"Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali" avviata con la delibera n. 35/18/CONS

Osservazioni di Vodafone Italia S.p.A.

Vodafone Italia S.p.A.
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230

vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Premessa

In primo luogo, Vodafone intende esprimere il proprio apprezzamento nei confronti di Codesta Autorità per l'attività svolta a seguito dell'adozione delle Linee guida del BEREC in materia di neutralità della rete ed altresì per l'attiva partecipazione ai gruppi di lavoro del BEREC, essenziali per contribuire all'applicazione coerente delle regole europee in materia di *Net Neutrality*.

L'innovazione tecnologica, determinante anche pe la crescita del Paese, necessita di investimenti significativi che devono infatti essere attratti da regole chiare e flessibili in grado di rispondere al meglio alle effettive esigenze del cliente, pur offrendo servizi tra loro quanto più differenziati. Un approccio di questo tipo fa sì che la regolamentazione sia uno dei principali *driver* dello sviluppo e dell'innovazione, garantendo al contempo trasparenza e semplicità nel utilizzo di un servizio da parte di un cliente.

A tal riguardo, Vodafone ha accolto con estremo favore l'avvio della consultazione di cui alla delibera n. 35/18/CONS avente come obiettivo primario quello di "*raccogliere elementi finalizzati a garantire al consumatore finale una scelta consapevole delle apparecchiature terminali collegate alla rete e di far sì che nel mercato siano assicurate informazioni trasparenti ed esaustive sulle modalità di utilizzo e di gestione di apparecchiature sempre più complesse*".

In particolare, tale consultazione dovrebbe aiutare a comprendere:

i) quali prodotti e servizi possano esser definiti "apparecchiatura terminale";

ii) se vi siano e quali siano le barriere all'utilizzo di prodotti, generate dal loro grado di innovazione e complessità tecnologica;

iii) se vi sia l'opportunità per l'Autorità di intervenire con misure volte a garantire libertà di scelta e qualità dei servizi di accesso a reti pubbliche di comunicazioni e ad Internet.

Si ritiene, infatti, che un'ampia partecipazione al procedimento, da parte di tutti gli *stakeholder*, possa consentire all'Autorità di svolgere un'analisi più approfondita e di adottare una decisione consapevole e proporzionata rispetto ai condivisibili obiettivi che la stessa intende perseguire.

D'altro canto, non si può però non rilevare come sia quanto mai opportuno, ancor prima di adottare qualsivoglia decisione in merito al solo aspetto dei terminali, ampliare il campo di analisi a tutti gli aspetti che garantiscono un accesso ad Internet (API, sistemi operativi, fruizione dei contenuti,

ecc.), oltre che attendere la pubblicazione del rapporto del Berec che, come noto, avverrà nelle prossime settimane sul ruolo dei contenuti e terminali.

Tenuto conto di tali obiettivi, il presente posizionamento conterrà alcune considerazioni preliminari ed i riscontri agli specifici quesiti posti dall'Autorità.

1. Considerazioni preliminari

Vodafone, coerentemente con il proprio posizionamento di mercato di azienda digitale focalizzata sulla soddisfazione e generazione di valore per il Cliente, è da sempre stata favorevole alla promozione di tutte le azioni volte a garantire la realizzazione di prodotti e servizi innovativi rispondenti alle esigenze della clientela e ad assicurare al contempo la massima tutela per il Cliente, la qualità dei propri servizi e la sicurezza della propria infrastruttura.

[redacted]

Preme ricordare l'intervento del Berec che con le Linee Guida sull'Implementazione del Regolamento Europeo sulla *Net Neutrality* pubblicate nel mese di agosto 2016[1] ha precisato che

[1] *"Use terminal equipment of their choice"*
25. Thirdly, end-users have the right to use terminal equipment of their choice. Directive 2008/63/EC defines *"terminal equipment"* as *"equipment directly or indirectly connected to the interface of a public telecommunication network"*. 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), meaning the physical point at which a subscriber is provided with access to a public communications network.

26. In considering whether end-users may use the terminal equipment of their choice, NRAs should assess whether an ISP provides equipment for its subscribers and restricts the end-users' ability to replace that equipment with their own equipment, i.e. whether it provides *"obligatory equipment"*.

