



*Contributo Wind Tre S.p.A.
alla consultazione pubblica indetta
con Delibera 35/18/CONS*

Contributo pubblicabile

Indice

Executive summary	4
Commenti al contenuto dell'allegato B alla delibera n. 35/18/CONS	5
Introduzione	5
1. Definizioni e perimetro di analisi	11
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 ...	11
D2 Si ritiene completa la descrizione del quadro normativo e delle competenze dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni?.....	12
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?	13
2. La normativa tecnica e commerciale a presidio della tutela degli utenti nel mercato delle apparecchiature terminali	16
D4 Si ritiene che il principio della libertà di scelta sia illustrato in modo sufficientemente chiaro?	19
D5 Qual è la valutazione del rispondente sui canali di distribuzione e vendita di apparecchiature terminali in Italia?.....	20
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?	20
D7 Si ritiene opportuno migliorare la diffusione e semplificazione di informazioni sulle caratteristiche tecniche e la conformità delle apparecchiature terminali?	20
3. I rapporti degli operatori con i consumatori.....	22
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?	25
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?	26
Fornitura congiunta di servizio voce POTS	26
Fornitura congiunta di servizi video IPTV attraverso tecnologie proprietarie	28
Fornitura congiunta di servizi Smart Home e Internet of Things	29
Fornitura di accesso ad Internet attraverso tecnologie non completamente standardizzate..	29
Decadenza delle condizioni contrattuali.....	30
L'inattendibilità delle campagne di misura massive.....	30

Il CPE come elemento della rete del Service Provider nella rete fissa	30
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.....	32
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?	33
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?.....	34
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?	35
D14 Quanto importante è per il consumatore "delegare" gli aggiornamenti dei software ed eventuali servizi di diagnostica dell'apparecchiatura terminale ad un soggetto terzo?	36
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?	36
D16 Quali informazioni e prestazioni il fornitore di accesso alla rete è tenuto a fornire al consumatore in caso di apparecchiatura acquistata da terzi?	37
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)?	38
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?	39
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?	40
Consolidamento degli Standard internazionali.....	40
Elementi tecnici per favorire la migrazione	40
Ulteriori elementi non tecnici per favorire la migrazione	40
Allegato 1	42

Executive summary

Alla luce di quanto esposto nelle risposte fornite la società scrivente ritiene che non sia necessaria alcuna azione di tipo regolamentare nell'ambito dei principi e delle condizioni dettate dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dal Regolamento europeo in materia di libero accesso ad un'Internet aperta, in ragione delle possibilità di [omissis] rispetto del principio di salvaguardia dell'integrità della rete, del contrasto alle frodi e delle prestazioni obbligatorie che sono richieste agli Operatori.

Nella [omissis] ipotesi in cui codesta Autorità ritenesse opportuno adottare dei provvedimenti questi **dovrebbero essere sottoposti ad una ulteriore consultazione pubblica** al fine di valutarne gli effetti sul mercato e gli eventuali tempi di implementazione.

Qualora l'Autorità

[omissis]

intendesse adottare specifici provvedimenti, tali provvedimenti dovrebbero **riguardare esclusivamente la modalità di offerta** [omissis] accesso ad Internet [omissis]

[omissis]¹

Qualora inoltre codesta Autorità continuasse a considerare impregiudicata la facoltà dell'utente di accettare la sola fornitura [omissis]

deve essere espressamente consentito ai fornitori dell'accesso ad Internet di valorizzare tali offerte, [omissis], [omissis]. Resterebbero ovviamente in capo all'operatore incumbent di rete fissa tutti gli obblighi inerenti la replicabilità delle offerte così come previsto dalla regolamentazione vigente.

Occorre rilevare infatti che tali offerte costituiscono [omissis]

la fornitura e l'efficiente utilizzo dell'apparato fornito, al fine di massimizzare la qualità del servizio offerto, [omissis].

Qualora sia consentito al cliente finale di accedere ad offerte prive [omissis]:

- è ragionevole attendersi [omissis].

¹ [omissis]

- ogni intervento presso l'abitazione del cliente sarebbe da considerarsi a titolo oneroso (valorizzato a condizioni commerciali)

[omissis]

- il service provider non sarebbe posto in grado di ottemperare all'obbligo di garantire le prestazioni contrattualizzate per il servizio di accesso ad Internet;
- dalle campagne di misura e monitoraggio andrebbero [omissis];
- sarebbero invalidate tutte le [omissis], anche quelle predisposte dall'Autorità ([omissis]², [omissis]).

Commenti al contenuto dell'allegato B alla delibera n. 35/18/CONS

Nel seguito del documento sono riportati i commenti e le osservazioni della società scrivente a quanto riportato nell'allegato B alla delibera 35/10/CONS.

In particolare al fine di consentire una miglior lettura il testo e le domande sottoposte a consultazione da codesta Autorità sono riportate in nero e le considerazioni della scrivente in blu.

In ogni caso la scrivente si riserva di integrare anche successivamente quanto di seguito riportato.

Introduzione

La società scrivente valuta positivamente la decisione di codesta rispettabile Autorità di indire una consultazione pubblica per acquisire i pareri e le necessità dei vari portatori di interesse coinvolti nella fornitura dei servizi di accesso ad Internet come regolati dalla Regolamentazione EU n. 2015/2120.

La scrivente esercita attualmente [omissis] reti mobili [omissis] ed una rete fissa commercializzata attraverso il brand Wind Home e il brand Tre.

[omissis].

La società scrivente intende in prima battuta evidenziare come i principi di accesso ad una Internet aperta non debbono essere declinati esclusivamente in obblighi nei confronti dei fornitori di accesso ad Internet, ma devono riguardare anche **tutti gli altri attori coinvolti nella catena** a partire dai produttori degli apparati d'utente, dei software adottati, siano essi sistemi operativi o applicazioni, delle piattaforme, assicurando che **nessuno di questi** impedisca di utilizzare l'accesso ad Internet per accedere a *"informazioni e contenuti e di diffonderli, nonché di utilizzare e fornire applicazioni e servizi"*.

² [omissis]



Si ritiene inoltre di segnalare come

[omissis]

l'evoluzione della rete fissa verso i servizi cd. ultra broadband oltre a rendere estremamente mutevole lo scenario commerciale, [omissis]

Ciò non vuol dire che si possa procedere all'imposizione di obblighi nei confronti degli operatori senza prima aver definito lo scenario e le criticità che si intendono affrontare. Va chiarito in primis se le criticità esistono prima di affrontarle.

[omissis]

Tanto premesso di seguito si riportano come anticipato i commenti della società scrivente al testo sottoposto a consultazione.

**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**

Introduzione

1. A fronte della crescita dell'utilizzo dei servizi di accesso ad Internet, dell'evoluzione delle reti e della crescente complessità delle tecnologie disponibili nel mercato, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata anche "Autorità" o "AGCOM") ha ritenuto opportuno richiedere agli operatori interessati (consumatori; fornitori di servizi di accesso; produttori, distributori e installatori di apparecchiature terminali, ecc.) il loro punto di vista sulle modalità di acquisto e utilizzo dei terminali.
2. Obiettivo principale della consultazione è 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.
3. Sebbene le apparecchiature terminali siano, infatti, composte di parti fisiche e logiche ben definite, la qualità dell'accesso ad Internet dipende sia dall'interfaccia con il punto terminale della rete, sia dalle caratteristiche hardware e software dell'apparato d'utente stesso.
4. Occorre innanzitutto aver presente il perimetro di analisi su cui l'Autorità è chiamata ad intervenire. Il mercato delle apparecchiature terminali è un mercato liberalizzato; i problemi di concorrenza sul mercato delle apparecchiature terminali sono adeguatamente disciplinati dalla direttiva n. 2008/63/CE della Commissione, in particolare attraverso l'obbligo per le autorità nazionali di regolamentazione di garantire la pubblicazione di specifiche dettagliate relative alle interfacce tecniche di accesso alla rete. La pubblicazione delle interfacce è, infatti, condizione essenziale per l'interoperabilità di apparati e sistemi d'utente con la rete. Al tempo stesso le apparecchiature terminali rispondono a specifiche procedure di validazione delle condizioni tecniche che ne assicurano la congruità con le regole del mercato interno (Cfr. direttiva n. 1999/5/CE e direttiva n. 2014/53/CE). La normativa europea fissa altresì le caratteristiche tecniche per l'armonizzazione dei requisiti essenziali che riguardano le

apparecchiature terminali collegate a linea fissa, al fine di garantire la protezione della salute e della sicurezza di persone, degli animali domestici e la protezione dei beni, nonché un adeguato livello di compatibilità elettromagnetica (direttiva n. 2014/35/UE e direttiva n. 2014/30/UE). La Commissione europea, a garanzia del funzionamento del Mercato interno, garantisce la congruità delle tecnologie non armonizzate, rilascia la certificazione europea e pubblica, per classi di prodotto, agli apparati che rispondono ai requisiti essenziali, ed è inoltre competente in materia di rispetto da parte dei prodotti e delle apparecchiature degli standard tecnici e qualitativi europei.

