CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE POSSIBILI MISURE PER LA LIBERA SCELTA DELLE APPARECCHIATURE TERMINALI

Contributo di Linkem SpA

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Via Isonzo 21/B
00198 Roma

Introduzione

Con la presente nota, la società Linkem S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Città d'Europa 681, capitale sociale pari a 31.107.404,84 Euro i.v., codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 13456840159, fornisce il proprio contributo nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 35/18/CONS.

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

Direttiva n. 2008/63/CE – Definizione delle apparecchiature terminali

L'Autorità fa riferimento alla direttiva n. 2008/63/CE relativa alla concorrenza sui mercati delle apparecchiature terminali di telecomunicazioni, dove con apparecchiature terminali, tra le altre, si intendono le apparecchiature allacciate direttamente o indirettamente all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni per trasmettere, trattare o ricevere informazioni e dove, in entrambi i casi di allacciamento, diretto o indiretto, esso può essere realizzato via cavo, fibra ottica o via elettromagnetica.

Definizione delle apparecchiature terminali rispetto a Linkem

L'architettura di rete Fixed Wireless Access (FWA) sviluppata dalla scrivente, basata su tecnologia 4.5G TDD e operante su frequenze licenziate a 3,5 GHz, prevede due differenti configurazioni di riferimento per le installazioni presso il cliente finale:

1. La configurazione con terminale utente di tipo outdoor ("modem esterno"), che si compone di:

- ODU (outdoor unit): apparato radio LTE da esterno (secondo standard di riferimento 3GPP), composto da un sistema di antenne direzionali, dotate di un certo guadagno, rivestite secondo materiale esterno resiliente ai raggi UV e con garanzia di funzionamento nell'ambito di una determinata tolleranza di variazione della temperatura; la componente ODU contiene la SIM che – assegnata al cliente finale – consente di assolvere a tutte le attività di abilitazione e autenticazione del cliente, nonché agli adempimenti necessari all'esecuzione delle prestazioni obbligatorie di giustizia;
- AP (access point): unità funzionale che integra la gestione da remoto della componente software della ODU, l'alimentazione elettrica della ODU invariante rispetto alla lunghezza e vetustà del cavo cat. 5E di collegamento, le funzionalità di router ethernet e di access point Wi-Fi che consentono di collegare diversi dispositivi del cliente (PC, smartphone, IP-TV, ecc.) ad internet via cavo oppure in

modalità wireless, abilitando pertanto il cliente ad un'esperienza di navigazione da più dispositivi contemporaneamente. La componente AP si presenta, nel caso di modem esterno, come un apparato da interno indipendente dalla ODU che fornisce la funzionalità LTE.

2. L'architettura con terminale utente di tipo indoor, che si compone delle medesime unità funzionali sopraindicate, si presenta come un'unica apparecchiatura integrata (complessivamente indicata come "modem interno" o "IDU/indoor unit"). Tale sistema unico integrato si compone quindi delle funzionalità:

- Unità radio LTE (secondo standard di riferimento 3GPP), composto da un sistema di antenne omnidirezionali, dotate di un guadagno inferiore rispetto al caso di modem esterno ma con requisiti meno stringenti di tolleranza a variazioni di temperatura; tale componente contiene la SIM che – assegnata al cliente finale – consente di assolvere a tutte le attività di abilitazione e autenticazione del cliente, nonché agli adempimenti riferiti alle prestazioni obbligatorie di giustizia;

- AP (access point): unità funzionale che integra la gestione da remoto della componente software dell'unità radio LTE, l'alimentazione elettrica, le funzionalità di router ethernet e di access point Wi-Fi che consentono di collegare diversi dispositivi del cliente (PC, smartphone, IP-TV, ecc.) all'ODU ad internet via cavo oppure in modalità wireless, abilitando pertanto il cliente ad un'esperienza di navigazione da più dispositivi contemporaneamenteLe componenti ODU e IDU variano in funzione della tecnologia di accesso (così come sono evolute negli scorsi anni da WiMax a LTE) ed in particolare sono già in fase di studio da parte della scrivente, per la stesura dei requisiti tecnici sui quali basare le future gare di acquisto, apparecchiature di tipo dual mode LTE e 5G che abiliteranno un uso ancora più efficiente dello spettro, supportando così l'evoluzione dei servizi per tutti i clienti nella direzione di velocità di downlink/uplink superiori.