27. Moreover, NRAs should consider whether there is an objective technological necessity for the obligatory equipment to be considered as part of the ISP network. If there is not, and if the choice of terminal equipment is limited, the practice would be in

qualora un operatore fornisca ai propri clienti un determinato *terminal equipment* per poter usufruire dei servizi richiesti, se sussistono ragioni tecniche oggettive per le quali quest'ultimo sia considerato un c.d. "punto terminale di rete" non si sia in presenza di una violazione del suddetto Regolamento.

[redacted]

Il Cliente, [redacted] - ed è già ad oggi libero di collegare alla Vodafone Station tutte le apparecchiature utente e *Customer Premises Equipment* (CPE), fra cui anche router, [redacted]

Il Cliente ha inoltre a disposizione tutte le informazioni utili relative alla Vodafone Station, informazioni disponibili sia sul sito www.vodafone.it, che tramite contatto al *Customer Service* e nei materiali informativi delle offerte.

Di conseguenza, già ad oggi la Scrivente:

- assicura alla propria clientela la libertà di scelta delle apparecchiature utente e CPE che possono esser collegate alla propria rete e
- informa la clientela in merito alle caratteristiche tecniche della Vodafone Station, agevolandola nel suo utilizzo.

conflict with the Regulation. For example, the practice of restricting tethering9 is likely to constitute a restriction on choice of terminal equipment because ISPs *"should not impose restrictions on the use of terminal equipment connecting to the network in addition to those imposed by manufacturers or distributors of terminal equipment in accordance with Union law"* (Recital 5).

[redacted]

In particolare, l'Autorità ha il compito di controllare, tramite una appropriata valutazione di costi - benefici e quindi mediante un'analisi di impatto della regolamentazione (AIR) che è chiamata puntualmente a svolgere ai sensi dell'art. 13 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, la proporzionalità degli atti che intende emanare e che vi sia una rispondenza dell'intervento regolamentare ad un'esigenza concreta.

Per quanto concerne quest'ultima fattispecie, le evidenze acquisite fino ad oggi dalla Scrivente l'hanno condotta a ritenere che non vi sia una domanda effettiva da parte dei clienti in quanto:

- [redacted]
- [redacted]

Inoltre, laddove si richiedesse ad operatori, come Vodafone, di rivedere la propria proposizione commerciale, non potrebbe non essere svolta da parte di Codesta Autorità la puntuale analisi di

impatto sopracitata senza tener conto che gli investimenti di rete risulterebbero di gran lunga superiori anche ai potenziali benefici.

[redacted]

Vodafone Italia S.p.A.
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230

vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

[redacted]

- [redacted]
- [redacted]

Inoltre, gli utenti che dovessero scegliere un apparato diverso dalla Vodafone Station per usufruire del servizio di accesso ad Internet dovrebbero far fronte, autonomamente o con l'ausilio del fornitore dell'apparato scelto, agli aggiornamenti del software, ad eventuali guasti degli apparati non attribuibili a Vodafone per usufruire del servizio di accesso ad internet e per evitare che insorgano rischi per gli utenti finali e per la rete in termini di sicurezza.

È indubbio come tale aspetto porterebbe ad un proliferarsi di interventi effettuati lato cliente rendendo meno agevole la risoluzione di problematiche legate al funzionamento tecnico del *device* e dunque aumentando il potenziale contenzioso al fine di identificare la responsabilità, [redacted]

Il venir meno per gli operatori di un controllo del servizio end to end porterebbe ragionevolmente ad un incremento del numero di reclami/contenziosi, ad un minore livello di qualità e sicurezza dei servizi e, dunque, un danno per il Cliente, i cui interessi si intende proprio tutelare.

[redacted]

Vodafone Italia S.p.A.
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230

vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

[redacted]

Si ritiene, infatti, che l'analisi delle condizioni di mercato, quali quelle che caratterizzano l'offerta di Vodafone Italia e l'analisi dei costi-benefici laddove l'Autorità dovesse intervenire con una misura quale quella prospettata. possa apparire eccessiva se non superflua rispetto alle stesse esigenze del consumatore.

[redacted]

Le Linee Guida del Berec sottolineano infatti il compito che le NRA hanno nell'ambito dell'accertamento di una possibile violazione del Regolamento in materia di *Net Neutrality*, ovverosia quello di dover tenere in considerazione le ragioni tecniche oggettive per cui un apparato fornito da un ISP nelle proprie offerte sia da considerare un "punto terminale di rete" e per le quali non sussiste la violazione della normativa in questione (cfr. linee guida n. 26 e 27).

