



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 348/18/CONS**

**MISURE ATTUATIVE PER LA CORRETTA APPLICAZIONE  
DELL'ARTICOLO 3, COMMI 1, 2, 3, DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2015/2120  
CHE STABILISCE MISURE RIGUARDANTI L'ACCESSO A UN'INTERNET  
APERTA, CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALLA LIBERTÀ DI SCELTA  
DELLE APPARECCHIATURE TERMINALI**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2018;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (di seguito denominato *Regolamento*);

VISTO il documento, del 30 agosto, 2016, “*BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*” (di seguito *Orientamenti*);

VISTA la Decisione 2000/299/CE della Commissione Europea, del 6 aprile 2000, che stabilisce la classificazione iniziale delle apparecchiature radio e delle apparecchiature terminali di telecomunicazione e dei relativi identificatori;

VISTO il Decreto Legislativo 9 maggio 2001, n. 269 recante “*Attuazione della direttiva 1999/5/CE riguardante le apparecchiature terminali di telecomunicazione ed il reciproco riconoscimento delle loro conformità*” e, in particolare, i commi 2 e 3 dell'articolo 4 riguardanti la pubblicazione delle specifiche di interfaccia da parte degli operatori di rete;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTO il Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

VISTO il Decreto Legislativo 26 ottobre 2010, n. 198, recante attuazione della direttiva 2008/63/CE relativa alla concorrenza sui mercati delle apparecchiature terminali di telecomunicazioni;

VISTO il Decreto Legislativo, 18 maggio 2016, n. 80 recante “*Modifiche al decreto legislativo 6 novembre 2007, n. 194, di attuazione della direttiva 2014/30/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, concernente l’armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla compatibilità elettromagnetica*”;

VISTO il Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 86 recante “*Attuazione della direttiva 2014/35/UE concernente l’armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione*”;

VISTO il Decreto Legislativo 22 giugno 2016, n. 128 recante “*Attuazione della direttiva 2014/53/UE concernente l’armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di apparecchiature radio e che abroga la direttiva 1999/5/CE*”. VISTA la delibera n. 35/18/CONS, del 30 gennaio 2018, recante “*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*”;

CONSIDERATI i contributi pervenuti dalle società AllNet S.p.A., BT Italia S.p.A., Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Linkem S.p.A., Open Fiber S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Welcome Italia S.p.A., WindTre S.p.A.;

CONSIDERATI i contributi pervenuti dalle associazioni di categoria, Associazione dei fabbricanti di terminali di telecomunicazione (VTKE), Associazione Italiana Internet Provider (AIIP), Associazione Provider Indipendenti (Assoprovider), Associazione Italiana Retailer Elettrodomestici Specializzati (AIRES), Confartigianato Antennisti, Free Software Foundation Europe e.V., nonché di Asso-Consum, Movimento Difesa Cittadino, Associazione copernicani oltre che da singole persone fisiche;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

SENTITI in audizione i soggetti interessati che ne hanno fatto richiesta;

CONSIDERATI gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 35/18/CONS riportati nella Sintesi di cui all'Allegato A alla presente delibera e gli approfondimenti svolti;

VISTO il Decreto Legislativo 26 ottobre 2010, n. 198, recante “Attuazione della direttiva 2008/63/CE relativa alla concorrenza sui mercati delle apparecchiature terminali di telecomunicazioni”;

VISTO il Decreto legislativo 22 giugno 2016, n. 128, recante “Attuazione della direttiva 2014/53/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di apparecchiature radio e che abroga la direttiva 1999/5/CE”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il quadro giuridico di riferimento**

L'articolo 3, comma 1, del Regolamento UE n. 2015/2120 stabilisce che “*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, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a Internet*”.

Il comma 2 del medesimo articolo stabilisce che “*Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1*”.