5. Per evitare ostacoli al commercio di apparecchiature terminali (fisse e radio) nel mercato interno, gli Stati membri sono quindi tenuti ad informare gli altri Stati membri e la Commissione dei loro progetti nel settore delle regolamentazioni tecniche, come le interfacce di rete, nel caso in cui tali regolamentazioni tecniche non consentano agli Stati membri di conformarsi ad atti vincolanti dell'Unione o quando non si riferiscono ad apparecchiature che possono essere messe in servizio senza restrizioni all'interno dell'Unione.

6. In Italia, il soggetto attuatore delle procedure di pubblicazione delle specifiche tecniche e di verifica delle condizioni di armonizzazione per favorire il libero mercato delle apparecchiature terminali previste dal quadro normativo europeo è il Ministero dello sviluppo economico (Cfr. d.lgs. n. 269/2001 di adozione della direttiva n. 1999/5/CE; d.lgs n.198/2010 di adozione della direttiva n. 2008/63/CE e d.lgs. n. 128/2016 di attuazione della direttiva n. 2014/53/UE). Il Ministero dello sviluppo economico (di seguito denominato "MISE") vigila sul rispetto della normativa tecnica e dei requisiti "essenziali" di conformità degli apparati terminali in Italia (ed è soggetto referente verso la Commissione Europea) e adotta provvedimenti sanzionatori verso i soggetti che violano la disciplina. La garanzia della concorrenza nel mercato delle apparecchiature terminali, attraverso la pubblicazione dei requisiti e delle specifiche tecniche, nonché in qualità di organismo nazionale di accreditamento, è competenza del MISE e ovviamente, ex post, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), che può intervenire in caso di violazione della disciplina antitrust, in un mercato non identificato tra quelli sottoposti ad analisi della concorrenza ex Codice delle comunicazioni elettroniche (CCE di seguito anche "Codice").

7. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni svolge funzioni di regolamentazione nel mercato dei servizi di accesso a reti di comunicazione aperta al pubblico e di accesso ad Internet; in particolare l'Autorità garantisce la c.d. apertura/sicurezza di una rete pubblica di comunicazioni e il libero accesso ad Internet. L'Autorità opera sulla base del quadro legislativo europeo (c.d. Digital Single Market), aggiornato attraverso il Codice delle comunicazioni elettroniche e, con riferimento alle misure specifiche riguardanti la salvaguardia dell'accesso ad un'Internet aperta, dal Regolamento (UE) 2015/2020 (detto anche Telecom Single Market Regulation).

8. Le competenze dell'AGCOM sono finalizzate tra l'altro alla protezione e garanzia nell'uso di servizi di connessione ad una rete di comunicazione pubblica da parte di ogni singolo consumatore (continuità del collegamento, sicurezza, interoperabilità). Le imprese cui si rivolge la regolamentazione dell'AGCOM sono quindi imprese che forniscono servizi di connessione ad una rete pubblica o imprese che forniscono servizi di comunicazione accessibili al pubblico (come definiti nel CCE). Nell'ambito di tali poteri l'AGCOM può individuare parametri di qualità dei servizi o di singole prestazioni (es. manutenzione), da rendere chiari, dettagliati e comprensibili, anche al fine di garantire trasparenza, semplificazione e completezza delle informazioni da inserire nel contratto tra fornitore del servizio di connessione e il consumatore finale (artt. 70, 71 e 72 del CCE e artt. 20, 21 e 22 direttiva 2002/22/CE, come modificata dalla direttiva 2009/136/CE).

9. Nel caso di servizi di accesso ad Internet, il Regolamento 2015/2120 stabilisce il diritto di accesso a Internet e a tutti i suoi punti finali. Anche in questo caso tale diritto è garantito dal lato della Rete e dal lato del sistema d'utente. Da un lato la Rete Internet assume una funzione "pubblica" (aperta a tutti) del

tutto assimilabile a quella di una rete di comunicazioni aperta al pubblico. In sostanza i fornitori di servizi di accesso ad Internet sono tenuti a rispettare le regole UE (cioè non possono limitare la connettività ad alcun punto finale accessibile ad Internet); ciò avviene quando il servizio di accesso fornisce connettività a praticamente tutti i punti finali di Internet (come avviene, di norma, attraverso reti “libere” di telecomunicazioni). Dall’altro, quando accedono a Internet, gli utenti finali dovrebbero essere liberi di scegliere tra vari tipi di apparecchiature terminali e 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. Restano salve le norme tecniche e di conformità ricadenti sui produttori e venditori di tali apparecchiature. La normativa non impedisce la fornitura integrata del servizio di accesso ad Internet e dell’apparato terminale, così come non impedisce la fornitura integrata del servizio di accesso ad una rete pubblica di comunicazioni, della rete Internet e dell’apparato terminale. Quello che vieta è la restrizione della concorrenza nei vari mercati e il “danno” per il consumatore nell’acquisto di servizi e prodotti complessi e interdipendenti (la cui qualità è quindi condizionata dalle prestazioni reciproche).

10. Alla luce dei punti evidenziati il documento di consultazione dovrebbe innanzitutto contribuire a chiarire il perimetro di analisi e identificare prodotti e servizi rientranti nelle apparecchiature terminali; in secondo luogo raccogliere elementi e informazioni per analizzare le eventuali problematiche e le possibili barriere all’utilizzo che possono derivare dalla complessità dei prodotti e dal grado di innovazione tecnologica; in terzo luogo valutare l’opportunità di intervenire con eventuali misure e regole di condotta a garanzia della libertà e della qualità dei servizi di accesso a reti pubbliche di comunicazioni e di accesso a Internet.

1. Definizioni e perimetro di analisi

11. Le apparecchiature terminali e i c.d. Customer Premises Equipment (CPE) rappresentano l’insieme di apparati attivi di comunicazione, localizzati presso la sede del consumatore finale, che consentono a quest’ultimo di utilizzare i servizi di connettività dati, voce, video. Questi vanno dai semplici apparecchi telefonici ai più complessi apparecchi quali modem, router, PC, TV connesse che consentono funzioni di collegamento alla rete Internet e di instradamento e gestione del traffico in entrata e in uscita. Le apparecchiature terminali di comunicazioni sono definite dall’art. n. 1, comma 1, del d.lgs. n. 198/2010 come “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”

12. La definizione di Customer premises equipment device comprende dispositivi logici e apparati hardware di telecomunicazione situati nei locali del cliente finale, che consentono a quest’ultimo di utilizzare servizi di connettività dati, fonia e/o video. Tali apparecchiature comprendono decoder TV via cavo o satellitare, DSL o altri router Internet a banda larga, stazioni base VoIP, telefoni o altro hardware personalizzato.

13. Network Termination Point (NTP) o Punto terminale di rete è il punto di confine che rappresenta la suddivisione fisica tra la rete pubblica e l’apparecchiatura o sistema (CPE) d’utente¹³. Il sistema d’utente comprende le apparecchiature terminali ed il necessario impianto di installazione presso il sito d’utente.

³ Nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D. Lgs. 253 1 agosto 2003, n. 259), l’art 1 comma 1 lett v) recita v) punto terminale di rete: il punto fisico a partire dal quale l’abbonato ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione; in caso di reti in cui abbiano luogo la commutazione o l’instradamento, il punto terminale di rete è definito mediante un indirizzo di rete specifico che può essere correlato ad un numero o ad un nome di utente finale. Per il servizio di comunicazioni

14. Si definisce Interfaccia:

- 1) un punto terminale di rete che costituisce un punto di connessione fisica, tramite il quale l'utente può avere accesso alle reti pubbliche di telecomunicazione e alla rete Internet, incluse le specifiche tecniche di tali connessioni;
- 2) un'interfaccia radio che definisce la connessione radioelettrica tra le apparecchiature radio, ivi comprese le specifiche tecniche di tali connessioni.

15. Sono soggetti all'obbligo di comunicazione al MISE e di pubblicazione delle interfacce i gestori diretti, ovvero gli operatori che forniscono un servizio pubblico di comunicazioni attraverso una rete a cui i terminali possono essere connessi o attraverso una interfaccia di rete fisica o attraverso una interfaccia radio; i gestori indirettamente connessi, ovvero operatori di rete pubblica che forniscono servizi a terzi mediante contratto, ma che non offrono una interfaccia di rete; i fornitori di servizio pubblico, cioè operatori che forniscono servizi pubblici di comunicazioni mediante uno o più apparecchi connessi alla rete pubblica ma che non gestiscono in proprio la rete.

16. Le specifiche debbono essere sufficientemente dettagliate da consentire la progettazione di apparecchiature terminali in grado di utilizzare tutti i servizi forniti mediante l'interfaccia in questione. Le specifiche contengono, tra l'altro, tutte le informazioni necessarie per consentire ai fabbricanti di realizzare, a loro scelta, le prove necessarie per conformarsi ai requisiti essenziali applicabili alle apparecchiature terminali di telecomunicazione. Il MISE provvede affinché dette specifiche tecniche delle interfacce di rete offerte siano rese prontamente disponibili e pubblicate da parte dei gestori e fornitori dei servizi di accesso alla rete, in ottemperanza al Decreto Legislativo n. 269 del 9 maggio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 156 del 7 luglio 2001 - Supplemento Ordinario n. 177, "Attuazione della direttiva 1999/5/CE riguardante le apparecchiature radio, le apparecchiature terminali di telecomunicazione ed il reciproco riconoscimento della loro conformità" e al Decreto Ministeriale del 20 marzo 2002, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.114 del 17 maggio 2002 "Regolamento concernente le interfacce offerte dagli operatori di telecomunicazioni". Le specifiche tecniche si distinguono in base alle interfacce fisiche di rete (POTS al Network Termination Point, ISDN, Nuova presa telefonica unificata con e senza filtro per ADSL/VDSL). Le interfacce consentono la configurazione del protocollo IP ed in generale non ne dovrebbero limitare lo sviluppo verso standard più evoluti (es. IPv6).