Si ritiene dunque che l'*assessment* non può essere svolto in via generale attraverso un atto regolamentare avente efficacia *erga omnes*, ma specifico rispetto alle specificità dei diversi operatori del mercato.

Ciò a maggior ragione tenendo conto che il Regolamento non richiede atti attuativi da parte degli Stati membri e neppure da parte delle Autorità Nazionali.

[redacted]

Ciò al fine evidente di garantire, tramite una appropriata valutazione di costi -benefici e quindi mediante un'analisi di impatto della regolamentazione (AIR), la proporzionalità degli atti che emanati e la rispondenza dell'intervento regolamentare ad un'esigenza concreta in piena attuazione dell'art. 13 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Ciò premesso, di seguito si forniscono i riscontri ai quesiti posti dall'Autorità.

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.

Ai fini della determinazione del perimetro di analisi, è necessario individuare definizioni precise di "apparecchiature terminali" e "*Customer Premises Equipment*" (CPE). Le definizioni indicate nei paragrafi 11, 12 e 13 del testo in consultazione appaiono poco chiare: nel punto 11 vengono indicate le "apparecchiature terminali" e i "*Customer Premises Equipment*" come due famiglie distinte, mentre nei punti successivi vengono indicate come appartenenti alla medesima famiglia (cfr. par. 12 e 13). Le definizioni appaiono dunque contraddittorie.

Per Vodafone i concetti di "apparecchiature terminali" e di CPE sono da intendersi come appartenenti a famiglie distinte. In particolare:

- le apparecchiature terminali svolgono funzioni di *Network Termination Point* necessarie alla rete;
- sono considerate CPE i *device* che svolgono funzionalità di routing e gestione delle interfacce LAN/domestiche (es. Wi-Fi) e che si collegano alla rete dell'operatore tramite una NTP;
- sono da intendersi "apparecchiature utente" tutti quei *device* appartenenti alla rete domestica e di proprietà dell'utente come ad esempio smartphone, pc e set top box.

[redacted]

[redacted]

Allo stesso tempo si rileva come l'analisi non possa limitarsi ai soli apparati di rete propedeutici all'accesso dei servizi in esame.

Come noto la stessa Autorità di Regolamentazione francese (ARCEP), in un report pubblicato il 30 maggio 2017 ed avente ad oggetto le apparecchiature terminali e la loro influenza sull'apertura di Internet (Cfr. "*Equipments terminaux - Analyse de leur influence sur l'ouverture de l'Internet*", 30 maggio 2017), ha rilevato come appaia di maggiore interesse ai fini della *Net Neutrality* approfondire gli aspetti relativi alla libertà connessa ai servizi di rete mobile ed in particolare alle applicazioni pre - installate, piuttosto che agli aspetti di rete fissa, caratterizzati da una variabilità di situazioni tra cui i c.d. box Internet che costituiscono elementi della rete degli operatori, su cui il principio della libera scelta non si dovrebbe estendere per non compromettere l'integrità della rete stessa.

La stessa ARCEP, nelle conclusioni del documento poc'anzi citato, rileva che le differenti tipologie di limitazioni nell'accesso ad internet individuate non siano risultanti da pratiche dei fornitori di

accesso ad internet, bensì dalle caratteristiche delle apparecchiature o dalle scelte dei fornitori di sistemi operativi. L'ARCEP, infatti, prima di giungere a qualsivoglia conclusione, ha avviato una successiva consultazione pubblica per approfondire la questione sfociata nella pubblicazione nel mese di febbraio u.s. di un rapporto avente ad oggetto le apparecchiature come smartphone o pc, i sistemi operativi e i contenuti[2].

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

La Scrivente ritiene che il quadro descritto sia esaustivo laddove si sia voluto puntualmente richiamare la disciplina che attiene ai terminali in termini di caratteristiche tecniche e libera circolazione nello Spazio Economico Europeo.

Come correttamente evidenziato da Codesta Autorità ricadono ben precise norme tecniche e commerciali sia su coloro che forniscono il punto terminale o interfaccia con la rete sia su coloro che producono o distribuiscono apparecchiature terminali che interagiscono con la rete, ciò al fine di garantire efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle apparecchiature.