Al comma 3, il Regolamento reca “*I fornitori di servizi di accesso a Internet, nel fornire tali servizi, trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate”.*

Tali norme, disciplinano il diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta e di stipulare accordi con tali fornitori di servizi di accesso a Internet che non limitino l'esercizio di tale diritto, nonché il divieto per i fornitori di servizi di accesso a Internet (anche “ISP”) di effettuare discriminazioni di traffico in base alle applicazioni, ai servizi utilizzati o forniti, o alle apparecchiature terminali utilizzate. Gli Orientamenti del BEREC chiariscono, a loro volta, cosa debba intendersi per apparecchiature terminali, rimandando alla definizione di cui alla direttiva 2008/63/CE e precisando che il diritto di scegliere una data apparecchiatura terminale riguarda le apparecchiature connesse all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni che, secondo il BEREC, coincide con il punto terminale di una rete, ossia il “*il punto fisico a partire dal quale l'abbonato ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione*”, così come definito dall'articolo 2, lettera d-bis) della direttiva 2002/21/CE.

Gli Orientamenti del BEREC prevedono che per valutare il rispetto del principio di libertà di scelta delle apparecchiature terminali, le ANR dovrebbero innanzitutto verificare se un ISP che fornisce apparecchiature per i suoi abbonati limiti la possibilità degli utenti finali di sostituire tale apparecchiatura con una propria, verificando se sussistano ragioni tecniche oggettive per ritenere l'apparecchiatura fornita dall'ISP parte della sua rete e, dunque, obbligatoria. Se tali ragioni non vengono riscontrate e se la scelta degli utenti di utilizzare una propria apparecchiatura è limitata, allora la pratica commerciale è da ritenersi in contrasto con quanto stabilito dall'articolo 3 del Regolamento.

I *router* dotati di *modem* utilizzati quali apparecchiature intermedie verso i *device* (dispositivi come ad es. computer, *tablet*, telefoni, etc.), ovvero utilizzati dagli utenti anche per realizzare una rete privata che si interconnette con la rete pubblica, rientrano nella definizione di “apparecchiature terminali” di cui all'articolo 1, lett. a), n. 1), del d.lgs. n. 198/2010, con il quale è stata recepita la direttiva 2008/63/CE. Nel predetto articolo per “apparecchiature terminali” si intendono, infatti, “*le 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*”. In particolare, il *router* realizza un allacciamento indiretto.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Al secondo comma del predetto articolo 1 viene chiarito che *“Gli operatori economici hanno il diritto di importare, di commercializzare, di installare e di allacciare le apparecchiature terminali e le apparecchiature delle stazioni terrestri per i collegamenti via satellite quali definite nel comma 1 e di provvedere alla loro manutenzione”*. A tale libertà si aggiunge la libertà degli utenti finali di scegliere gli apparecchi terminali da utilizzare. Infatti, il considerato n. 3 della citata Direttiva 2008/63/CE riporta che *“l'evoluzione delle tecniche e dell'economia ha indotto gli Stati a rivedere il sistema dei diritti speciali o esclusivi nel settore delle telecomunicazioni; in particolare la rapida moltiplicazione dei vari tipi di apparecchiature terminali e la molteplice utilizzazione dei medesimi richiedono che gli utenti possano effettuare una libera scelta tra i medesimi per beneficiare integralmente dei progressi tecnologici nel settore”*.

Il principio viene ribadito e ulteriormente giustificato al successivo considerato n. 5 che recita *“L'esercizio di questi diritti speciali o esclusivi relativi alle apparecchiature terminali è tale da sfavorire in pratica le apparecchiature provenienti da altri Stati membri, in particolare impedendo agli utenti di scegliere liberamente le apparecchiature di cui hanno bisogno in funzione del prezzo e della qualità, a prescindere dalla loro provenienza. L'esercizio di questi diritti è quindi incompatibile con l'articolo 31 del trattato in tutti gli Stati membri”*, nonché dal considerato n. 10 che stabilisce che *“Per consentire agli utenti di servirsi delle apparecchiature terminali di loro scelta è necessario conoscere e rendere trasparenti le caratteristiche dell'interfaccia della rete pubblica su cui va allacciata l'apparecchiatura terminale. Quindi gli Stati membri debbono assicurarsi che dette caratteristiche siano pubblicate e che l'interfaccia della rete pubblica sia accessibile all'utente”*.