Il rispetto di determinati parametri tecnici in fase di installazione presso il cliente delle apparecchiature ODU e IDU costituisce un elemento essenziale per l'efficienza della rete FWA e per offrire prestazioni ottimali sia al cliente appena attivato, che a tutti i clienti connessi alla medesima stazione radio base. Il mancato rispetto dei parametri minimi di installazione pregiudica la corretta previsione di impegno dello spettro e pertanto compromette le attività di pianificazione e dimensionamento di rete, a discapito della qualità del servizio di tutti i clienti associati alla medesima stazione radio base e dell'efficacia di garantire le prestazioni promesse.

Per quanto sopra rappresentato, la Scrivente considera le componenti ODU e IDU parti integranti della propria rete di accesso. Tanto è vero che è costante l'impegno e la dedizione di significative risorse a supporto dell'attività di installazione delle CPE presso i propri clienti, fornendo all'uopo continua, idonea e qualificata formazione, nonché adeguate procedure operative, ai propri partner installatori (ormai in numero superiore a 3.000).

La componente AP (separata in caso di modem esterno e integrata all'IDU in caso di modem interno) costituisce anch'essa specificità della piattaforma di servizio FWA in quanto contiene il modulo di gestione software da remoto della parte di accesso radio LTE. Inoltre, rappresenta per l'operatore FWA punto di accesso alla propria rete e conseguentemente punto di potenziale vulnerabilità della stessa, nonchè uno snodo importante, per la sue componeti wi-fi ed ethernet, nella percezione della qualità del servizio end-to-end da parte del cliente. Di conseguenza è proprio dell'operatore FWA l'interesse all'investimento su questa tipologia di apparecchiatura terminale al fine di migliorarne gli aspetti di sicurezza e di affidabilità e capacità della connessione wi-fi.

Quanto sopra per rispondere in maniera soddisfacente alle aspettative medie dei clienti e per alleviarli da qualsiasi incombenza tecnica e di gestione. Non è escluso che il cliente con esigenze più sofisticate possa avvalersi anche di proprie apparecchiature utente con funzionalità di tipo router wifi o ethernet. Lo può fare disattivando le funzionalità wi-fi dell'AP incluso nell'offerta di Linkem e collegando via interfaccia Ethernet il proprio apparato all'apparato di Linkem (in questa configurazione utilizzato per la sola funzione di *bridge*).

Regolamento UE n. 2015/2020

L'Autorità richiama il Regolamento UE n. 2015/2020 ove è stabilito il diritto di accesso a Internet e a tutti i suoi punti finali.

In particolare, qui si stabilisce che, quando forniscono servizi di accesso a internet, i fornitori di tali servizi dovrebbero trattare tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, a prescindere dalla fonte o dalla destinazione, dai contenuti, dalle applicazioni o dai servizi, o dalle apparecchiature terminali. In base ai principi generali del diritto dell'Unione e alla giurisprudenza, situazioni paragonabili non dovrebbero essere trattate in maniera diversa e situazioni diverse non dovrebbero essere trattate in maniera uguale, salvo che ciò non risulti obiettivamente giustificato.