In particolare, come correttamente rappresentato la disciplina specifica delle apparecchiature terminali prevede che le stesse siano fabbricate in modo da garantire la protezione della salute e della sicurezza delle persone e in maniera tale da assicurare la conformità con i requisiti essenziali che le rendono in grado di interagire con altri apparati standardizzati e con altre apparecchiature radio via rete; di poter essere collegate a interfacce del corrispondente tipo in tutta l'Unione; di non danneggiare la rete o il suo funzionamento, né di abusare delle risorse della rete arrecando un deterioramento inaccettabile del servizio; di contenere elementi di salvaguardia per garantire la protezione dei dati personali e della vita privata dell'utente e dell'abbonato; di supportare caratteristiche speciali che consentano di tutelarsi dalle frodi, di accedere ai servizi d'emergenza; di facilitare l'uso da parte di utenti disabili, di garantire che possa essere caricato un software

[2] Cfr. Consultation Publique 11 décembre 2017 – 10 janvier 2018 "Smartphones, tablettes, assistants vocaux... Les terminaux sont-ils le maillon faible de l'ouverture d'internet ?", Arcep
https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-terminaux-internet-ouvert-dec2017.pdf
Cfr. "Smartphones, tablettes, assistants vocaux: les terminaux, maillon faible de l'internet ouvert. Rapport sur leurs limites et sur les actions à envisager",Février 2018 , Arcep
https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-terminaux-fev2018.pdf

nell'apparecchiatura soltanto se è stata dimostrata la conformità della combinazione dell'apparecchiatura e del software degli standard per la sicurezza e la compatibilità elettromagnetica.

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 di sistema di utente?

Come noto, nel mese di febbraio 2018, l'ARCEP ha pubblicato il proprio rapporto sulla apertura di Internet a cui hanno partecipato utenti, consumatori e fornitori di contenuti e il ruolo di ciascuno in merito alla catena del valore che caratterizza una rete Internet.

Il rapporto rileva come i terminali ad oggi disponibili sul mercato siano di vari ordini e rispecchiano differenti modalità di offerta a secondo delle peculiarità di ciascun produttore di terminale, editore di sistema operativo od anche di fornitore di contenuti.

Al contempo viene inoltre riconosciuto come gli utenti siano consapevoli delle potenzialità di ciascuno e che si stiano naturalmente spostando verso apparecchiature che rispondono alle loro esigenze in termini di accesso ad internet.

Viene inoltre rilevato come i sistemi "integrati" possano andare di pari passo con una richiesta di maggior sicurezza, maggiori garanzie in termini di privacy e come al contempo, la preinstallazione di applicazioni, rischiano di condizionare l'accesso dell'utente a determinati contenuti.

Viceversa, alcune delle restrizioni volontariamente implementate dai produttori di terminali o dagli editori dell'OS danneggiano la distribuzione di contenuti o l'accesso a determinati servizi online, senza che siano evidenziati adeguati benefici e, dunque, a discapito dell'utente finale.

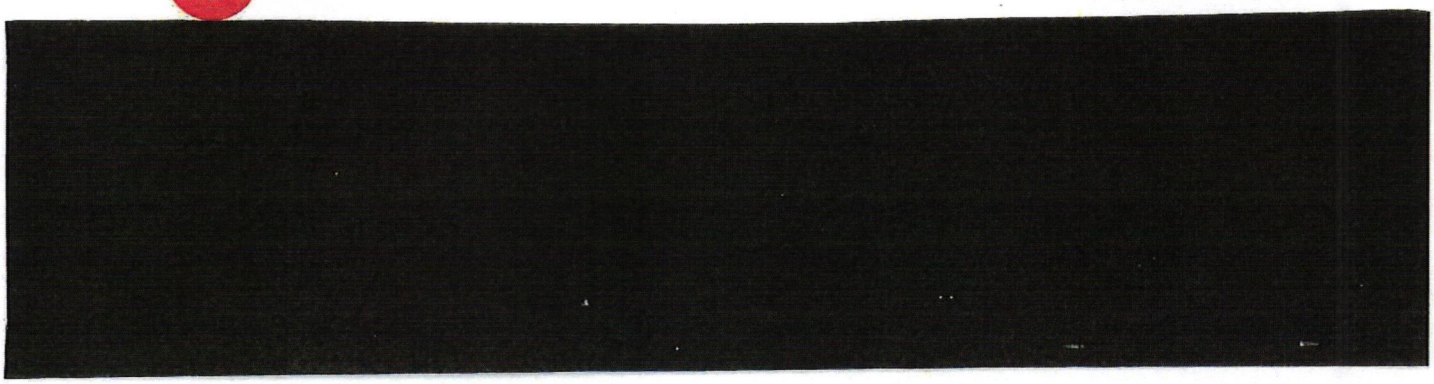
In particolare, Arcep concentra la sua attenzione sui produttori di terminali ed editori di sistemi operativi riconoscendo come siano le principali aree su cui si possano individuare limitazione all'accesso ad Internet e riconoscendo una dimensione sovranazionale ovvero di scala europea piuttosto che limitata al singolo contesto nazionale