La libertà di scelta degli utenti viene nuovamente ribadita nel Regolamento n. 2015/2120 con riferimento specifico all'accesso ad Internet. Infatti, oltre al già richiamato art. 3, il considerato n. 5 recita *“Quando accedono a Internet, gli utenti finali dovrebbero essere liberi di scegliere tra vari tipi di apparecchiature terminali, quali definite nella direttiva 2008/63/CE della Commissione. I fornitori di servizi di accesso a Internet non dovrebbero imporre restrizioni all'utilizzo di apparecchiature terminali che collegano alla rete oltre a quelle imposte dai fabbricanti o dai distributori di apparecchiature terminali conformemente al diritto dell'Unione”*.

Al fine di rendere pienamente attuabile il diritto di scelta dell'apparato, la normativa comunitaria impone anche la trasparenza delle caratteristiche dell'interfaccia della rete pubblica cui va allacciato il terminale, condizione ribadita anche dall'art. 1, comma 2 del d.lgs. n. 198/2010, laddove viene attribuita



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

agli operatori di rete la competenza in materia di costituzione e gestione delle interfacce di rete pubblica e l'obbligo di pubblicazione delle caratteristiche materiali delle medesime che devono essere, ai sensi dell'articolo 4, comma 2 e successivi del decreto legislativo 9 maggio 2001, n. 269, comunicati al Ministero per lo sviluppo economico, il quale ha poi il compito di notificarle alla Commissione europea.

I requisiti per la commercializzazione sono oggi disciplinati all'articolo 3 del d.lgs. n. 128/2016, mentre il nuovo articolo 7 di suddetto decreto si limita a prevedere la possibilità che il Ministero introduca requisiti supplementari per la messa in servizio o l'uso di apparecchiature. Solo il Ministero, in casi limitatissimi, può, infatti, impedire la commercializzazione di apparati certificati da soggetti terzi, accreditati dal Ministero stesso, i quali, ai sensi dell'art. 39, comma 4, *“non possono dipendere direttamente dall'organizzazione del fabbricante o di un operatore di rete ovvero di un fornitore di servizi di comunicazione elettronica”*.

L'art. 5, comma 1, del Regolamento UE n. 2015/2120, nell'attribuire alle Autorità Nazionali di Regolamentazione il compito di stretto monitoraggio sul rispetto degli articoli 3 e 4 e di promuovere *“la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a di accesso a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico”*, riconosce ad esse anche il potere di *“imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet”*.

Del resto, ancor prima del Regolamento UE n. 2015/2120, la normativa europea e nazionale è intervenuta già dal 1999 con le finalità da un lato di liberalizzare il mercato delle apparecchiature terminali per le comunicazioni elettroniche, dall'altro di garantirne la conformità con gli *standard* internazionali e, per questa via, tutelare gli utenti finali;

Come recita l'articolo 1, comma 2, del dlgs 198/2010 *“Gli operatori economici hanno il diritto di importare, di commercializzare, di installare e di allacciare le apparecchiature terminali di telecomunicazioni e di provvedere alla loro manutenzione. Restano fermi la competenza degli operatori delle reti di comunicazione elettronica, come definiti all'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo 9 maggio 2001, n. 269, per la costituzione e gestione delle interfacce di rete pubblica e l'obbligo di pubblicazione delle caratteristiche materiali delle medesime ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del citato decreto legislativo 9 maggio 2001, n. 269.”*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La normativa garantisce la libera circolazione delle apparecchiature terminali nel rispetto di requisiti essenziali e standard di conformità stabiliti in specifici decreti legislativi per le apparecchiature radio (D.lgs. n. 128/2016) e per quelle di telecomunicazioni a linea fissa (D.lgs. n. 269/2001; D.lgs. 80/2016; D.lgs. 86/2016). La stessa normativa sulla libera circolazione dei terminali stabilisce poi, a tutela dei consumatori, le responsabilità degli operatori economici nella filiera di offerta e vendita delle apparecchiature terminali, distinguendo, tra l'altro gli operatori e i relativi obblighi in due fattispecie: i soggetti che mettono l'apparecchiatura terminale a disposizione sul mercato e i soggetti che si occupano della messa in servizio e dell'uso del terminale. Su entrambe i soggetti dei due versanti della connessione, il fornitore del punto terminale o interfaccia con la rete da un lato e il fornitore del servizio d'uso del terminale dall'altro, ricadono, quindi, ben precise norme tecniche e commerciali finalizzate a garantire efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle apparecchiature.

