

From: (OMISSIS)
Sent: Wed, 28 Feb 2018 20:34:38 +0100
To: agcom@cert.agcom.it
Subject: Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali

Soggetto rispondente:

(OMISSIS)

[REDACTED]

Risposte alla consultazione pubblica:

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

R1:

Si.

D2:

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

R1:

Si.

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?

R3:

Si.

D4:

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

R4:

Si.

D5:

Qual è la valutazione del rispondente sui canali di distribuzione e vendita di apparecchiature

terminali in Italia?

R5:

A causa delle attuali politiche di obbligatorietà dei modem/router da parte degli ISP, al momento i canali di distribuzione e di vendita di apparecchiature terminali sono limitati, a danno dei consumatori. Se tali politiche non esistessero, il mercato delle apparecchiature terminali di terze parti sarebbe di certo più sviluppato.

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?

R6:

Sì, in modo tale che sia i costruttori di apparecchiature terminali possano verificare la compatibilità delle stesse con le differenti interfacce di rete in modo puntuale, sia i consumatori possano confrontare e verificare la compatibilità di apparecchiature terminali con l'interfaccia di rete a loro disposizione.

D7:

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

R7:

Sì, una semplificazione delle caratteristiche di conformità potrebbe giovare ai consumatori meno esperti. Si ritiene che tale semplificazione possa integrare o essere complementare all'iniziativa dei "bollini" sulle diverse tipologie di connettività.

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?

R8:

Sì, Indipendentemente dal tipo di acquisto del terminale (singolarmente od in bundle) gli ISP in ogni caso dovrebbero rendere disponibili tutti i servizi Internet inclusi nell'offerta (VoIP incluso) e non ostacolare in alcun modo la libera scelta del consumatore.

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?

R9:

Sì.

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 segnala eventuali forme di "obbligo" o condizionamento nella scelta del consumatore e di cui è a conoscenza.

R10:

L'offerta TIM "Smart casa" prevede uno "Smart modem wifi" in vendita abbinata obbligatoria. Tralasciando le limitazioni a livello di caratteristiche e i difetti di progettazione del software

dovuti a personalizzazioni dello stesso da parte di Tim, per tale modem viene addebitato un costo (alla data in cui si sta rispondendo) di 5 Euro al mese per 48 rate, per un totale di 240 Euro. Tale importo è paragonabile a modem/router di fascia alta e completamente personalizzabili, senza contare che il terminale fornito da Tim funziona solamente sulla rete Tim e che, nel caso in cui il consumatore possieda già tale terminale o uno compatibile, sempre Tim, è comunque obbligato all'acquisto.

L'offerta Tiscali "UltraFibra" precisa, nella sezione "Da Sapere", l'indispensabilità dell'utilizzo del modem Tiscali (fornito in comodato) per la fruizione del servizio.

Le offerte Fastweb non indicano l'obbligatorietà o meno dell'utilizzo del FastGate (fornito in comodato), tuttavia, Fastweb indica in una sezione apposita del proprio sito, le caratteristiche tecniche dei modem di terze parti compatibili con le proprie offerte ADSL, ma solo nelle configurazioni senza fobia VoIP.

Le offerte Vodafone non indicano l'obbligatorietà o meno dell'utilizzo della Station (fornita in comodato).

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?

R11:

Gli ISP dovrebbero dichiarare pubblicamente la tipologia di connessione (eg. ADSL, VDSL2, eVDSL, fibra GPON, fibra P2P) e la relativa configurazione (tipologie di autenticazione, VLAN, etc.), evitando configurazioni non possibili con apparecchiature di terze parti (eg. l'autenticazione tramite PPPoE con tag Host-Uniq utilizzata dalla Vodafone Station).

I costruttori di apparecchiature terminali dovrebbero dichiarare la compatibilità dei propri prodotti con le diverse tipologie di connessioni.

In questo contesto potrebbe essere utile un'iniziativa simile e/o abbinata a quella del "bollino" sulle diverse tipologie di connessioni per confrontare la compatibilità delle apparecchiature terminali con le stesse.

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?

R12:

Si ritiene che il prezzo sia rilevante sia nella scelta dell'offerta di connettività, che nell'acquisto o noleggio/comodato dell'apparecchiatura terminale. Per questo motivo l'ISP dovrebbe evidenziare la formula con cui fornisce il suo terminale, ad esempio il comodato o il noleggio. La modalità di acquisto/vendita a rate dovrebbe essere permessa solamente per terminali non vincolati alla rete dell'ISP.