Seppur condivisibile l'importanza dell'analisi delle funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale, considerare anche la delimitazione del confine tra punto terminale di rete e apparati esistemi d'utente appare oltremodo essenziale ai fini di una corretta valutazione del perimetro di azione di una eventuale misura regolamentare, alla luce delle previsioni delle Linee Guida del Berec sull'Implementazione del Regolamento Europeo sulla *Net Neutrality* n. 25, 26 e 27 pubblicate nel mese di agosto 2016.

Tali Linee Guida, come noto, prevedono, infatti, che laddove un Internet Service Provider (ISP) imponga alla clientela un "*terminal equipment*" per la fruizione dei propri servizi, si sia in presenza di una violazione del suddetto articolo a meno che non vi siano oggettive necessità tecniche che impongono l'utilizzo dell'apparecchiatura in questione, per le quali tale *device* sia considerato un c.d. "punto terminale di rete". Pertanto, laddove gli operatori forniscano un'apparecchiatura che rientri in quest'ultima definizione - che, dunque, faccia parte della rete attraverso cui viene fornito il servizio di accesso ad internet - non si configurerebbe una violazione della normativa europea vigente e, dunque, non si comprende come tale aspetto non debba esser considerato in tale sede.

In secondo luogo, preme evidenziare come tale aspetto, per quel che concerne l'offerta commerciale proposta dalla Scrivente, non comporti alcun danno per i consumatori, né in termini di minor tutela, né in termini di minor libertà di scelta dell'apparato attraverso il quale poter accedere ad internet da postazione fissa.

[redacted]



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

La scrivente pur condividendo quanto rappresentato da Codesta Autorità ritiene comunque opportuno evidenziare che uno dei fattori rilevanti per garantire una libera scelta del cliente nell'accesso ad internet sia quello della trasparenza e della presenza sul mercato di offerte variegate.

È infatti attraverso la conoscenza delle diverse offerte disponibili che il Cliente può effettuare una scelta consapevole ed essere, dunque, libero di scegliere ciò che preferisce.

La possibilità per il consumatore di scegliere tra una pluralità di offerte che riflettono le scelte dei singoli fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, sia in termini di struttura dell'offerta che in termini di logiche di rete sviluppate al fine di garantire una qualità del servizio, costituisce una trasparente ed efficace evoluzione del mercato.

A tal riguardo, la Scrivente evidenzia che per quanto concerne Vodafone, già ad oggi la clientela viene informata delle condizioni delle proprie offerte che includono la Vodafone Station.

Inoltre, laddove un Cliente desiderasse collegare alla Vodafone Station un CPE è libero di farlo, senza alcuna restrizione se non quella della compatibilità minima degli apparati.

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

Si ritiene che i canali di distribuzione e vendita di apparecchiature utente e CPE in Italia siano sufficienti, in quanto i consumatori possono reperire facilmente le apparecchiature utente e CPE sia nei punti vendita specializzati (tra cui alcuni punti vendita appartenenti alla grande distribuzione presenti capillarmente sul territorio italiano) che online.

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?

Si ritiene che i requisiti e le caratteristiche tecniche relative alle interfacce di rete e ai loro aggiornamenti siano già ampiamente dettagliati dagli standard usati per le interfacce, punto di confine tra apparecchiature utente e rete pubbliche.

Ciononostante, in assenza di una certificazione completa da parte dell'Operatore non è possibile garantire a priori la corretta interoperabilità di tutte le interfacce e il buon funzionamento dei servizi che le attraversano.

[redacted]

[redacted]

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?

Si condivide parzialmente quanto indicato nel testo in consultazione, in quanto non sono state esplicitate correttamente tutte le casistiche attualmente presenti nel mercato.