Da ultimo, ma non per importanza, il Codice delle comunicazioni elettroniche delinea specifiche regole per la tutela degli utenti finali dei servizi di accesso alla rete attraverso l'uso delle apparecchiature d'utente, quando questi vengono offerti in modalità abbinata. L'articolo 70 del Codice prevede che il contratto sottoscritto tra l'impresa che fornisce servizi di connessione ad una rete pubblica di comunicazioni o servizi di comunicazioni accessibili al pubblico indichi, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile i servizi forniti, tra cui: informazioni su eventuali altre condizioni che limitano l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni, ove siano ammesse dalla legislazione nazionale in conformità del diritto comunitario; i livelli minimi di qualità del servizio offerti e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dalle autorità nazionali di regolamentazione; informazioni sulle procedure poste in essere dall'impresa per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete onde evitarne la saturazione e il superamento dei limiti di capienza, e informazioni sulle eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure; i tipi di servizi di manutenzione offerti e i servizi di assistenza alla clientela; eventuali restrizioni imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite. La fornitura in abbinamento di apparati terminali da parte di un fornitore di accesso ad una rete di comunicazione pubblica ha rilevanza anche ai fini del raggiungimento dei parametri di qualità quali tempo di fornitura del collegamento iniziale; tasso di guasti per linea d'accesso; tempo di riparazione dei guasti (di cui all'Allegato III della direttiva 2009/136/CE).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Relativamente alle condizioni di offerta, il comma 2 dell'articolo 71 del Codice dà all'Autorità il potere di promuovere la fornitura di informazioni che consentano agli utenti finali e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità di uso alternative, anche mediante guide interattive. Rispetto, poi, alle condizioni economiche i fornitori dei servizi in modalità abbinata sono tenuti a dare informazioni separate per le singole categorie dei servizi: l'allegato 5 – riferito all'articolo 71 – fa esplicito riferimento ai costi relativi alle apparecchiature terminali, nonché ai servizi di messa in uso e manutenzione tra quelli sottoposti a obblighi di trasparenza sui costi.

### **2. Le valutazioni dell'Autorità**

Da quanto sopra illustrato, emerge l'inequivoca sussistenza della libertà di scelta dei terminali da parte degli utenti per il servizio di accesso ad Internet. In particolare, con riguardo alle specifiche modalità di esercizio/tutela della stessa libertà, il secondo comma dell'articolo 3 del Regolamento UE n. 2015/2120 sancisce che *“Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1”* .

Nessuna limitazione alla libertà di uso delle apparecchiature terminali di accesso ad Internet può, dunque, essere imposta contrattualmente agli utenti, ai quali spetta il diritto di scegliere se acquistare in proprio il terminale o utilizzare il terminale fornito dall'operatore. In altri termini, 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.

Dunque, i fornitori di servizi di accesso ad Internet devono consentire che il cliente possa scegliere le apparecchiature terminali, compresi i *modem/router* di cui in parola, e non possono imporre la loro fornitura in modalità esclusiva. A tal fine, l'Autorità ritiene di dover garantire la trasparenza delle offerte attraverso obblighi di segmentazione e trasparenza volti a tutelare l'utente e individuare chiaramente le voci di costo presenti nelle offerte, siano esse basate sull'abbinamento tra connettività e terminale, o su questi e altri servizi. Tali obblighi sono differenziati in base alle condizioni economiche di offerta del terminale (ad es. gratuita). Se infatti il terminale è fornito a titolo gratuito, l'Autorità ritiene che non sia non





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

proporzionato imporre obblighi di separazione dell'offerta abbinata. Si dispongono poi misure concernenti l'adeguamento delle consistenze relative alle offerte in essere, al fine di consentire un ordinato processo di *compliance* alle misure adottate che favorisca lo sviluppo del mercato.