17. I requisiti e le specifiche tecniche andrebbero, quindi, aggiornati per tener conto degli sviluppi tecnologici e l'innovazione nei software di configurazione e gestione.

18. Infine, occorre rilevare da un lato che molte apparecchiature terminali possono non essere connesse direttamente alla rete ma avere una concatenazione tra più terminali. Nel caso di una connessione fissa ad Internet, per esempio, il modem può essere seguito da un router, poi da un PC e da una TV connessa (vedi Figura). Dall'altro che la definizione giuridica si concentra sulla "localizzazione" fisica Interfaccia al punto terminale di rete) piuttosto che sugli utilizzi delle apparecchiature terminali.

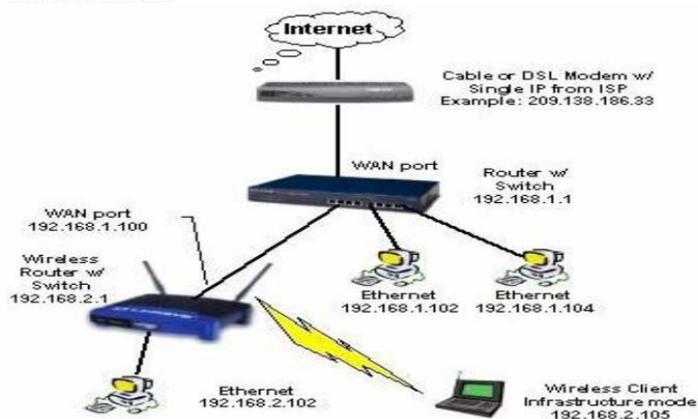
19. Nella presente consultazione, l'Autorità considera le apparecchiature terminali non tanto rispetto alla localizzazione, quanto in funzione della capacità che offrono ai consumatori finali di accedere a quell'insieme di informazioni e servizi disponibili attraverso Internet (es. applicazioni, sistemi di storage, grafica 3D, sistemi di rilevamento del movimento, ecc.) e di fornire essi stessi contenuti attraverso una connessione fisica. In questo contesto anche i c.d. box Internet offerti dagli operatori di telecomunicazioni fanno parte della famiglia dei terminali d'utente.

mobili e personali il punto terminale di rete è costituito dall'antenna fissa cui possono collegarsi via radio le apparecchiature terminali utilizzate dagli utenti del servizio.

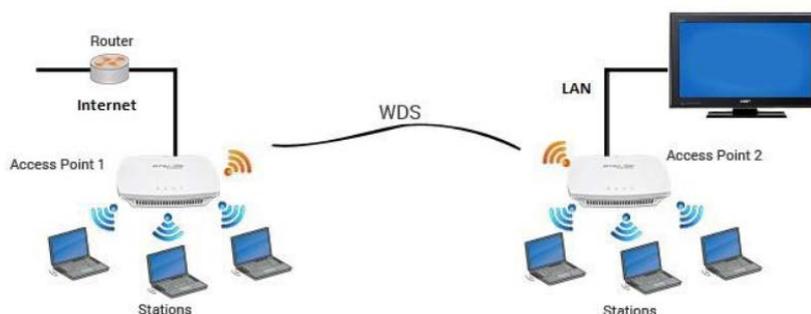
20. Come affermato da ARCEP (Cfr. “Equipments terminaux - Analyse de leur influence sur l’ouverture de l’Internet”, 30 maggio 2017)”, è interessante notare come l’approccio dei fornitori di accesso a Internet sia abbastanza univoco quando si tratta di definire il punto terminale di rete nel caso di accesso radiomobile; mentre sia estremamente variabile nel caso di accesso fisso. Alcuni operatori sostengono, infatti, che i c.d. box Internet costituiscono elementi della loro rete e che il principio della libera scelta non si dovrebbe estendere a questi casi per non compromettere l’integrità della rete stessa. Stesso problema era stato sollevato già a partire dal 2013 in Germania, risolto poi con un intervento governativo che ha chiarito la questione attraverso un’integrazione alla legge sulle apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazioni entrata in vigore nell’agosto 2016. In entrambi i casi si è ritenuto l’aspetto fisico di localizzazione un punto da chiarire, ma comunque secondario rispetto all’analisi sulla funzionalità delle apparecchiature terminali in termini di capacità, di qualità e di sviluppo dell’accesso ad Internet.

21. Occorre, infatti, considerare che la stessa componente fisica (hardware) e il software di gestione possono condizionare la compatibilità con gli standard di connessione e la qualità di accesso ad Internet. Le stesse apparecchiature terminali sono prodotti differenziati e complessi, la cui selezione, installazione e assistenza richiede conoscenza professionali e qualificate.

Connettività DSL



Connettività Radio



1. Definizioni e perimetro di analisi

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

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente, come verrà illustrato in dettaglio nella risposta alla domanda 3, ritiene che alla luce della sempre crescente integrazione di funzionalità ulteriori rispetto al mero accesso ad Internet si rende necessaria un'approfondita analisi delle funzioni svolte dall'apparecchiatura terminale, [omissis].

Tale approccio potrebbe richiedere una modifica/integrazione delle relative interfacce che tengano conto degli sviluppi tecnologici e l'innovazione nei software di configurazione e gestione.

Tali sviluppi tecnologici devono poter essere analizzati sia lato rete sia lato funzionalità aggiuntive degli apparati d'utente (Wi-Fi, router, etc.) favorendo la modularità degli apparati d'utente.

Pertanto si ritiene che sia da promuovere l'adozione di molteplici interfacce di rete per favorire lo sviluppo di una pluralità di terminali con molteplici livelli di integrazione delle funzionalità.

Ad es. la definizione di una interfaccia "Ethernet-like" consentirebbe la fornitura di servizi pubblici di comunicazioni mediante apparecchi in grado di fornire le necessarie interfacce di rete .

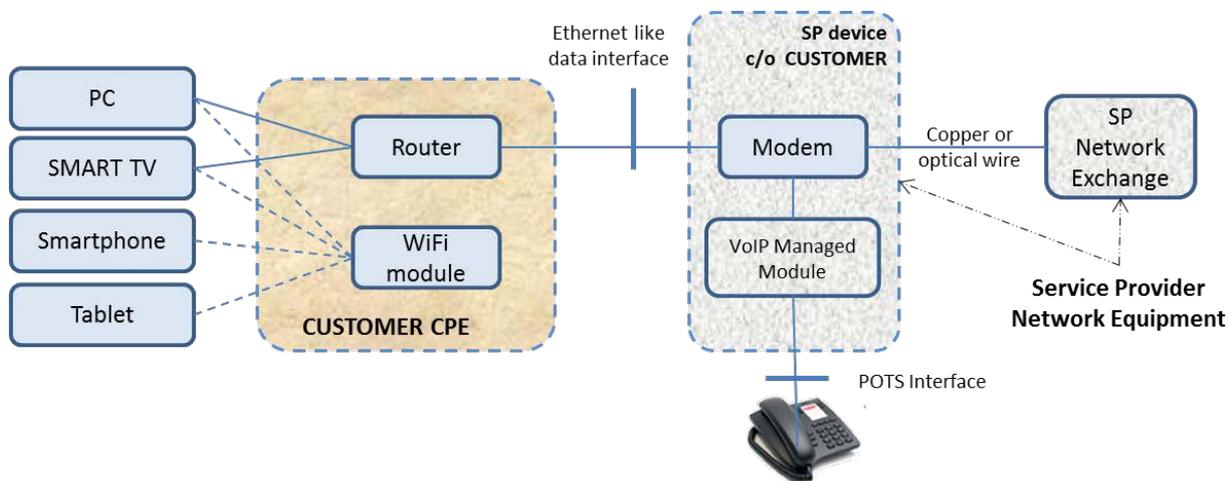


Figura 1 - Esempio di rete distribuita

Occorre inoltre notare che analizzando le definizioni riportate nella Reg. 2015/2120, ci si rende conto che NESSUNA definisce le "apparecchiature terminali".

[omissis]

L'attività definitoria pertanto e ciò che ne consegue non può scaturire da questa prima consultazione ma è necessario un interlavoro tra varie istituzioni nazionali ed internazionali poiché ciò che occorre considerare è che le principali manifatturiere rispondono agli standard che vengono via via definiti e dalle esigenze di mercato.

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

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente non si pronuncia [omissis]

.