In particolare, ci si riferisce al caso in cui venga fornito dagli *Internet Service Provider* (ISP) un apparato che non solo svolge le funzioni di router, [redacted]

In tal caso, infatti, è opportuno specificare che certamente alla clientela deve esser data la possibilità di connettere al NTP un CPE o un'apparecchiatura utente compatibile a sua scelta e a sue spese, ma che allo stesso tempo, per ragioni tecniche oggettive, non può esimersi anche [redacted]

Il Cliente ha infatti il diritto di scegliere un CPE da collegare alla rete dell'ISP attraverso il NTP dell'ISP (nel caso della Scrivente alla Vodafone Station), ma in tal caso non può evidentemente sussistere l'obbligo per l'ISP di garantire le stesse condizioni di utilizzo.

[redacted]

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?

Si ritiene esaustiva la casistica citata.

La Scrivente ritiene opportuno, inoltre, sottolineare che l'apparato messo a disposizione dei clienti Vodafone è sempre all'avanguardia rispetto agli standard e alle innovazioni nel mercato. [redacted]

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

La disponibilità e la semplicità di accesso alle informazioni relative alle offerte di servizi di accesso ad internet sono fattori determinanti per garantire la consapevolezza e la libera scelta del consumatore rispetto a tali servizi.

Data la possibilità per i consumatori di rivolgersi al personale presente presso i punti vendita, distribuiti capillarmente sul territorio, e di reperire dei materiali informativi sia nei propri punti vendita che online, la Scrivente ritiene che i clienti abbiano già oggi a disposizione tutti gli strumenti per poter conoscere le condizioni delle offerte relative ai servizi di accesso ad internet

presenti sul mercato e per poter effettuare dunque una scelta consapevole, in base alle loro preferenze.

In particolare, Vodafone comunica chiaramente alla propria clientela che nelle offerte di rete fissa Vodafone che prevedono l'accesso ad Internet è inclusa la Vodafone Station, [redacted]

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?

I consumatori possono verificare la compatibilità del prodotto scelto dal punto di vista delle prestazioni con il punto terminale di rete ed essere sicuri che sia facilmente installabile seguendo le indicazioni contenute nei materiali informativi del CPE di ciascun produttore.

[redacted]

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?

[redacted]

[redacted]

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?

Come per ogni altro prodotto a carattere tecnologico, nella valutazione del prezzo che si è disposti a corrispondere per l'acquisto di un apparato terminale è indubbio che sia rilevante conoscere e, dunque, considerare il livello di obsolescenza dello stesso, le sue prestazioni e le modalità attraverso cui è possibile aggiornarne il software.

La Scrivente ritiene che sia estremamente importante garantire alla Clientela la tecnologia più innovativa nella fornitura dei propri prodotti e servizi, in quanto considera l'innovazione uno degli elementi essenziali per fornire valore al Cliente.

[redacted]

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

Per le ragioni espresse nella risposta al quesito D13, la Scrivente ritiene fondamentale che ci siano strumenti di aggiornamento del software automatici, che permettano di mantenere sempre aggiornata un'apparecchiatura terminale con nuove, più performanti e più sicure funzionalità di cui l'utente può beneficiare, oltre che per la risoluzione immediata e trasparente all'utente di eventuali anomalie. Parimenti per i servizi di diagnostica che permettono l'analisi, la prevenzione e la risoluzione di problematiche legate ad esempio alla connettività ed agli eventuali servizi accessori offerti al Cliente.

In merito poi alla scelta del cliente di delegare ad un soggetto terzo le attività di diagnostica dei terminali non si può rilevare come anche in tal caso bisogna tener conto delle esigenze delle differenti famiglie di utenti: vi sono infatti, da una parte, consumatori che non hanno familiarità con determinate funzionalità e preferiscono non svolgere in autonomia determinate azioni, propendendo per servizi "end to end" laddove, dall'altra parte, esistono consumatori, rappresentativi di una categoria maggiormente autonomi e digitali, che preferiscono svolgere autonomamente determinate attività, quali gli aggiornamenti.

[redacted]

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?

La Scrivente ritiene che solo il soggetto che fornisce al Cliente l'apparecchiatura terminale debba esser responsabile delle riparazioni e dei servizi di assistenza in caso di acquisto.

[redacted]

Per quanto concerne i diversi *device* che il Cliente può scegliere di collegare alla Vodafone Station, per i relativi servizi di assistenza e riparazione il Cliente dovrà provvedere autonomamente o rivolgersi ai fornitori/produttori di tali *device*.

