

Risposte a:

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

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

[D-Link] Sì, le definizioni si ritengono esaustive.

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

[D-Link] Sì. La descrizione del quadro normativo e delle competenze dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sono complete.

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?

[D-Link] Sì, certamente.

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

[D-Link] Sì.

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

[D-Link] I canali di distribuzione e vendita fisici in Italia offrono una gamma di apparecchiature terminali spesso di livello e prezzo medio/bassi. Il consumatore finale può comunque rivolgersi ai canali online per la ricerca e acquisto di apparecchiature terminali dalle più elevate prestazioni. Limitando l'analisi al solo canale fisico riteniamo che esso non sia in grado di soddisfare appieno le esigenze del consumatore finale mentre allargando l'analisi a tutti i canali disponibili ci sembra che l'offerta possa ben soddisfare tutte le esigenze.

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?

[D-Link] Sì, certamente una uniformità di caratteristiche tecniche da dichiarare come "obbligatorie" nella comunicazione delle prestazioni dei prodotti potrebbe aiutare il consumatore finale a fare una scelta più consapevole.

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

[D-Link] Sì, in particolare la conformità agli standard europei in fatto di emissioni elettromagnetiche e potenze del segnale wifi.

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?

[D-Link] Sì, l'analisi è condivisibile.

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?

[D-Link] In particolare nel caso di fornitura di un'unica apparecchiatura che assolve molteplici funzioni (quali, modem, router e VoIP gateway) si potrebbe specificare che spesso l'impossibilità di scegliere liberamente un altro apparato è dovuto a vincoli tecnici e di sicurezza, o al mancato rilascio dei parametri di configurazione lato rete internet da parte dell'operatore.

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.

[D-Link] Non crediamo esista sufficiente consapevolezza lato consumatori della possibilità di scegliere un apparato diverso da quello fornito dall'operatore, in particolare per le offerte denominate "fibra". I call center dell'operatore danno per scontata l'installazione dell'apparato scelto dall'operatore stesso e ci risulta non diano altra possibilità all'utilizzatore finale.

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?

[D-Link] Sarebbe necessario che un ente terzo certificasse gli apparati su una lista di caratteristiche che dovrebbero rispondere a degli standard. In questo modo gli operatori potrebbero dichiarare tutti gli apparati compatibili con la rete fisica sui loro siti web e dare possibilità di scelta all'utilizzatore finale. Però bisognerebbe accertarsi che siano presenti proprio tutti gli apparati compatibili ed evitare pratiche commerciali scorrette. Sulla facilità di installazione crediamo che il diritto di recesso sia lo strumento per manifestare la propria insoddisfazione in caso di installazione complessa.

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?

[D-Link] Il prezzo è sicuramente una variabile rilevante per l'acquisto. I produttori dovrebbero essere obbligati a fornire un set di informazioni confrontabili.

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?

[D-Link] Crediamo molto poco.

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

[D-Link] Crediamo dipenda dal grado di informatizzazione del consumatore. Per i meno esperti questo aspetto assume probabilmente grande rilevanza.

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?

[D-Link] Per quanto riguarda le riparazioni, pensiamo non possano essere demandate ad altri se non ai produttori. Per ciò che riguarda invece l'assistenza da remoto, questo dovrebbe essere un servizio fornito

dall'operatore insieme alla linea a patto che vengano rispettate le conformità agli standard da parte dell'apparato terminale così come citato in risposta alla domanda D11.

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

[D-Link] Crediamo che l'operatore dovrebbe fornire tutte le informazioni necessarie al funzionamento dell'apparato acquistato da terzi come si trattasse di un apparato fornito dall'operatore stesso e quindi mettere l'utilizzatore finale nella condizione di poter usufruire di tutti i servizi inseriti nel contratto.

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)?

[D-Link] Crediamo che l'operatore debba fornire tutte le informazioni possibili e le prestazioni più elevate essendo l'apparecchiatura di sua proprietà.

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?

[D-Link] In caso di offerte *bundle*, andrebbero rese più chiare tutte le limitazioni che l'utente si troverà ad affrontare nell'utilizzo dell'apparato, se tali limitazioni esistono, mentre sul recesso andrebbero resi maggiormente palesi tutti i costi ad esso associati.

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?

[D-Link] Come segnalato in risposte precedenti, crediamo sia necessario definire un set di caratteristiche tecniche standard indispensabili che un ente terzo dovrebbe certificare assegnando bollini di compatibilità univoci di modo da permettere al cliente finale di orientarsi facilmente tra le diverse offerte commerciali. Un esempio potrebbe essere la compatibilità o meno con lo standard TR069 per la gestione da remoto degli apparati.