In merito alle competenze dell’AGCOM previste dalla nuova regolamentazione europea 2015/2120 (relativamente agli aspetti della cd. Net Neutrality) si segnala la necessita di un ruolo proattivo nella modifica dell’interpretazione del regolamento fornita dal BEREC nelle sue Linee guida⁴

[omissis]

In particolare circa l’interpretazione del concetto di scelta del terminale d’utente previsto come principio dalla Regolamentazione 2015/2120, a parere della scrivente esso dovrebbe avvenire [omissis], alla luce della possibile evoluzione dei terminali d’utente verso la sempre maggiore integrazione di funzionalità.

In particolare, come meglio illustrato nel seguito, potrebbe essere necessario **valutare caso per caso** se un apparato collocato presso la sede cliente **sia un apparato di rete del service provider** oppure un dispositivo potenzialmente a scelta dell’utente in funzione anche delle interfacce di rete fornite dal service provider.

⁴ [omissis]

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?

Osservazioni WINDTRE:

L'evoluzione tecnologica degli ultimi anni ha trasformato i terminali che si collegano alla rete di un operatore da un elemento passivo come il telefono, tele alimentato dalla centrale dell'operatore, a elementi che presentano un sempre maggiore integrazione in un unico apparato tra:

- elementi di interfaccia con la rete dell'operatore, ed
- elementi addizionali deputati all'instradamento ed all'elaborazione delle informazioni accedute attraverso Internet.

Se fino ai primi anni 2010 l'accesso ad Internet avveniva attraverso una catena impiantistica come quella in Figura 2 - Catena Impiantistica base

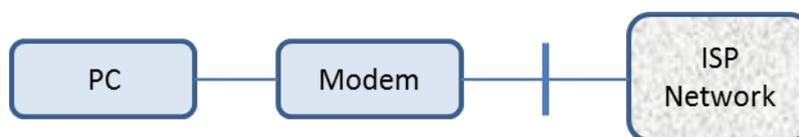


Figura 2 - Catena Impiantistica base

Questa si è evoluta integrando dapprima funzionalità aggiuntive volte a facilitare ed estendere la condivisione dell'accesso ad Internet, come in Figura 3 - Catena impiantistica multiutente.

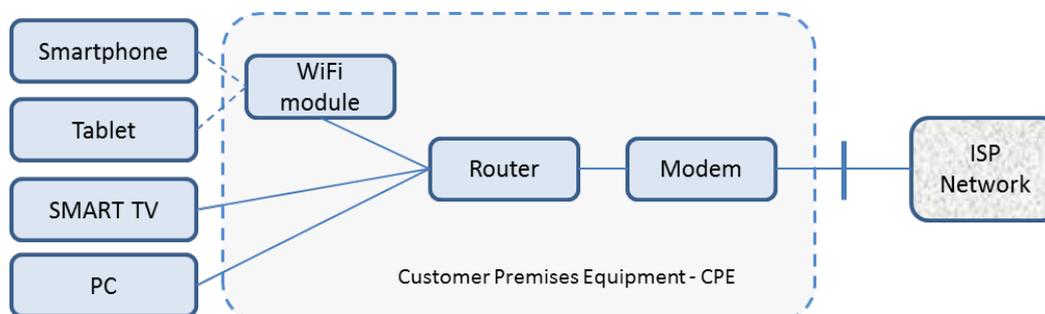


Figura 3 - Catena impiantistica multiutente

In tale contesto le funzionalità del router e del modulo WiFi sono efficacemente integrate nel modem consentendo semplicità di installazione, [omissis] e dello spazio occupato a vantaggio del cliente finale.

L'ulteriore passo evolutivo ha comportato l'integrazione nel CPE anche di altri servizi **aggiuntivi rispetto all'accesso ad internet**, come, ad esempio, la fornitura del servizio POTS attraverso la tecnologia VoIP, vedi Figura 4 - Catena Impiantistica Multiservizio.

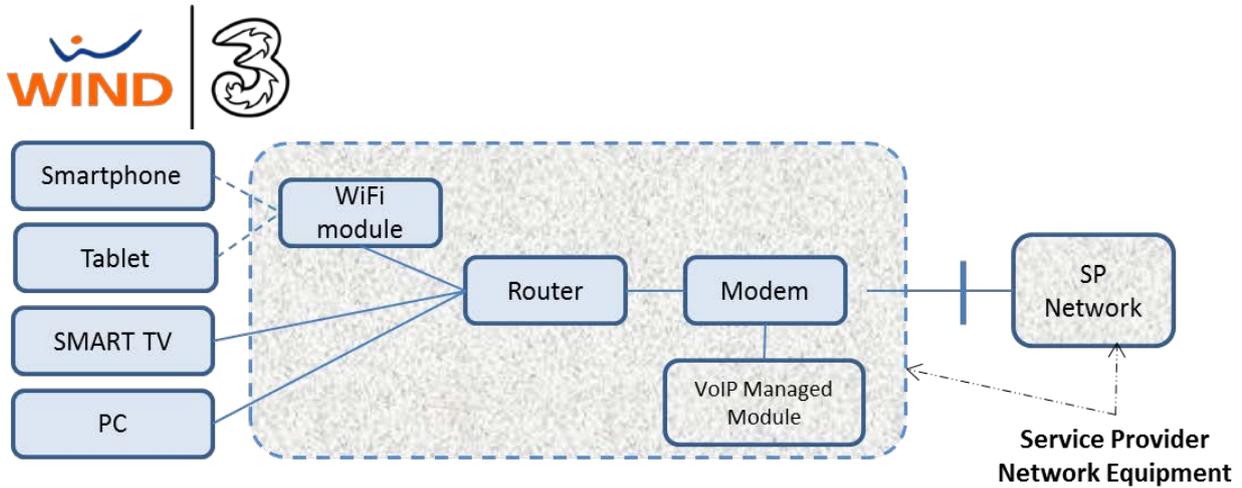


Figura 4 - Catena Impiantistica Multiservizio

L'integrazione di funzionalità **ULTERIORI** rispetto all'accesso ad Internet e relative a servizi offerti da un service provider multiservizi rende evidente la necessità di un'approfondita analisi delle funzioni svolte dall'apparecchiatura terminale, senza limitarsi alla sola delimitazione del confine tra rete del service provider e apparati e sistemi d'utente.

L'esame delle funzionalità svolte dall'apparato d'utente è imprescindibile anche ai fini della tutela del fruitore dei servizi offerti, non solo in termini di qualità del servizio e prestazioni pattuite nelle previsioni commerciali, ma anche in termini di privacy, di sicurezza degli apparati d'utente, della possibilità di subire frodi e della salvaguardia dell'integrità della rete.

Occorre infatti considerare anche gli aspetti relativi all'obbligo per il service provider di garantire l'integrità della rete a tutela del servizio erogato alla pluralità degli utenti.

La scrivente conferma pertanto l'importanza, per una corretta valutazione del dettato regolamentare, di una analisi delle funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale [omissis].

Ciò non vuol dire che i precedenti confini fisici debbano essere rivisti, anzi si ritiene che non ve ne sia la necessità.

[omissis]

Infatti ad oggi qualsiasi terminale [omissis], nonostante il livello di evoluzione tecnologica, è in grado di poter fornire al cliente servizi di base quali ad esempio voce e dati (in funzione delle *capability* del *device* stesso), in quanto l'interoperabilità di base con le reti degli operatori dei dispositivi (anche quelli non *brandizzati*) è assicurata dallo standard [omissis],

[omissis]



[omissis]

[omissis]

Nel settore [omissis] le minacce alla Net Neutrality vengono non tanto dagli Internet service provider bensì da altre situazioni tra le quali si menzionano ad esempio i fornitori dei sistemi operativi dei terminali, come evidenziato anche nel recente report di ARCEP: *“Smartphones, tablets, voice assistants..- Devices, the weak link in achieving an open internet” di Febbraio 2018.*

2. La normativa tecnica e commerciale a presidio della tutela degli utenti nel mercato delle apparecchiature terminali

22. 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".

23. 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".

24. I fornitori di servizi di accesso a Internet non dovrebbero, dunque, imporre restrizioni all'utilizzo di apparecchiature terminali; in altre parole, gli utenti finali dovrebbero essere liberi di scegliere tra vari tipi di apparecchiature terminali, quali definite nella direttiva n.2008/63/CE della Commissione.²⁵

25. Gli Orientamenti del BEREC chiariscono, a loro volta, cosa debba intendersi per apparecchiature terminali, rimandando alla definizione di cui alla direttiva 2008/63/CE³⁶ 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"⁴⁷.

26. Ai fini dell'applicazione dell'articolo 3, commi 1 e 2, del Regolamento, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali, il BEREC rileva che 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.

27. 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, commi 1 e 2, del Regolamento.

28. I router dotati di modem utilizzati quali apparecchiature intermedie verso i device (ad es. computer, tablet, telefoni, etc.), ovvero utilizzati dagli utenti anche per realizzare una rete privata

⁵ Cfr. considerando 4 e 5 del Regolamento.

⁶ Cfr. paragrafo 25 degli Orientamenti. Stando a quanto stabilito dall'articolo 1, comma 1, lettera a) della suddetta direttiva per apparecchiature terminali s'intendono "le apparecchiature allacciate direttamente o indirettamente all'interfaccia di una rete pubblica di telecomunicazioni per trasmettere, trattare o ricevere informazioni".