Questi principi devono trovare applicazione in qualsiasi tipologia di rete e, nell'ambito dell'erogazione di un servizio di tipo fixed wireless, si uniscono ad ulteriori principi di natura normativa e a vincoli di tipo tecnologico:

- Uso efficace ed efficiente della risorsa frequenziale (risorsa scarsa): il raggiungimento di questo obiettivo, peraltro stabilito nel Codice delle Comunicazioni, è strettamente dipendente dall'evoluzione della tecnologia di accesso radio e pertanto dalle modalità di interoperabilità che si è in grado di stabilire tra stazione radio base e le apparecchiature d'utente di tipo radio installate presso il cliente;
- Trattandosi di accesso radio condiviso, la qualità tecnica (in termini di uso efficace ed efficiente della risorsa frequenziale) con la quale un punto finale di accesso ad internet stabilisce una connessione influenza inevitabilmente la qualità tecnica (in estrema ratio anché la possibilità stessa) di accesso ad internet di un diverso punto finale attestato alla medesima stazione radio base;
- Quanto sopra descritto, valido in generale per tutte le reti di accesso radio punto-multipunto, diventa un fattore particolarmente critico per il fornitore di servizi FWA: la corretta previsione di "consumo" delle risorse condivise, per l'erogazione di un servizio di accesso radio al quale è associata un'aspettativa di esperienza di navigazione di tipo fisso e non di tipo "best effort" (tipica del servizio mobile), è determinante per l'attività di pianificazione e dimensionamento di rete.

La tutela della net neutrality e dell'uso efficace ed efficiente dello spettro nel caso Linkem

In sintesi, perché la qualità dell'accesso sia la medesima per ciascun punto finale – senza discriminazioni, restrizioni o interferenze – e perché sia affidabile e costante (analogamente a quanto richiesto per un servizio wired), Linkem deve poter fare affidamento su apparecchiature terminali radio con determinate caratteristiche tecniche, installate nel rispetto di prefissati parametri di segnale radio e monitorabili da remoto, attraverso sistema di gestione, per una verifica e eventuale modifica delle configurazioni. A titolo di

esempio si indicano alcune delle caratteristiche di riferimento dei terminali d'utente (componenti ODU e IDU):

- Transmission Modes Categoria LTE (i.e cat6, cat12)
- Transmission Modes Supportati
- Livello di MIMO Supportati
- Numero di Component Carrier per la funzionalità di Carrier Aggregation in Downlink e Uplink

  Channel Bandwidth
- Modulazioni in Downlink e Uplink supportate
- Frame&Subframe LTE TDD SupportateRadio Capacity
- Funzionalità di mitigazione interferenziale
- Protocolli standard di monitoring e gestione da remoto dei terminali LTE

Tali funzionalità sono state implementate dai fornitori grazie alla costanza dell'impegno di investimento della Scrivente, finalizzato al continuo upgrade delle apparecchiature utente, in un contesto di sviluppo delle tecnologie di trasmissione dati wireless in continua e rapida evoluzione.

Infatti, l'evoluzione tecnologica ed il processo di adozione delle apparecchiature utente evolute per servizi FWA è spinta dai (pochi) operatori specializzati di settore, diversamente da quanto invece accade nel mondo dei servizi mobili, dove l'evoluzione dei terminali è trainata da un ecosistema maturo ed è supportata da un mercato di consumatori estremamente ricettivo verso le novità, con la conseguenza che esiste un naturale ricambio di apparecchiature utente che favorisce l'utilizzo sempre più efficiente ed efficace dello spettro radio in funzione dell'evoluzione della domanda e dei consumi.

L'ambito FWA ha avuto in Europa la sua più estesa e significativa espressione solo in Italia e Linkem, come peraltro gli altri fornitori di servizi FWA a 3,5 GHz, ha pertanto dovuto investire costantemente negli ultimi dieci anni per stimolare i fornitori a rilasciare le apparecchiature utente in linea con le ultime release degli standard tecnologici (hardware e firmware).