Occorre inoltre rilevare che attualmente sono largamente diffuse offerte che prevedano l'abbinamento del servizio di accesso ad Internet con altre tipologie di servizi aggiuntivi che utilizzano la rete IP (ad es. telefonia VoIP o IPTV), per i quali viene fornita un'unica apparecchiatura terminale che assolve molteplici funzioni (ad esempio *modem*, *router* ed *access gateway* VoIP). Orbene, si reputa che la scelta da parte di un utente di utilizzare un'apparecchiatura terminale procurata autonomamente in luogo di quella fornita dall'operatore non debba pregiudicare la fruizione dei servizi compresi nell'offerta commerciale, in quanto, viceversa, risulterebbe condizionata la libertà di scelta dell'apparecchiatura terminale.

Alla luce della normativa sugli operatori economici della filiera della vendita e messa in uso delle apparecchiature terminali, nonché di quelli ricadenti sugli operatori di telecomunicazioni, si chiariscono le responsabilità dei diversi soggetti coinvolti. Vengono, ad ogni buon conto, chiarite le responsabilità esistenti nella catena di fornitura. L'operatore (fornitore di accesso a Internet o di servizi di accesso alla rete pubblica di comunicazioni elettroniche) quando immette sul mercato apparecchiature terminali con il proprio marchio, assumendo così il ruolo di distributore, prende in carico anche gli obblighi di conformità e le responsabilità ricadenti sul fabbricante; tuttavia se l'utente rinuncia al modem messogli a disposizione, gli operatori (fornitori di accesso a Internet) non rispondono per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento dell'apparecchiatura terminale scelta autonomamente dall'utente finale.

Per quanto concerne, infine, l'inclusione del modem/router nel novero delle "apparecchiature terminali" e con riferimento alle osservazioni degli operatori che reputano tale apparecchiatura parte della propria rete, giova ricordare che il Codice delle Comunicazioni Elettroniche definisce, all'art. 1, comma 1, lett. v), il punto terminale di rete come "*il punto fisico a partire dal quale il contraente ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione*". Lo spostamento "al modem" di tale punto fisico determinerebbe una palese contraddizione, in quanto il modem è un apparato "fisico", ma non è definibile come un punto e, comunque, anche se funzionalmente si volesse definirlo parte della rete, non sarebbe possibile individuare univocamente un punto fisico preciso. Infatti, a fronte di una singola linea che collega l'utente finale, sarebbe possibile individuare tanti "punti fisici"



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

quante sono le terminazioni a valle del modem. Non è possibile, pertanto, escludere il modem/router dal novero delle apparecchiature terminali. Nel ribadire il principio di libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti, si ritiene opportuno precisare, pertanto, che lo stesso si applica a qualunque apparato, installato presso la sede dell'utente finale, che risulti alimentato elettricamente.

RITENUTA, quindi, l'opportunità di adottare in questa sede apposite misure attuative al fine di garantire la piena ed uniforme applicazione delle disposizioni del Regolamento UE n. 2015/2120, con particolare riferimento all'art. 3, e tenendo conto della congruità della tempistica per l'attuazione delle diverse fattispecie;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1 (Oggetto e scopo)**

1. Il presente provvedimento disciplina modalità e condizioni di fornitura delle apparecchiature terminali per l'accesso ad una rete pubblica di comunicazione elettronica o di accesso ad Internet al fine di garantire agli utenti finali il diritto di scegliere liberamente il proprio terminale.
2. Gli utenti finali hanno il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad Internet di loro scelta. Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a Internet e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a Internet quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a Internet, non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta.
3. Gli operatori di reti pubbliche di comunicazioni e i fornitori di servizi di comunicazione accessibili al pubblico non possono rifiutare di collegare apparecchiature terminali alla rete se l'apparecchiatura terminale scelta dall'utente soddisfa i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale, né imporre all'utente finale oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, ovvero inibire



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'utilizzo o discriminare la qualità dei singoli servizi inclusi nell'offerta, in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale di propria scelta.

