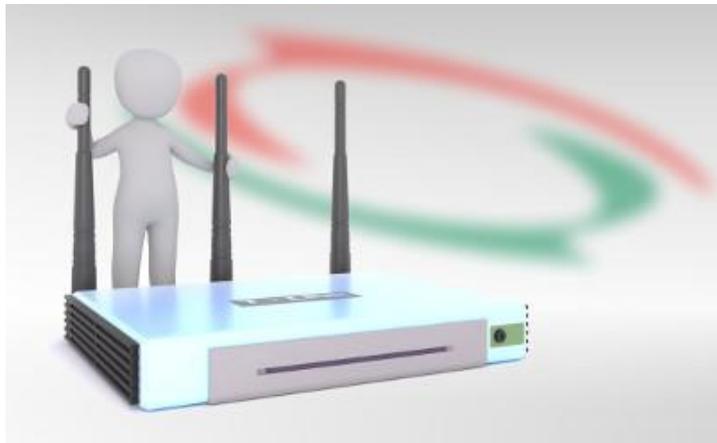


22 novembre 2018 12:39

Accesso ad internet: libertà di scegliere l'apparecchiatura di collegamento (modem, router). Disposizioni dell'AGCOM per contratti nuovi e in essere

di [Rita Sabelli](#)



Entro la fine di Novembre i fornitori di servizi di accesso ad internet devono adeguare i propri contratti e le comunicazioni commerciali alle disposizioni dell'Autorità garante AGCOM -attuative di un Regolamento europeo- riguardanti la libera scelta da parte dell'utente dell'apparecchiatura da utilizzare per i collegamenti da postazione fissa (modem, router, etc.) (1). Entro la fine di Dicembre devono anche proporre, ai clienti che hanno un contratto che prevede l'utilizzo obbligatorio a pagamento di un'apparecchiatura, la variazione dello stesso in uno equivalente che ne preveda la fornitura gratuita o che non ne vincoli l'utilizzo attraverso l'imputazione di costi del bene o dei servizi correlati al terminale nella fatturazione. In alternativa devono concedere all'utente di recedere senza oneri a parte i costi di restituzione dell'apparecchiatura stessa.

Ma vediamo i punti salienti di questa novità.

L'Autorità AGCOM dispone il diritto degli utenti di scegliere liberamente l'apparecchiatura ad alimentazione elettrica (modem, router, etc.) di accesso a internet. I venditori/fornitori non devono da parte loro ostacolare questo diritto in alcun modo, inibendo o discriminando la fruizione dei propri servizi o prevedendo costi aggiuntivi o ritardi ingiustificati di attivazione.

In poche parole la libera scelta dell'utente/cliente non deve pregiudicare la fruizione dei servizi.

D'altra parte, a livello tecnico, va scelta un'apparecchiatura adatta al collegamento che si vuole attivare, e a tal scopo l'AGCOM prevede che il venditore/fornitore fornisca pubblicamente le caratteristiche tecniche e materiali delle proprie interfacce di rete.

In particolare deve consentire all'utente la corretta configurazione dei parametri dell'apparecchiatura necessari per fruire dei propri servizi, attraverso (alternative):

- un protocollo standard per l'auto-configurazione dell'apparecchiatura, specificando sul proprio sito web la lista delle apparecchiature presenti sul mercato compatibili.
- la fornitura di specifiche e parametri necessari per la configurazione del servizio sull'apparecchiatura. Ciò senza oneri aggiuntivi con comunicazione allegata ai documenti contrattuali o inviata a parte al più tardi all'atto dell'attivazione del servizio (ad esempio sulla "welcome letter"), oppure pubblicando le informazioni sul proprio sito web.

Se il venditore/operatore offre apparecchiature integrate con il servizio fornito deve indicare, sul contratto

- le eventuali restrizioni, motivate ad approvate dall'Autorità garante, imposte all'utilizzo delle apparecchiature fornite oppure all'utilizzo di apparecchiature scelte autonomamente dall'utente.
- le informazioni sulle procedure e operazioni di misura e gestione dei dati di consumo poste in essere attraverso il collegamento dell'apparecchiatura.
- i servizi accessori di installazione, collaudo e manutenzione dell'apparecchiatura, evidenziati separatamente rispetto a quelli di fornitura del collegamento.

Se l'apparecchiatura abbinata al servizio è a pagamento, le offerte e i contratti devono contenere evidenziate informazioni al riguardo. Il contratto di fornitura in particolare deve indicare i costi di installazione e le modalità di fatturazione, il numero e valore delle rate di noleggio e l'eventuale opzione di riscatto o il prezzo di acquisto da pagare in un'unica soluzione. Vanno evidenziati tutti gli eventuali costi sottostanti (installazione, assicurazione, manutenzione, assistenza).

Le offerte devono in ogni caso essere formulate prevedendo anche il non utilizzo della propria apparecchiatura terminale. In alternativa rende l'utilizzo e la fornitura della stessa opzionale.

Se è prevista la possibilità che l'utente acquisisca la proprietà dell'apparecchiatura fornita, alla cessazione dell'abbonamento il venditore deve consentire (con aggiornamenti software) l'utilizzo del terminale per l'accesso a servizi di altri operatori. Non devono essere lasciati, in poche parole, blocchi o altri vincoli tecnici che limitino l'uso dell'apparecchio con altri operatori. L'utilizzo dell'apparecchiatura del venditore non deve in ogni caso condizionare o limitare la decisione dell'utente finale di non rinnovare il contratto o esercitare il diritto di recesso senza penali o costi di disattivazione nei casi previsti dalla normativa.

Se l'apparecchiatura abbinata al servizio è fornita gratuitamente, il venditore/fornitore specifica comunque le eventuali condizioni economiche e tecniche aggiuntive (es. condizioni di assistenza e manutenzione) e tutte le altre condizioni di collegamento (durata, servizi accessori). I venditori non devono imporre oneri aggiuntivi per la mancata restituzione dell'apparecchiatura inutilizzata in caso di recesso da parte dell'utente finale.

Per informazioni generali sull'argomento si veda la scheda pratica [TLC: GUIDA VELOCE AI DIRITTI E ALLE TUTELE DEGLI UTENTI](#)

(1) *Delibera AGCOM 348/18-CONS attuativa del Regolamento UE 2015/2120 e Delibera 476/18 di proroga termini*