ARCEP - State-Of-Internet-in-France-2017

Tale spettabile Autorità cita il recente studio dell'autorità di regolamentazione francese in merito allo stato di sviluppo di internet in Francia e, per quanto riguarda le apparecchiature utente, nel suddetto documento si indica:

"The end user devices are positioned at the ends of the networks to which Arcep serves as architect and guardian. Insofar as they form essential hardware and software links in the technical Internet access chain, end user devices and in particular their operating systems could call into question Internet openness."

Ed in particolare

"The Authority's aim is first and foremost to develop a common understanding on this subject by identifying and analysing any limits to Internet openness resulting from end user devices. The end user devices are considered as a whole, i.e. for both their hardware and software layers."

La Scrivente condivide con ARCEP e con tale spettabile Autorità che l'obiettivo finale di un approfondimento sulle apparecchiature terminali e di un'eventuale nuova normativa debba essere l' *"internet openness"*.

In quest'ottica, affinché sia sempre più alta la penetrazione di servizi internet e la digitalizzazione della popolazione, anche nelle fasce meno istruite o meno giovani, l'offerta di servizi "chiavi in mano" da parte degli operatori, connettività e apparecchiature utente (che solleva il cliente dal ricercare una soluzione con il servizio di connettività in maniera autonoma, di installarla a suo carico, di otimizzarne le prestazioni e di gestirne la guastabilità) costituisce un'agevolazione per il mercato e pertanto dovrebbe essere considerata buona prassi di riferimento. Ciò anche in considerazione del fatto che, ad esempio per quanto concerne Linkem, quanto sopra non costituisce barriera anticoncorrenziale per il soddisfacimento di esigenze più specialistiche e/o professionali.

Osservazioni di Linkem con riferimento al perimetro di analisi

Sulla base di quanto premesso, in considerazione delle specificità del servizio FWA e delle architetture di rete ad esso associate, Linkem ritiene che il presidio integrato di tutte le componenti di rete, da quelle di core network alle stazioni radio base, alle componenti ODU e IDU presso il cliente finale, sia un elemento imprescindibile per assicurare al cliente pari qualità di servizio, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze.

Escludere le componenti ODU e IDU da tale responsabilità significherebbe, in contrasto con il Regolamento UE n. 2015/2020, non consentire all'operatore di rete di assicurare a tutti i punti finali associati la medesima qualità di servizio in quanto differenti e non prevedibili perfomance di aggancio alla medesima stazione radio base, da parte di diverse tipologie di terminali, influenzerebbero le prestazioni di aggancio di altri punti finali di accesso alla medesima stazione radio base.

In base a quanto sopra, le specificità del servizio FWA condizionano anche la scelta delle componenti di AP, in quanto su queste componenti sono installati i moduli di gestione software da remoto delle componenti LTE.

Inoltre, sempre per gli AP è comunque da sottolineare come le competenze dell'operatore siano garanzia per il cliente:

- di una scelta ottimale del prodotto nell'indirizzare una determinata aspettativa di navigazione del cliente finale (multi-canalità);
- di un'assistenza tecnica di completo supporto per quanto riguarda l'accessibilità ad internet da tutti i suoi dispositivi.

Ad esempio, nel caso di AP fornito dall'operatore FWA, l'operatore FWA stesso, conoscendo nel dettaglio le caratteristiche dell'AP, può:

- fornire il servizio di assistenza al cliente nella modifica di eventuali parametri relativi al Wi-Fi (modifica nome rete Wi-Fi, cambio password, cambio canale radio etc...)
- fornire il servizio di assistenza al cliente nella configurazione del port forwarding/apertura porte
- fornire il servizio di verifica di eventuali incongruenze o settaggi errati impostati dallo stesso cliente (con lo scopo di ripristinare il corretto funzionamento della linea)
- suggerire ulteriori modifiche/operazioni (riavvio/reset alle impostazioni di fabbrica etc...).