### **Articolo 2 (Definizione e ambito di applicazione)**

1. Nell'ambito del presente provvedimento ricadono tutte le apparecchiature terminali allacciate direttamente o indirettamente all'interfaccia di una rete pubblica di comunicazione 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.
2. Nell'ambito delle apparecchiature terminali di cui al presente provvedimento ricadono tutti gli apparati per l'accesso ad Internet installati presso la sede dell'utente che siano alimentati elettricamente.
3. Restano salvi in capo all'operatore che fornisce l'accesso alla rete di comunicazione elettronica le responsabilità di costituzione e gestione delle interfacce di rete e l'obbligo di pubblicazione delle caratteristiche tecniche e materiali delle medesime.
4. L'operatore di rete o il fornitore del servizio di accesso alla rete che immette sul mercato un apparecchio con proprio nome o marchio commerciale o modifica un apparecchio già immesso sul mercato assume gli obblighi di conformità e le responsabilità ricadenti sul fabbricante.

### **Articolo 3 (Misure a tutela della libera scelta dell'apparecchiatura terminale)**

1. I fornitori di apparecchiature terminali all'utente finale assicurano anche attraverso i canali di distribuzione, il proprio sito *web* o le piattaforme di vendita *online*, la diffusione di informazioni utili per il riconoscimento del prodotto, l'accesso e la configurazione.
2. I servizi di installazione, allacciamento, collaudo e manutenzione di apparecchiature terminali scelte autonomamente dall'utente sono attività libere e



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

possono essere liberamente affidate dall'utente finale a soggetti terzi. Le imprese che realizzano l'allacciamento delle apparecchiature terminali alla rete pubblica operano in modo da assicurare la sicurezza e la funzionalità del collegamento e di accesso ad Internet. Gli operatori di reti pubbliche di comunicazioni e i fornitori del servizio di accesso alla rete non rispondono per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento dell'apparecchiatura terminale scelta autonomamente dall'utente finale.

3. I fornitori di servizi di accesso ad Internet consentono agli utenti finali la corretta configurazione dei parametri del terminale che siano necessari per la fruizione di servizi di connettività attraverso almeno una delle seguenti modalità:
  - a) attraverso un protocollo standard per l'autoconfigurazione dell'apparato, specificando sul proprio sito *web* la lista aggiornata degli apparati presenti sul mercato compatibili con tale meccanismo;
  - b) fornendo all'utente finale le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del servizio sul proprio apparato. In tal caso, tali parametri dovranno essere resi disponibili senza oneri aggiuntivi attraverso almeno due delle seguenti modalità:
    - i. in allegato ai documenti contrattuali;
    - ii. in una comunicazione scritta inviata all'utente finale al più tardi all'atto dell'attivazione del servizio (ad es. *welcome letter*);
    - iii. nell'area riservata dell'utente sul sito *web* dell'operatore;
    - iv. gratuitamente, attraverso il *call center* dell'operatore.
4. In caso di offerte che prevedano l'abbinamento di servizi di accesso ad Internet con servizi aggiuntivi che utilizzano la rete IP, i fornitori di accesso alla rete garantiscono agli utenti finali la possibilità di scegliere ed utilizzare le apparecchiature terminali senza oneri economici aggiuntivi non giustificati da vincoli tecnici opportunamente motivati, né pregiudizi in termini di ritardi, interruzioni, impedimenti o deterioramenti nella qualità e nell'accesso ai servizi compresi nell'offerta commerciale.
5. Gli operatori di reti pubbliche di comunicazioni e i fornitori del servizio di accesso alla rete, qualora forniscano l'apparecchiatura terminale in modalità integrata rispetto al collegamento di rete, sono tenuti a indicare nel contratto di abbonamento, in modo chiaro e facilmente comprensibile:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- a) eventuali restrizioni, opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, imposte all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite, anche con riferimento all'effettivo impiego di apparecchiature terminali scelte autonomamente dall'utente;
  - b) informazioni sulle procedure poste in essere e le operazioni di misura e gestione dei dati di consumo attraverso il collegamento all'apparecchiatura terminale;
  - c) i servizi accessori di installazione, collaudo e manutenzione dell'apparecchiatura terminale, in maniera separata rispetto al servizio di attivazione e fornitura del collegamento.
6. La fornitura in modalità integrata di cui al comma 4 non pregiudica la possibilità per l'utente finale di attestare alle apparecchiature di rete dell'operatore, terminali forniti da terze parti. A tal fine i fornitori di accesso alla rete forniscono ai propri clienti, attraverso i canali di assistenza, informazioni per la corretta e semplificata attestazione delle funzionalità di connessione e configurazione degli apparati terminali.