⁷ Così come definito dall'articolo 2, lettera d-bis) della direttiva 2002/21/EC.



che si interconnette con la rete pubblica, rientrano, come visto, nella definizione di “apparecchiature terminali” di cui all’articolo 1, lett. a), n. 1), del d.lgs. n. 198/2010. In particolare, il router realizza un allacciamento indiretto.

29. 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 liberamente gli apparecchi terminali da utilizzare anche al fine di beneficiare integralmente dei progressi tecnologici nel settore (enfasi aggiunta) (Cfr. considerato n. 3 della Direttiva 2008/63/CE). Il successivo considerato n. 5 ribadisce la libertà di circolazione delle apparecchiature terminali nel mercato dell’UE (art. 31 del Trattato), sancendo il divieto di “diritti speciali o esclusivi che possono sfavorire in pratica le importazioni di 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.”. Il considerato n. 10, infine, stabilisce l’obbligo di informazione e trasparenza delle specifiche tecniche delle interfacce di rete, quale condizione per assicurare la concorrenza nel mercato delle apparecchiature terminali, prevedendo 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”. Competenza, come visto, ricadente sul MISE.

30. 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, commi 1 e 2, 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”. Queste, come visto, prevedono che le apparecchiature terminali 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 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.

31. Come recita l'articolo 1, comma 2, del d.lgs. 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".

32. Le apparecchiature, tuttavia, proprio in quanto connesse, interagiscono con reti di comunicazioni aperte al pubblico e devono rispondere a specifici requisiti tecnici e condizioni per il riconoscimento delle loro conformità. La pubblicazione delle interfacce di rete da parte dei fornitori di servizi di accesso tramite connessione diretta o indiretta è condizione indispensabile a garantire l'interoperabilità e il funzionamento degli apparati terminali del cliente.

33. I requisiti per la commercializzazione sono poi disciplinati all'articolo n. 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. Il MISE, solo in casi limitati, può impedire la commercializzazione di apparati certificati da soggetti terzi, accreditati dal Ministero stesso, i quali, ai sensi dell'art. n. 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".

34. Su entrambi i soggetti dei due versanti della connessione, il fornitore del punto terminale o interfaccia con la rete da un lato, e il produttore o distributore di apparecchiature terminali che interagiscono con la rete dall'altro, ricadono, quindi, ben precise norme tecniche e commerciali finalizzate a garantire efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle apparecchiature.

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

Osservazioni WINDTRE:

[omissis]

Come illustrato in dettaglio nel seguito, la fornitura congiunta, attraverso lo stesso apparato, di ulteriori servizi, come ad esempio il servizio voce (in tecnologia VOIP managed) rende [omissis].

Occorre inoltre rilevare come tale pratica di bundle di servizi rispetti pienamente il dettato del comma 2 dell'articolo 3 del regolamento UE 2015/2120,⁸ in quanto è preservata la possibilità al cliente finale di collegare al dispositivo fornito dall'operatore altri elementi come router, sia wired che WiFi, a sua scelta.

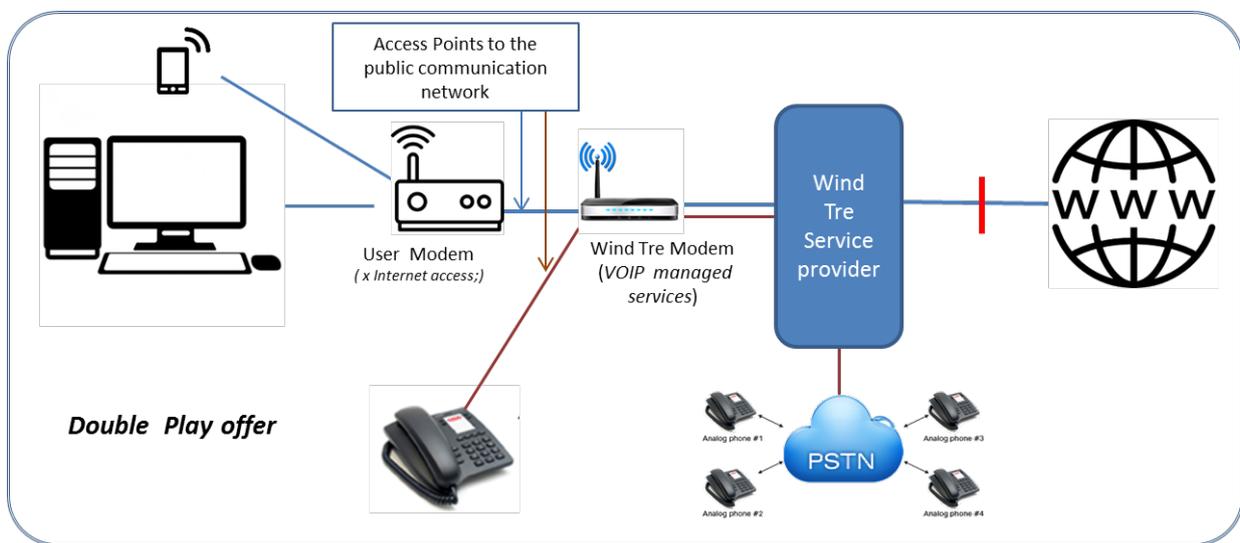


Figura 5 - Possibilità di scelta cliente per l'accesso ad Internet

Vedasi anche la Figura 7 - Utilizzo di un CPE a scelta del Cliente finale

Solo con una tale configurazione il service provider puo continuare a garantire al cliente finale le prestazioni contrattualizzate [omissis] (vedasi anche risposta alla domanda n. 9).

Il service provider deve continuare ad essere libero di abbinare alla propria offerta commerciale anche l'apparato terminale.

Da tale punto di vista si consideri che prima di associare un dato apparato al proprio servizio dati o voce la scrivente valuta attentamente il prodotto. Questo non impedisce che a valle della fornitura del proprio terminale all'utente questo ultimo possa scegliere di prenderne un altro **aggiuntivo** a quello fornito dall'operatore. In tale situazione ovviamente poi il cliente si assume i rischi di avere prestazioni diverse (anche inferiori) rispetto a quelle che avrebbe avuto diversamente.

⁸ “[omissis]”

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

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente

[omissis].

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?

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente, in ottemperanza all' art.4 del Decreto Legislativo 9 maggio 2001, n. 269, pubblica già le specifiche tecniche delle interfacce delle proprie reti, secondo le modalità disciplinate da Decreto del Ministero delle Comunicazioni 20 marzo 2002, n.95.

[omissis]

La società scrivente si riserva la facoltà di aggiornamento e integrazione delle interfacce rese disponibili a seguito di sviluppo di nuovi servizi che possono richiedere la modifica delle interfacce citate o la fornitura di nuove, ovvero a seguito dell'evoluzione delle normative di riferimento riportate.

Si ricorda inoltre che nella maggior parte dei casi sulla rete fissa la scrivente acquista a livello wholesale i servizi da altri soggetti. E' evidente quindi che la scrivente nelle casistiche specificate deve attenersi alle informazioni ed alle specifiche fornite dai soggetti da cui acquista.

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

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente ritiene che i fornitori di apparecchiature terminali debbano consentire agli acquirenti dei loro prodotti:

1. l'accesso alla documentazione [omissis] dell'apparato in sede di acquisto, nonché
2. le caratteristiche dettagliate circa la rete di assistenza e manutenzione presente sul territorio nazionale fornendo chiare indicazioni almeno circa:
 - il numero e la distribuzione territoriale dei centri di assistenza
 - i costi relativi a spese di spedizione/ritiro/ consegna degli apparati che necessitano di assistenza.



In tal modo infatti il cliente finale potrà valutare se la qualità del servizio di assistenza post vendita offerto dal service provider è idoneo o meno alle sue esigenze.

3. I rapporti degli operatori con i consumatori

35. Come visto, le apparecchiature terminali e i sistemi d'utente possono essere di proprietà del cliente o noleggiate dai fornitori di servizi di comunicazioni o da un Internet service provider. Le soluzioni più complesse di CPE includono anche il cablaggio interno presso la sede del cliente. L'evoluzione delle reti di telecomunicazioni verso il protocollo IP e la crescente domanda di servizi di accesso ad Internet hanno rilevanti impatti anche sulle apparecchiature terminali.

36. Infatti, mentre la rapidità con la quale un determinato utente accede a Internet può dipendere da un certo numero di fattori lato rete, ad esempio dal fornitore o dai fornitori dell'allacciamento ad Internet, dall'interfaccia di connessione o dall'applicazione per la quale è stabilita; la velocità di trasmissione dati che può essere supportata da una connessione alla rete pubblica di comunicazione dipende – lato cliente - dalla capacità dell'apparecchiatura terminale dell'abbonato, dall'eventuale software di gestione e dalla connessione stessa.