Diversamente da quanto sopra, nel caso in cui il cliente abbia installato di sua iniziativa un secondo dispositivo a sua scelta (i.e router WiFi o Ethernet), collegato in cascata alle apparecchiature fornite da Linkem, e abbia comunicato un disservizio, rivolgendosi all'assistenza tecnica di Linkem, la procedura operativa di assistenza prevede che il cliente scolleghi tale dispositivo e che le verifiche di funzionamento del servizio siano condotte al netto di questo apparato. Ne consegue che, nell'esperienza del cliente, il supporto fornito non sarà mai ritenuto esaustivo con riferimento all'esigenza di verifica di tutte le componenti intercorrenti tra il/i suo/oi dispositivi e la rete di Linkem.

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

Senz'altro si ritiene completa la descrizione del quadro normativo e delle competenze di tale spettabile Autorità, anzi, con riferimento a quest'ultime, la Scrivente intende richiamare il ruolo dell'Autorità anche nell'assicurare che il cliente sia informato degli impatti tecnici e delle conseguenze in termini di assistenza tecnica in caso di scelte autonome dagli operatori per quanto concerne le apparecchiature utente.

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?

Per quanto sopra illustrato è fondamentale l'analisi delle funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale: le componenti ODU e IDU sono parte integrante dell'architettura di rete FWA e così la componente AP perché qui è configurato il modulo di gestione da remoto delle componenti LTE, la loro determinazione univoca da parte dell'operatore è garanzia di pari qualità del servizio tra i clienti, non discriminazione, né restrizione o interferenze.

Per quanto riguarda la funzionalità di router wifi ed ethernet inserita nell'AP, pur costituendo un punto di accessibilità alla rete dell'operatore (e quindi di potenziale vulnerabilità della stessa), si ritiene questa componente meno critica e distintiva nell'architettura del servizio FWA, ma comunque importante nella percezione del cliente di efficacia dell'assistenza tecnica sul servizio fruito. Per tale motivo, come detto, il cliente ha facoltà di disattivare questa funzionalità e collegare in cascata all'AP fornito da Linkem l'apparecchiatura di sua scelta.

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

Si ritiene che il principio di libertà di scelta sia illustrato in modo chiaro e completo, avendo precisato che il BEREC prevede altresì la possibilità che sussistano motivazioni tecniche oggettive per ritenere l'apparecchiatura fornita dall'ISP parte della sua rete e, dunque, obbligatoria.

Si ritiene ricadano senz'altro in questa fattispecie le componenti ODU/IDU e AP di un'architettura di rete FWA, non incompatibili con la libertà di scelta del cliente finale per quanto concerne funzionalità di access point / router wifi.

Se è vero che al consumtaore debba essere lasciata una libertà di sceltà, è pur vero che in ottica di trasparenza e corretta formazione della scelta dell'apparato, il consumatore deve essere messo in condizione di poter valutare non solo le differenze economiche tra le apparecchiature poste sul mercato, ma anche le diverse caratteristiche tecniche dei prodotti nonchè le diverse tipologie di assistenza tecnica, eseguibili su tali prodotti.

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

Nessun commento.

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?

Nessun commento.

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

Nell'ottica di adottare misure per la libera scelta di apparecchiature terminali, sarebbe senz'altro corretto, a beneficio dei consumatori, che il Ministero dello Sviluppo Economico obblighi i fornitori di apparati a pubblicare le caratteristiche delle apparecchiature terminali, secondo degli schemi strutturati e comparabili, autorizzate ad essere vendute ed installate nel mercato italiano, con riferimento anche ai livelli di supporto cliente nella gestione del dispositivo garantita dal produttore.

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?

L'analisi compiuta è senz'altro approfondita, ma riteniamo corretto rappresentare a tale spettabile Autorità la nostra esperienza.

