMISSIS) (consumatore)

D1. Sì, si ritengono esaustive.

D2. Sì, ma le mie competenze sono tecnologiche, non legali.

D3. Sì.

D4. Sì, Il Regolamento UE è chiaro.

D5. I canali di vendita tradizionali e online sono in grado di fornire apparecchiature terminali conformi alle specifiche richieste, e di caratteristiche superiori alle apparecchiature normalmente installate per la clientela "consumer".

D6. Sì. Per semplificare la scelta di apparecchiature conformi e compatibili è necessario disporre di indicazioni precise sugli standard e requisiti necessari.

D7. Sì. Produttori e venditori dovrebbero rendere facilmente accessibili le informazioni necessarie.

D8. Sì.

D9. La fornitura di apparecchiature terminali viene spesso utilizzata per rendere meno conveniente il passaggio ad altro operatore, facendo acquistare l'apparecchiatura a rate, e pretendendo l'intera somma in caso di recesso anticipato.

D10. Non credo. Quasi tutti i maggiori operatori offrono, almeno per il mercato consumer, il modem/router in bundle, spesso a rate come forma di lock-in, e non esiste alcuna opzione per rifiutarlo. In particolare, questo accade per le offerte dove il servizio telefonico non è più offerto su linea analogica ma solo via VoIP.

D11. I fornitori di servizio dovrebbero esplicitamente pubblicare gli standard di riferimento, ed offrire un elenco di marche/modelli compatibili. Nel passato, spesso queste informazioni erano disponibili.

D12. Il prezzo è ovviamente una variabile rilevante, ma i dispositivi in bundle con i contratti hanno spesso prezzi superiori a quelli di modelli equivalenti presenti sul mercato. Molti utenti sono disposti ad acquistare modelli di prezzo superiore che offrano caratteristiche di prestazioni, versatilità, sicurezza e longevità assai superiori a quelle dei dispositivi proposti in bundle.

D13. Poiché le minacce informatiche sono sempre più rilevanti, la conoscenza delle prestazioni di sicurezza e della disponibilità di aggiornamenti frequenti assume rilevante importanza. Terminali economici che diventano rapidamente obsoleti per la mancanza di aggiornamenti diventano solo un rischio.

D14. Dipende dalle conoscenze informatiche del consumatore. Per la maggior parte degli utenti è possibile che il dispositivo in bundle sia la scelta più semplice. Potrebbe però voler acquistare sia il dispositivo che l'assistenza da un fornitore terzo (cosa che favorirebbe la concorrenza nel settore). Telelavoratori e simili potrebbero anche essere assistiti nella scelta del dispositivo, e la sua installazione/manutenzione, da tecnici dell'azienda per la quale lavorano. Esiste anche una fascia di informatici che sono perfettamente in grado di installare, configurare e mantenere i propri dispositivi personalmente.

D15. In questo caso il consumatore deve assumersi l'onere della manutenzione e riparazione dei propri dispositivi, eventualmente rivolgendosi a terzi e pagando il servizio, se necessario. L'operatore di rete/ISP deve limitarsi a garantire il corretto funzionamento della rete fino all'ingresso del dispositivo dell'utente. È ormai circa quindici anni che gestisco la mia connessione ADSL in questo modo.

D16. Il fornitore di accesso alla rete deve indicare gli standard necessari e fornire tutti i parametri di configurazione necessari per configurare il dispositivo ed accedere ai servizi acquistati senza differenze rispetto al dispositivo fornito in bundle, a meno che queste limitazioni non siano dovute a limiti del dispositivo acquistato dal consumatore.

D17. Il fornitore deve indicare gli standard supportati dal dispositivo, e fornire i parametri di configurazione in modo che l'utente possa decidere di passare ad altro dispositivo.

D18. Dovrebbe essere chiaro che la fornitura in bundle è opzionale e non obbligatoria. Dovrebbero essere indicate in dettaglio le caratteristiche del dispositivo fornito in bundle in modo che sia possibile un confronto efficace con le caratteristiche di altri modelli e effettuare una valutazione del rapporto qualità/prezzo. Una lista aggiornata di dispositivi compatibili sarebbe utile. Il prezzo del dispositivo e le modalità di pagamento non dovrebbero poter essere utilizzate per rendere più onerosa la disdetta del contratto o il passaggio ad altro operatore.

D19. La possibilità di acquistare ed utilizzare dispositivi di caratteristiche superiori spesso permette di acquistare modelli facilmente aggiornabili a nuovi standard tramite aggiornamenti software o moduli hardware (es. moduli SPF). Permette anche di usufruire di nuove tecnologie (es. Internet of Things) mantenendo un livello di sicurezza più elevata sfruttando ad esempio la segregazione delle reti interne tramite VLAN o simili, e l'utilizzo di strumenti di firewalling e intrusion detection più sofisticati, facilmente ottenibili come software open source. Inoltre spesso i dispositivi in bundle sono forniti con tecnologie integrate quali il WiFi spesso con caratteristiche alquanto limitate, quando l'utente potrebbe disporre di access point multipli più sofisticati ed utilizzare tecnologie più avanzate (es. mesh) che meglio corrispondono alle sue esigenze.