37. I software che registrano le azioni dell'utente in modo surrettizio e/o pregiudicano il funzionamento dell'apparecchiatura terminale di un utente a profitto di un terzo («software spia» o «spyware») costituiscono una grave minaccia per la vita privata degli utenti, al pari dei virus. Occorre garantire indistintamente a tutti gli utenti un livello elevato di protezione della sfera privata contro tutti i software spia o virus, scaricati inconsapevolmente. Gli Stati membri dovrebbero incoraggiare la fornitura di informazioni agli utenti finali sulle misure precauzionali disponibili ed esortarli ad adottare le misure necessarie per proteggere le loro apparecchiature terminali contro i virus e i software spia.

38. 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 (rilevano ai nostri fini): 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.

39. La fornitura "integrata" 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).

40. L'articolo 72 comma 3 del Codice prevede che per impedire il degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di

regolamentazione possano imporre prescrizioni in materia di qualità minima del servizio all'impresa o alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche.

41. Le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione una sintesi delle ragioni alla base dell'intervento, le misure previste e l'impostazione proposta. Dette informazioni sono rese disponibili anche all'organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC). Dopo aver esaminato tali informazioni, la Commissione può esprimere osservazioni o formulare raccomandazioni al riguardo, in particolare allo scopo di garantire che le prescrizioni in oggetto non incidano negativamente sul funzionamento del mercato interno. Le autorità nazionali di regolamentazione tengono nella massima considerazione le osservazioni o raccomandazioni della Commissione nel deliberare sulle prescrizioni in oggetto.

42. Gli standard tecnici, i parametri qualitativi e le prestazioni, la possibilità di aggiornamento del software, la vita utile dell'apparecchiatura terminale rappresentano condizioni rilevanti per la scelta del consumatore. Il prezzo che il consumatore è disposto a pagare è notevolmente influenzato da tali condizioni, dato che da esse dipende anche la scelta del singolo apparato o del sistema d'utente di cui il consumatore intende avvalersi nell'abitazione. Altrettanto importanti sono i servizi di installazione, assistenza nella configurazione e nell'uso, manutenzione dell'apparecchiatura nel tempo, servizi anch'essi dipendenti dalla scelta effettuata.

43. Per esempio, riferendoci ad apparecchiature terminali meno complesse e più diffuse, la scelta fra router e modem USB dipende dal proprio profilo e comportamento di consumo. Il router è un dispositivo che garantisce una sicurezza superiore per la rete, in quanto consente di configurare e filtrare le porte di ingresso, caratteristica che invece non è presente nel modem che pertanto è più esposto ai rischi della rete. Se si prevede di connettere alla rete più di un dispositivo (più PC, telefoni, tablet) è preferibile scegliere il router in quanto è possibile impostarlo sia con la configurazione per un solo utente, caratterizzata dall'aver tutte le porte aperte, sia in modalità multiutente che consente di collegare più utenti alla stessa rete. La modalità multiutente è consentita dal modem solo se completata da configurazioni più avanzate come l'installazione di un proxy. Inoltre, poiché il modem si collega al PC attraverso una porta USB, altri dispositivi connessi al PC allo stesso modo potrebbero rallentare il funzionamento del modem e anche le prestazioni del computer potrebbero risultare ridotte.

44. La gran parte degli ISP e gli operatori di telecomunicazioni, quando si sottoscrive un abbonamento, abbinano anche il loro modem con varie modalità e formule di vendita (un'aggiunta al canone mensile, comodato d'uso, con o senza aggiornamento, con numero di porte limitate, con o senza installazione e assistenza). Il modem è marcato con il nome dell'operatore e funziona anche come router wireless per collegarsi in modalità wifi da ogni dispositivo, computer o cellulare nell'abitazione. Dal punto di vista commerciale, la scelta del consumatore tra l'accettazione del modem fornito dagli operatori di telecomunicazioni o l'acquisto di un modem/router separato e più potente o personalizzato, dipende strettamente dalle preferenze del consumatore e dalle circostanze tecniche e di mercato nel quale avviene la transazione.

45. L'acquisto del modem in bundle con la fornitura del servizio di connettività da parte degli operatori può portare dei vantaggi collegati al fatto che questi ultimi forniscono il modem/router ai

loro abbonati per vendere un abbonamento “chiavi in mano”, nel quale - dopo la consegna e la configurazione gestita da un tecnico dell’operatore – la connessione funziona senza che il cliente debba fare nulla. In questi casi infatti, il modem gestisce la connessione a Internet, crea una rete Wi-Fi interna e protetta, nella quale il cliente può utilizzare il servizio accendendo il computer e collegandosi direttamente alla rete Internet, senza dover leggere istruzioni o richiedere ulteriore assistenza tramite call center.

46. Nel complesso, il principale vantaggio della fornitura del modem con l'abbonamento al servizio di accesso, oltre alla maggior semplicità di installazione per il cliente, è quello della disponibilità immediata e continua di servizi di supporto e assistenza. In caso di disservizio, il cliente può richiedere infatti assistenza diretta agli operatori, dato che il modem è di loro proprietà. Viceversa, il vantaggio principale di rivolgersi al mercato è quello di avere la possibilità - per, ad esempio - acquistare un router più potente o con funzioni aggiuntive, maggiormente personalizzate rispetto quello fornito dal provider⁵⁹.

47. In questo contesto tecnico e commerciale, l’Autorità ritiene che i fornitori di accesso ad Internet non possano imporre nessuna limitazione contrattuale alla libertà di uso delle apparecchiature terminali di accesso. Spetta quindi agli utenti il diritto di scegliere se acquistare in proprio il terminale o utilizzare il terminale fornito dall’operatore.

48. 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 comunicazioni elettroniche devono consentire che il cliente possa scegliere le apparecchiature terminali di accesso ad Internet, compresi i router di cui in parola, e non possano imporre la fornitura. In aggiunta, è opportuno sottolineare che si possono riscontrare pratiche commerciali che, sebbene garantiscano formalmente al consumatore la possibilità di acquistare il servizio di connettività separato dalla fornitura del terminale, possono prevedere delle variazioni di prezzo volte a limitarne la libertà di scelta. Ad esempio, i fornitori di servizi di accesso potrebbero imporre dei costi non giustificati tecnicamente a carico del consumatore sull’offerta singola di accesso, col fine di renderla meno attraente rispetto all’offerta abbinata al terminale, in modo da scoraggiarne l’acquisto.

49. Occorre inoltre rilevare che attualmente sul mercato sono largamente diffuse offerte abbinata del servizio di accesso ad Internet con altre tipologie di servizi 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 per l’accesso ad Internet

^{9 5} Ad esempio, il consumatore può voler acquistare un modem *dual band* con la banda 5GHz, che supporti il wifi 802.11ac. In aggiunta, il consumatore può esigere un modem che garantisca una connessione più veloce, con una certa disponibilità di porte USB, con il supporto per la stampante o che fornisca una maggiore copertura di segnale wifi. Un router evoluto può inoltre avere più opzioni di configurazione. Un router acquistato sul mercato inoltre può costare meno di quello degli operatori di telecomunicazioni o degli ISP.



procurata autonomamente in luogo di quella fornita dall'operatore non debba pregiudicare la fruizione dei servizi aggiuntivi previsti in abbinamento al servizio di accesso ad Internet, in quanto ne risulterebbe condizionata la libertà di scelta dell'apparecchiatura terminale.

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?

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente condivide l'analisi tecnica e commerciale condotta dall'AGCOM, in particolare quando sottolinea al punto 39 come *"La fornitura "integrata" 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.. [..]"*.

Infatti è solo attraverso la fornitura di un apparato sotto il controllo del service provider che possono essere garantiti i parametri di qualità e gli effetti derivanti da eventuali violazioni.

[omissis]

Si ritiene inoltre necessario sottolineare con maggior enfasi come la fornitura dell'apparato d'utente da parte del service provider si traduca in una **estensione di fatto della garanzia**

[omissis]

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?

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente non ritiene esaustiva la casistica analizzata.

Infatti esistono [omissis] alcuni apparati utilizzati in sede di utente che sono connesse alla rete di un service provider attraverso il quale viene fornito anche un accesso ad Internet ai sensi della regolamentazione 2015/2120.

[omissis]

La società scrivente anticipa che [omissis] le conclusioni cui giunge codesta Autorità nel punto 49 dell'allegato B della Delibera 35/18/CONS:

..si reputa che la scelta da parte di un utente di utilizzare un'apparecchiatura terminale per l'accesso ad Internet procurata autonomamente in luogo di quella fornita dall'operatore non debba pregiudicare la fruizione dei servizi aggiuntivi [enfasi aggiunta] previsti in abbinamento al servizio di accesso ad Internet, in quanto ne risulterebbe condizionata la libertà di scelta dell'apparecchiatura terminale.

Di seguito alcuni elementi che meglio dettagliano quanto osservato dalla scrivente.

Fornitura congiunta di servizio voce POTS

In tale situazione l'operatore fornisce il servizio di telefonia fissa del tutto equivalente a quello fornito attraverso il servizio POTS (al Network Termination Point: NTP) di cui alla relativa specifica. Il cliente finale infatti può tranquillamente scollegare il terminale telefonico, liberamente scelto, dal NTP¹⁰ e collegarlo alla apposita porta del dispositivo fornito dall'operatore.

Appare evidente come, per il servizio telefonico, viene perfettamente mantenuta la possibilità di scelta del terminale, spostando semplicemente il NTP dalla presa telefonica alla porta dell'apparato dell'operatore.