Linkem fornisce ai clienti tutte le apparecchiature utente (ODU/IDU e AP) proprio perché ritiene che

- le componenti ODU/IDU siano parte integrante della propria rete di accesso;
- la componente AP sia anch'essa parte integrante della propria rete di accesso in quanto contenente il modulo di gestione da remoto della parte di accesso radio LTE e sia un completamento necessario della propria offerta, che viene incontro all'esigenza dei clienti di accedere ad internet, in modalità wi-fi, da più dispositivi e contemporaneamente;
- non viene limitato il cliente nella scelta di introdurre ulteriori dispositivi a valle dell'AP o addirittura in sostituzione di esso (disattivandone la funzionalità wi-fi e collegando in cascata altri apparati); quest'ultima eventualità incide solo sulla modalità di assistenza tecnica e sull'effettivo supporto che il nostro personale tecnico può fornire al cliente nella gestione end-to-end dell'accesso ad internet.

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?

Come detto, con riferimento al servizio FWA, le componenti ODU/IDU e AP sono parte integrante della rete dell'operatore, determinanti per il corretto funzionamento del servizio di tutti i clienti attestati alla medesima stazione radio base e cruciali nella modalità con le quali vengono installate (infatti, nella maggioranza delle attivazioni, che sono di tipo outdoor, l'installazione avviene mediante personale tecnico, incaricato e formato dall'operatore, e non demandata al cliente).

Come parti integranti della rete dell'operatore non possono rientrare nell'ambito di libertà di scelta del consumatore, anche in caso non siano integrate come per i modem outdoor, in quanto questa configurazione non esclude la possibilità per il cliente di avvalersi anche di altri apparati di sua scelta.

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.

Le ns. condizioni di offerta sono pubblicate sul sito web e comunicate puntualmente dal nostro personale in fase di contrattualizzazione.

Per maggiore chiarezza si precisa che il "Modem radio" viene indicato come il dispositivo necessario per l'accesso alla Rete Wireless e la fruizione del Servizio, fornito da Linkem al Cliente alle condizioni previste nell'offerta.

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 istallabile?

La risposta a questo quesito dipende da quali saranno le determinazioni finali di tale spettabile Autorità e sicuramente dovranno coinvolgere anche il MISE, rispetto ad uno schema informativo del prodotto che sia trasparente, comprensibile al consumatore, comparabile, nonché comprensivo di tutte le informazioni di carattere tecnico reputate dall'operatore come indispensabili ad un'efficiente garanzia del rispetto della promessa di servizio.

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?

Linkem ha fatto della semplicità e trasparenza delle proprie condizioni di offerta una sua chiave distintiva di marketing e ciò riguarda naturalmente anche la componente modem.

Come per tutti gli altri acquisti dell'elettronica di consumo, la valutazione diretta del prodotto da parte del consumatore avverrà non solo attraverso una mera comparazione dei prezzi, ma anche attraverso l'identificazione di un determinato insieme di caratteristiche tecniche, ritenute rappresentative delle funzionalità, sulle quali il consumatore desidera specifiche performance e che giudica non erogate agli stessi livelli dal prodotto offerto dall'operatore di rete.

Evidentemente questo processo di semplificazione e di sintesi, necessario per arrivare ad una descrizione del prodotto fruibile dai consumatori, disperderà il valore di molte delle valutazioni di carattere professionale (guastabilità, stabilità, interoperabilità, adeguamento firmware, ecc.), che normalmente compie l'operatore di rete per conto del consumatore.

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?

Si veda risposta a punto precedente.

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

Dall'esperienza di Linkem, la qualità dell'assistenza tecnica (sulla quale l'azienda ha investito direttamente con personale qualificato e assunto a tempo determinato, nell'ambito delle oltre 400 persone Linkem

impegnate nei Customer Care di Bari e di Taranto) e la capacità di erogare un effettivo supporto end-to-end al cliente sono misure concrete a favore della digitalizzazione di tutte le famiglie italiane.

La Scrivente ritiene pertanto un valore per il consumatore la delega all'operatore degli aggiornamenti software e dei servizi di diagnostica, ma tale delega è esercitabile dall'operatore esclusivamente sulle apparecchiature terminali da lui fornite.

In una rete LTE il software e le funzionalità offerte evolvono circa ogni dodici mesi e ciò tipicamente comporta un adeguamento altrettanto rapido dei terminali. Questa velocità di adeguamento sarebbe molto onerosa per i consumatori e simmetricamente il mancato allineamento dei terminali sarebbe molto dispendioso per gli operatori in termini di efficienza operativa e di utilizzo dello spettro.

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?

Sicuramente tale spettabile Autorità non può imporre all'operatore di rete l'onere di un servizio di assistenza o di riparazione su un prodotto di cui non è proprietario e che, nell'interpretazione del quesito, sarebbe svincolato dall'offerta di connessione internet dell'operatore in quanto scelto e acquistato direttamente dal cliente.

Inoltre, con riferimento a questo aspetto, non si può trascurare quanto stabilito dal Codice del Consumo in materia di garanzia legale di conformità prevista nei due anni dalla consegna del bene. Il consumatore, infatti, può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità (in caso di prodotto difettoso, che funziona male o non risponde all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato), rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore. L'operatore, in qualità di mero erogatore del servizio di accesso alla rete internet, non potrebbe e non sarebbe, quindi, tenuto a prestare alcun tipo di assistenza su tali prodotti. Infatti, ove così fosse, l'utente finale potrebbe addirittura perdere il diritto alla garanzia legale.

A fronte degli attuali orientamenti espressi dall'Autorità nella presente consultazione, gli operatori potrebbero valutare, peraltro, se continuare ad investire nell'ingegnerizzazione, fornitura e assistenza di apparecchiature utente (quando non funzionali all'erogazione del proprio servizio) e pertanto potrebbero valutare ipotesi diametralmente opposte a quelle prese in considerazione nel quesito.

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

Sicuramente questo è un tema che dovrà essere approfondito a seguito della determinazione dell'Autorità.

Si precisa però che l'applicazione di un'eventuale determinazione a favore di una "libera scelta" potrà decorrere solo a partire dall'adeguamento normativo che obbligherà i produttori, che vorranno

commercializzare i propri prodotti in Italia, a rendere pubbliche le caratteristiche e le prestazioni che gli operatori di rete indicheranno essenziali per la garanzia della piena compatibilità con le loro reti.

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)?

Si veda la risposta al punto precedente.

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?

Linkem propone di integrare la propria comunicazione verso il cliente (includendo la comunicazione sul sito Linkem e i contratti di servizio) indicando che il "Modem radio", necessario per l'accesso alla Rete Wireless e per la fruizione del Servizio, fornito da Linkem, non è incompatibile con altri apparati (tipo router ethernet o WiFi) che il cliente potrà valutare conveniente inserire a valle, ma che queste apparecchiature non rientrano nella responsabilità di gestione/assistenza/sostituzione di Linkem.

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?

Linkem osserva che l'erogazione di servizi NGN wireline (in particolare FTTH) da parte della maggioranza degli operatori sarà associata all'acquisto di servizi wholesale di accesso.

In un contesto quindi dove l'operatore non detiene il controllo e la gestione del servizio di accesso, spesso attivo, fornito dall'operatore wholesale, il controllo e la gestione del modem installato presso il cliente abilita

- la verifica ed il controllo della qualità del servizio erogato al cliente;
- la possibilità di differenziare la propria offerta rispetto a quelle presenti sul mercato e comunque riferite alla medesima offerta wholesale;
- la garanzia di maggiore sicurezza e integrità di rete.

* * *

Si confida nella positiva valutazione da parte di codesta spettabile Autorità, delle osservazioni sopra

esposte e si rimane a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o elaborazioni.

Distinti saluti,

Luisa Guida

Technical Regulatory & Spectrum Management

Linkem S.p.A.