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

Si ritiene che il fornitore di accesso alla rete debba fornire al consumatore le informazioni relative agli standard utilizzati [redacted]

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 ritiene che laddove un operatore fornisca un servizio di accesso ad internet debba fornire alla Clientela le indicazioni tecniche per potervi accedere per facilitarne l'uso.

Laddove vengano forniti degli apparati, anche le caratteristiche tecniche di questi ultimi dovrebbero essere sempre indicate.

[redacted]

A titolo esemplificativo, Vodafone ha realizzato delle pagine informative sul proprio sito internet dove il Cliente può trovare una guida (anche sotto forma di video) per installare la Vodafone Station e configurare la rete Wi-Fi o LAN sulle proprie apparecchiature utenti come ad esempio smartphone o pc.

Anche qualora un Cliente intenda recedere dal servizio, Vodafone mette a disposizione tramite diversi canali tutte le informazioni necessarie per poter conoscere le modalità tramite cui può restituire la Vodafone Station.

Di seguito i link tramite cui è possibile raggiungere tali pagine informative, di cui si forniscono alcuni screenshot esemplificativi in allegato (All.3): http://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/Fibra--ADSL-e-Telefono/Installare-e-configurare

http://www.vodafone.it/portal/Privati/Tariffe-e-Prodotti/IperFibra--ADSL-e-Telefono/Vodafone-Station-Power Inoltre, come detto precedentemente, la Scrivente sostituisce gratuitamente la Vodafone Station in caso di guasti poiché parte integrante della propria 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?

Si veda la risposta al quesito D17.

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?

Si ritiene che le evoluzioni degli standard e delle performance siano elementi dei quali tener conto al fine di favorire la migrazione verso usi o il nuovo utilizzo di accessi fissi e mobili a banda ultra larga.

[redacted]

[redacted]

****

[redacted]

Direzione External Affairs

Spett.le

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete

Ufficio Sviluppo servizi e infrastrutture digitali e *governance* di Internet

Via Isonzo, 21

00198 Roma

c.a.:

Responsabile del procedimento

Dott. Davide Gallino

Inviata via PEC agli indirizzi: agcom@cert.agcom.it ; dsd.regolamentazione@agcom.it

Roma, 2 maggio 2018

PROT. 198/2018

OGGETTO: CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE POSSIBILI MISURE PER LA LIBERA SCELTA DI APPARECCHIATURE TERMINALI (DELIBERA 35/18/CONS)

Fermo restando quanto riportato nel proprio contributo, la Scrivente riporta di seguito alcune ulteriori considerazioni in merito alla tematica in oggetto.

In particolare, si rileva come [redacted]
che [redacted]

1. [redacted]

Vodafone Italia S.p.A.
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230

vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017; Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

2. [redacted]

3. consenta al Cliente di collegare apparecchiature utente e CPE (ad es. modem);
4. garantisca un[redacted]
5. è oggetto d[redacted]

consenta, da una parte, all'operatore di offrire un servizio[redacted]el pieno rispetto della vigente normativa nazionale e comunitaria e, dall'altra, al cliente di effettuare una scelta consapevole in grado di soddisfare le proprie esigenze.

Laddove si[redacted] predisporre anche[redacted], quale nel caso di specie[redacted] Essendo ad ogg[redacted], l'intervento in questione[redacted].

[redacted]na

In tal circostanza non si può non evidenziare che[redacted],

La libertà di scelta del consumatore trova dunque una sua piena declinazione[redacted]

Non sfugge peraltro a Codesta Autorità che [redacted] Ciò a differenza [redacted], dunque, l'ottemperanza alle disposizioni regolamentari in materia [redacted]

Ciò premesso, Vodafone ritiene comunque che [redacted]

Tale interfaccia standard [redacted], ma anche e soprattutto rispetto [redacted]. Ciò al fine di consentire al Cliente di [redacted]

Si pensi, al caso in cui [redacted] a seguito di un [redacted]

In conclusione, la Scrivente ritiene che:

- [redacted] i stessi possano essere ritenuti [redacted] nel rispetto del quadro vigente;
- l'Autorità debba [redacted], soprattutto con riguardo [redacted] rappresentano un [redacted].

L'occasione ci è gradita per porgere distinti saluti.

Maria Luisa Cesaro

Head of Regulation & Competition Affairs

Vodafone Italia S.p.A.
Società del gruppo Vodafone Group Plc. con socio unico
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia

T +39 0125 6230

vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.