Tale affermazione vale non solo per l'apparato telefonico, ma anche per fax e per segreterie telefoniche e ogni altra forma di combinatore telefonico (Allarmi, etc.) purché riattestato al NTP.

¹⁰ Tipicamente costituito dalla presa telefonica presente nell'abitazione.

[omissis]

Il ruolo della catena impiantistica FTTC e FTTH

La fornitura del servizio voce POTS sulle catene impiantistiche utilizzate per il FTTC e per il FTTH deve avvenire obbligatoriamente in tecnologia VOIP managed a causa dell'assenza di un collegamento diretto in rame tra la sede cliente e la centrale locale di Telecom Italia dove il service provider è collocato per la fornitura dei servizi attraverso la disaggregazione dell'accesso fisico (ULL).

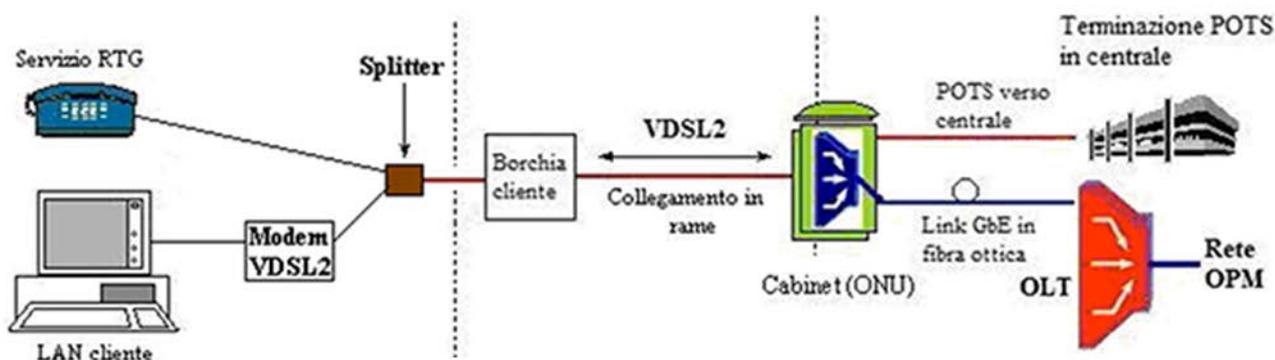


Figura 6 - Accesso FTTC/VDSL (Fonte TI Wholesale)

La presenza della fibra ottica¹¹ nel collegamento d'utente rende impossibile la fornitura del servizio voce POTS secondo l'interfaccia elettrico "tradizionale" fornibile in caso di accesso interamente in rame tra la sede cliente e la centrale del service provider.

Paradossalmente se si volesse utilizzare l'accesso FTTC / FTTH per fornire il solo servizio dati e fornire il servizio voce POTS in modo "tradizionale" questo sarebbe condizionato alla fornitura di una linea in rame AGGIUNTIVA tra la sede cliente e la centrale dove il service provider è collocato.

[omissis].

Qualità del servizio voce

Ogni operatore deve poter scegliere software di codifica e compressione in piena libertà anche al fine di sfruttare l'evoluzione tecnologica, l'evoluzione delle condizioni della rete di trasporto utilizzata anche in funzione del suo utilizzo [omissis].

Tale possibilità esiste solo se l'operatore ha il pieno controllo della CPE utilizzata presso la sede cliente.

¹¹ Totale nel caso del FTTH, parziale nel caso del FTTC.



Configurazione dell'account Cliente VoIP

La fornitura del servizio POTS attraverso la tecnologia Voip managed prevede che l'operatore fornitore del servizio configuri il dispositivo con parametri la cui riservatezza è elemento imprescindibile per la tutela del cliente.

Possibilità di frodi

Qualora i parametri di configurazione del singolo accesso fossero resi disponibili a soggetti terzi, questi potrebbero utilizzarli per

[omissis] determinare così l'improprio addebito al cliente.

L'apparato fornito dalla società scrivente e le politiche di gestione dell'account del cliente prevedono

[omissis]

garantendo così il massimo livello di sicurezza.

Tali garanzie di sicurezza non sarebbero possibili senza la completa conoscenza e gestione dell'apparato d'utente da parte dell'operatore.

Sicurezza ed integrità della rete

La disponibilità a soggetti terzi dei

[omissis]

In tal modo viene reso impossibile stabilire

[omissis].

Infatti una chiamata effettuata in modo

[omissis]

.

L'impossibilità di stabilire

[omissis]

[omissis] inficia anche la **prestazione dei servizi di emergenza** collegati al Numero Unico Emergenze (NUE) 112

[omissis] nonché costituire una violazione dell'Art. 96 del codice di comunicazione elettronica (del D.Lgs. 1° agosto 2003, n.259) e relativo repertorio.

[omissis]

Fornitura congiunta di servizi video IPTV attraverso tecnologie proprietarie

La società scrivente pur non esercendo attualmente alcuna piattaforma IPTV lo ha fatto nel recente passato e l'esperienza sviluppata rende possibile la considerazione che segue:

La pluralità delle funzionalità ritenute necessarie per l'erogazione e l'utilizzo di tali servizi ha sempre richiesto la realizzazione di piattaforme proprietarie; [omissis]



[omissis].

Fornitura congiunta di servizi Smart Home e Internet of Things

I servizi di Smart Home prevedono che gli oggetti della casa (elettrodomestici, televisori, tapparelle, regolatori di temperatura, luci, ect) possano interagire con l'utente sia fornendo informazioni (stato, misure, etc) all'utente sia ricevendo comandi dall'utente per eseguire azioni.

Il mercato è estremamente frammentato ma l'architettura dominante prevede che gli oggetti si interconnettano ad un hub domestico. Tale hub implementa le diverse tipologie di comunicazione radio utilizzate dagli oggetti (Zigbee, Z-Wave, WiFi, Bluetooth LE, etc) e termina i protocolli di trasporto utilizzati dagli oggetti, che spesso non comunicano con il protocollo TCP/IP). L'hub domestico "Smart Home" è a sua volta interconnesso ad una piattaforma gestita dall'operatore che fornisce il servizio. La piattaforma consente

[omissis]

I protocolli di comunicazione tra hub e oggetti sono standardizzati e questo consente al cliente di acquistare oggetti "smart home" forniti da terzi. I protocolli di comunicazione tra hub domestico e piattaforma [omissis]e quindi

[omissis]

L'hub domestico si sta delineando come il nuovo confine per i servizi smart home.

La tendenza tecnologica è quella di integrare l'hub all'interno del modem che fornisce anche i servizi Internet e POTS. La scelta di un modem di terze parti [omissis]la fruizione del servizio Smart Home offerto dall'operatore.

Fornitura di accesso ad Internet attraverso tecnologie non completamente standardizzate

La società scrivente sottolinea come nel caso delle nuove reti ultrabroadband in fibra ottica l'assenza di una [omissis]

limita la libertà di scelta del terminale da parte del consumatore.

Infatti al fine di garantire le prestazioni e i servizi oggetto di contrattualizzazione l'operatore deve avere piena certezza della piena compatibilità tra apparati di rete e terminali d'utente

[omissis]

Alla scrivente non risulta alla data odierna la disponibilità, a livello retail, di apparati d'utente collegabili ad una fibra ottica (FTTH).

Decadenza delle condizioni contrattuali

La regolamentazione 2015/2120 prevede che¹²

“I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue: [...]

d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse. [...].”

Tali previsioni non hanno più alcun significato quando il terminale d’utente, del quale non sarebbero certificate le prestazioni, è scelto dal consumatore finale.

Pertanto il service provider dovrà essere sollevato da ogni responsabilità circa le prestazioni offerte dal collegamento fornito.

[omissis]

L’inattendibilità delle campagne di misura [omissis]

La possibilità per il consumatore finale di scegliere il terminale da collegare al NTP e l’influenza che il terminale ha sulle prestazioni del collegamento fanno sì che ogni attività di misura condotta da tali postazioni potrebbe essere affetta da funzionamenti impropri dell’apparato d’utente.

Sarà pertanto necessaria una profonda rivisitazione delle campagne di misura attuate da parte di [omissis] che hanno predisposto meccanismi di misura delle prestazioni dei collegamenti offerti dagli operatori [omissis] [omissis]

Il CPE come elemento della rete del Service Provider nella rete fissa

Dall’esame dei casi sopra illustrati è evidente come il CPE che viene fornito dal service provider in caso di offerte multiservizio (double o triple play) nel caso della rete fissa **costituisca un elemento della rete del service provider.**

Anche le Linee guida del BEREC ¹³ prevedono che le NRA valutino se *“there is an objective technological necessity for the obligatory equipment to be considered as part of the ISP network.”*

Il CPE fornito dal service provider infatti, nel fornire il servizio telefonico POTS, provvede ad una mera traslazione fisica dell’interfaccia POTS dalla presa fisica disponibile tipicamente nelle abitazioni alla presa fisica RJ11 disponibile sulla CPE fornita, mantenendo la stessa possibilità di scelta del terminale fonia.

¹² Art 4.1.d) del Reg 2015/2120 - estratti

¹³ 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 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).

La **condivisione** del modem xDSL utilizzato per fornire i due (o più) servizi al cliente finale costituisce la necessita tecnologica obiettiva che porta a considerare il CPE fornito come un elemento di rete del service provider (nel caso della rete fissa).

Occorre però rilevare che tale assunzione **NON limita la scelta del cliente finale nell'adozione di ulteriori elementi del sistema d'utente**, come ad esempio (vedi Figura 7 - Utilizzo di un CPE a scelta del Cliente finale :

- **il router** : infatti il cliente può collegare al CPE fornito (alle porte LAN tipicamente disponibili) un router a sua scelta per modificare il numero di porte disponibili o altre caratteristiche elettriche;
- il **modulo Wi-Fi** (integrato o meno nel router) al fine di sfruttare ogni evoluzione delle tecniche radio associate¹⁴;
- eventuali **decoder** per sistemi IPTV di terzi fornitori di contenuti/ servizi (es. [omissis])

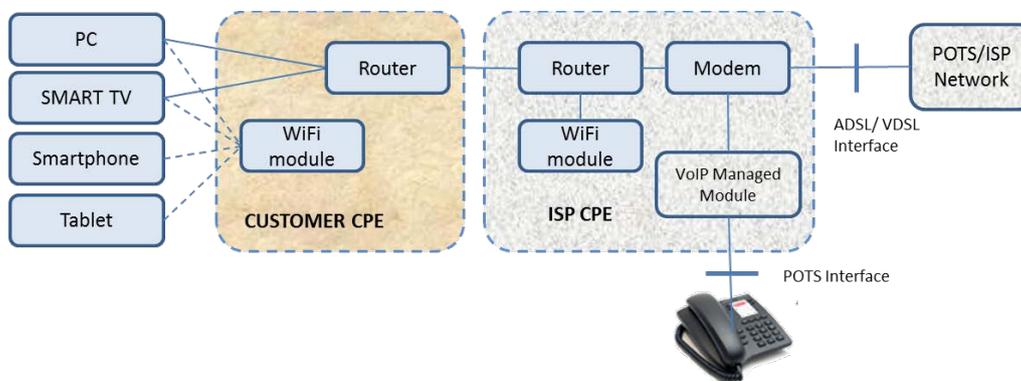


Figura 7 - Utilizzo di un CPE a scelta del Cliente finale

¹⁴ Previa disattivazione del modulo Wi-Fi già disponibile nel CPE fornito dal service provider.



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.

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente rileva che il prezzo di eventuali offerte di accesso ad internet prive della fornitura dell'apparato d'utente deve essere

[omissis]



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?

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente segnala che l'unico modo in cui i consumatori potrebbero effettuare una scelta, consapevoli che il prodotto acquistato sia compatibile dal punto di vista delle prestazioni con il punto terminale di rete, è solo grazie all'intervento di un soggetto terzo (rispetto al fornitore dell'apparato ed al service provider) che ne certifichi la compatibilità.

Ad esempio il

[omissis].

Si ritiene inoltre opportuno prevedere obblighi a carico dei produttori di apparati di comunicare tempestivamente al

[omissis] ¹⁵

¹⁵ [omissis]"



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?

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente ritiene che il prezzo e le relative modalità di pagamento possano costituire un elemento di sicuro interesse per il consumatore finale e che una scelta razionale di un apparato terminale non può prescindere dalla conoscenza delle sue caratteristiche tecniche , prestazionali e dalla rilevanza che queste hanno per il cliente finale.

Si deve però osservare come tali aspetti costituiscano uno **strumento concorrenziale**

[omissis]

Infatti le sole modalità di fornitura dell'apparato sono tali da ridurre enormemente la **barriera all'accesso** costituita dall'acquisto del terminale: infatti sia che questo sia fornito in comodato d'uso o offerto in vendita abbinata gli oneri iniziali per l'accesso a carico del cliente sono significativamente ridotti.

Il consumatore deve inoltre tenere in debito conto come in caso di acquisto la **garanzia** complessivamente offerta dal produttore e dal venditore non supera i due anni, mentre nel caso dell'apparato d'utente fornito dal service provider questa è, tipicamente, significativamente estesa.

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?

Osservazioni WINDTRE:

La scelta consapevole di un apparato terminale che il cliente finale volesse acquistare senza utilizzare quello fornito dal service provider, dovrebbe tenere in considerazione sia le prestazioni fornite per tutte le funzionalità in esso disponibili (modem, router, modulo Wi-Fi) sia tutte le informazioni relative ai **sistemi operativi** ed ai **client software** utilizzati, in particolare la versione software.

Tali informazioni dovranno essere chiaramente rese disponibili in fase di acquisto del bene, in quanto il prezzo di vendita, specialmente nel caso di offerte o promozioni nelle grandi catene della distribuzione organizzata specializzate in ICT, potrebbe essere influenzato dall'obsolescenza del/dei [omissis] terminali in promozione, ragione potenzialmente alla base del prezzo promozionale.

In tal caso riveste particolare importanza la possibilità di **aggiornamento del/dei software** presenti sul dispositivo che dovranno

[omissis]¹⁶.

Si ritiene necessario pertanto che sia imposto l'obbligo

[omissis].

¹⁶ [omissis]

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

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente ritiene che un consumatore finale che intenda acquistare una apparecchiatura terminale

[omissis] dovrebbe essere sufficientemente competente sia per

[omissis].

Qualora si ritenga necessario prevedere che tali servizi possano essere delegati ad un soggetto terzo, questo dovrebbe essere scelto esclusivamente

[omissis]

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?

Osservazioni WINDTRE:

La scrivente ritiene che l’**unico** soggetto obbligato ad essere responsabile delle riparazioni e dei servizi di assistenza in caso di proprietà del cliente dell’apparecchiatura terminale **sia il produttore** dell’apparecchiatura terminale (anche attraverso suoi emissari, quali agenti o distributori).

Infatti il service provider

[omissis]

Qualora il service provider decida di fornire tali servizi questi dovranno essere forniti

[omissis]

Come già illustrato nella precedente domanda si ritiene che l’erogazione dei servizi di riparazioni e assistenza

[omissis]

potrebbero pregiudicare l’integrità della rete del concorrente o pregiudicare la qualità dell’accesso fornito dal concorrente.



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

Osservazioni WINDTRE:

La società scrivente ritiene che il fornitore di accesso alla rete

[omissis]

Tra le prestazioni che il service provider è tenuto ad effettuare sull'apparato terminale in caso di apparecchiatura acquistata da terzi è [omissis] la fornitura del servizio in caso di malfunzionamento dell'apparato terminale che possa pregiudicare l'integrità della rete, [omissis] indipendentemente dalla consapevolezza o meno del cliente finale.



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)?

Osservazioni WINDTRE:

In merito alle **informazioni** che il fornitore dei servizi di accesso alla rete si ritiene sia tenuto a fornire sull'apparecchiatura terminale di sua proprietà e fornita al cliente finale si sottolinea come alcune di esse possano costituire un segreto commerciale del fornitore di apparati di rete o del produttore di CPE, pertanto [omissis].

Premesso ciò si ritiene che le informazioni che il service provider sia tenuto a fornire al Cliente siano da differenziare in funzione del tipo di terminale e che

[omissis]

Circa le **prestazioni** che il fornitore dei servizi di accesso alla rete si ritiene sia tenuto a fornire al cliente finale sull'apparecchiatura terminale fornita per l'erogazione del servizio, si ritiene che queste costituiscano una leva commerciale significativa e pertanto

[omissis]



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?

Osservazioni WINDTRE:

Nel caso in cui per offerte bundle si intendano offerte multiple play (double o triple) e che il CPE sia fornito dal service provider, si ritiene che debbano essere fornite le seguenti info nei vari momenti di vita del contratto:

- Sottoscrizione:
 - La proprietà del CPE da parte del cliente [omissis];
- Recesso
 - La non responsabilità del fornitore dell'accesso circa le prestazioni del modem dopo la cessazione del rapporto contrattuale, anche in ragione dei potenziali successivi aggiornamenti sw.

[omissis]



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?

Osservazioni WINDTRE:

Per quanto riguarda l'evoluzione della **rete fissa** verso reti di accesso di nuova generazione a banda ultralarga e della relativa migrazione della clientela il ruolo del terminale assume un particolare rilievo, per una serie di aspetti di seguito illustrati:

Consolidamento degli Standard internazionali

La necessita di garantire la fornitura di servizi di qualità ai clienti finali in una fase di introduzione e consolidamento degli standard associati alle interfacce in Fibra Ottica

[omissis]

Elementi tecnici per favorire la migrazione

La dotazione di un CPE [omissis]

[omissis]

la necessità di sostituire il CPE.

In relazione a possibili migrazioni la società scrivente sta pianificando

[omissis]

Ulteriori elementi non tecnici per favorire la migrazione

La società scrivente ritiene necessario sottolineare come eventuali

[omissis]



[omissis]

Stesso principio si ritiene debba applicarsi anche a modifiche contrattuali migliorative per il cliente finale come [omissis] dell'apparato d'utente fornito dall'Operatore.



Allegato 1

Estratto dalla [omissis]

[omissis]