I costruttori che intendano proporre un loro prodotto come terminale sostituibile a quella dell'ISP e gli ISP stessi dovrebbero includere nella descrizione del prodotto una "tabella di confrontabilità", simile ad esempio all'etichetta europea sull'efficienza energetica degli elettrodomestici, in cui indicare le caratteristiche più importanti del prodotto nella scelta, quali lo standard wifi di cui dispone il prodotto e relative bande e velocità, il numero e la velocità delle

porte ethernet, la massima velocità di connessione supportata, l'interfaccia di connessione supportata, se RJ11 (ADSL, VDSL2, eVDSL), Ethernet (eg. fibra GPON e fibra P2P con media converter in comodato), SFP (eg. fibra GPON e fibra P2P con modulo SFP in comodato), etc.

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?

R13:

Rilevante. Tuttavia, il consumatore dovrebbe essere conscio che gli standard di connettività utilizzati da questi dispositivi potrebbero variare col tempo, e che un prodotto compatibile con una tipologia di connettività potrebbe non essere completamente compatibile con una tecnologia futura. In questo contesto, i router con porta WAN Ethernet RJ45 sono sicuramente la tipologia di prodotti più longevi e compatibili, essendo indipendenti dal mezzo fisico con cui l'ISP fornisce la connessione.

D14:

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

R14:

È importante nel caso in cui il consumatore non sia in grado di provvedere in autonomia agli aggiornamenti ed alla diagnostica.

Il consumatore, perciò, dovrebbe essere consapevolizzato del fatto che la libertà di scelta ed utilizzo di un terminale di propria scelta comporta anche la responsabilità della sua gestione e manutenzione.

Tuttavia, le apparecchiature di terze parti solitamente soffrono meno di difetti del software rispetto alle apparecchiature terminali fornite dagli ISP e, nel caso di vulnerabilità critiche, gli aggiornamenti vengono resi disponibili in un lasso di tempo minore rispetto agli ISP.

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?

R15:

Nel caso di apparecchiatura terminale fornita dall'ISP (sia marchiata che non), l'ISP dovrebbe essere responsabile dell'assistenza e delle riparazioni.

Nel caso di apparecchiatura terminale di fornitori terzi, l'ISP dovrebbe verificare il funzionamento della stessa per la tratta di sua competenza, per esempio verificare se la connessione a livello fisico sia funzionante, se l'autenticazione sia stata eseguita con successo, etc.

D16:

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

R16:

L'ISP dovrebbe fornire tutti i parametri necessari alla configurazione del servizio voce e del servizio di connettività dati, secondo standard aperti e riconosciuti a livello internazionale. L'ISP dovrebbe garantire che la rete internet non abbia alcuna limitazione funzionale dovuta all'utilizzo dell'apparecchiatura, ovvero che tutte le porte TCP/UDP siano raggiungibili, che l'indirizzo IP sia pubblico e non sia presente un NAT, che il consumatore (anche se privato) possa chiedere un indirizzo IP pubblico STATICO, che il VoIP sia libero (anche quello eventuale non fornito dall'ISP), etc.

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)?

R17:

L'ISP deve garantire e dichiarare che tale apparecchiatura svolga solamente la funzione di punto di terminazione di rete, e che la stessa non manipoli in nessun modo né influenzi il traffico effettuato dal consumatore, anche in merito a regole di net-neutrality.

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?

R18:

In caso di offerte bundle, le stesse non dovrebbero essere limitanti nella scelta di un'apparecchiatura terminale di terze parti.

Anche per le offerte bundle, ove consentito dalla disponibilità di standard tecnologici aperti, la fruizione delle componenti aggiuntive (VoIP, IPTV) dovrebbe essere consentita anche attraverso apparecchiature (set-top-box, telefoni cordless VoIP, etc) di terze parti.

Andrebbe indicato, poi, se le componenti aggiuntive siano dipendenti o meno dall'offerta principale (eg. la componente VoIP potrebbe essere dipendente dal servizio di connettività principale e quindi, in caso di recesso, cessare con essa; un servizio IPTV potrebbe, invece, essere indipendente) e se, in caso di recesso e/o migrazione, tali componenti aggiuntive siano automaticamente oggetto di recesso anche esse oppure il loro recesso vada esplicitamente richiesto.

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?

R19:

Le apparecchiature terminali dovrebbero essere predisposte con interfacce di connessione standard ed indipendenti dall'interfaccia di rete, come ad esempio le interfacce SFP, che attraverso il relativo modulo possono collegare un'apparecchiatura terminale a diverse tipologie di connessioni in fibra ottica. A livello di software, invece, le apparecchiature dovrebbero essere compatibili con i protocolli di nuova adozione (IPv6), ma anche gli ISP dovrebbero iniziare a supportare tali protocolli, e a dare la possibilità ai clienti di ottenere degli indirizzi IP statici, in

modo da favorire lo sviluppo di nuovi usi delle connessioni a banda larga e non limitare eventuali tipologie di attività quali ad esempio la condivisione di file ed informazioni diretta tra diverse sedi dell'utente, l'hosting di servizi sulle proprie apparecchiature, etc.

Distinti saluti,

(OMISSIS)