### **Articolo 4 (Condizioni di offerta)**

1. Nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta. In particolare:
  - a) il contratto di fornitura indica i costi di installazione e le modalità di fatturazione, il numero e il valore delle rate di noleggio e l'eventuale opzione di riscatto del terminale alla scadenza o il prezzo di acquisto della proprietà del terminale in unica soluzione, dando evidenza separata, anche nei documenti di fatturazione, dei costi sottostanti al valore del bene rispetto a quelli dei servizi di installazione, assicurazione, manutenzione, assistenza.
  - b) I fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- c) nelle offerte abbinate a terminale, laddove l'utente finale acquisti la proprietà del terminale fornito, ove tecnicamente possibile, i fornitori di servizi di accesso ad Internet, alla cessazione dell'abbonamento, consentono mediante aggiornamento *software*, l'uso del terminale privo di blocchi operatore o di altri vincoli di natura tecnica che ne limitino l'uso su servizi di accesso ad Internet offerti da altri operatori.
2. Le condizioni di offerta del servizio di accesso in modalità abbinata con l'apparecchiatura terminale non possono in ogni caso condizionare o limitare la decisione dell'utente finale di non rinnovare il contratto o esercitare il diritto di recesso senza penali o costi di disattivazione nei casi previsti dalla normativa.
  3. In caso di fornitura del terminale a titolo gratuito i fornitori di servizi di accesso ad Internet:
    - a) Specificano eventuali condizioni economiche e tecniche aggiuntive collegate a tale fornitura, come, ad esempio, le condizioni di assistenza e manutenzione, e tutte le altre condizioni di collegamento tra la fornitura del servizio di accesso e del terminale sia in termini di durata contrattuale che di fornitura di servizi accessori.
    - b) Specificano ogni altra informazione utile a distinguere le condizioni contrattuali relative ai servizi di accesso ad Internet rispetto all'uso del terminale e i servizi correlati, e non impongono oneri aggiuntivi per la mancata restituzione dell'apparecchiatura terminale inutilizzata in caso di recesso da parte dell'utente finale.

### **Articolo 5 (Disposizioni transitorie)**

1. I fornitori di servizi di accesso ad Internet, entro 120 giorni dalla pubblicazione del presente atto, limitatamente ai contratti in essere che prevedono l'utilizzo obbligatorio del terminale a titolo oneroso per l'utente finale:
  - a. Propongono all'utente la variazione senza oneri della propria offerta in una equivalente offerta commerciale che preveda la fornitura dell'apparecchiatura terminale a titolo gratuito o che non ne vincoli l'utilizzo attraverso l'imputazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- b. In alternativa, consentono all'utente finale di recedere dal contratto senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale, dandone adeguata informativa.
2. I fornitori di servizi di accesso ad Internet adeguano le condizioni contrattuali, le indicazioni commerciali e le informazioni da fornire agli utenti finali di cui al presente provvedimento entro 90 giorni dalla sua pubblicazione.
3. I fornitori di servizi di accesso ad Internet danno adeguata evidenza all'Autorità delle modalità di offerta, di informazione e comunicazione al mercato e ai propri clienti delle condizioni di adeguamento alle misure previste dal presente provvedimento 30 giorni prima delle scadenze di cui ai commi 1 e 2.
4. L'Autorità vigila sul rispetto delle condizioni previste dal presente provvedimento, stabilite ai sensi degli artt. 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche e dell'art. 3 del Regolamento UE n. 2015/2120.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità unitamente all'allegato A recante "*Sintesi della consultazione pubblica avviata con delibera 35/18/CONS 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*", che ne costituisce parte integrante.

Roma, 18 luglio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi