



agcom@cert.agcom.it
dsd.regolamentazione@agcom.it

E p.c.
info@agcom.it
m.staderini@agcom.it

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Ufficio Sviluppo Servizi e Infrastrutture
digitali e Governance di Internet
C.a. Dott. Davide Galino
Via Isonzo 21/b
00198 ROMA

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori
Dott. Mario Staderini
Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco
80143 Napoli

Oggetto: Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali. Trasmissione parere del Movimento Difesa del Cittadino.

Spettabile Autorità,

con Delibera n. 35/18/CONS, pubblicata in data 6 febbraio 2018, l’Autorità decideva di avviare un procedimento di consultazione pubblica concernente **“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”**.

Il **Movimento Difesa del Cittadino**, Associazione nazionale di consumatori, rappresentativa a livello nazionale degli interessi diffusi degli utenti ed iscritta nel registro di cui all’art. 137 del D.lgs 206/05 “Codice del Consumo” presso il Ministero dello Sviluppo Economico, nell’aderire all’invito, e reiterando la richiesta di audizione già depositata, si pregia sottoporre le seguenti brevi

OSSERVAZIONI

Il Movimento Difesa del Cittadino, saluta e sostiene la consultazione svolta dall’Autorità nella presente materia, con l’auspicio che tale procedura conduca alla piena attuazione del principio della libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti, in conformità al Regolamento UE 2120/2015.

MDC partecipa all’alleanza di scopo Free Modem Alliance, costituita da una pluralità di soggetti interessati dalla presente consultazione, qui di seguito dettagliatamente elencati:



AIREAS Confcommercio, Associazione Italiana Retailer Elettrodomestici Specializzati, costituita nell'ottobre 2005, riunisce le principali aziende e gruppi distributivi specializzati di elettrodomestici ed elettronica di consumo, e aderisce a Confcommercio Imprese per l'Italia. Gli associati sono: e.Price, Euronics (insegne Euronics e Euronics Point), Expert (insegne Expert, Comet, Grancasa, Sme), GRE (insegne Trony e Sinergy) e Unieuro (insegne Unieuro e Monclick), con una presenza sia in punti vendita fisici sia attraverso il canale online. Il fatturato totale nel 2017 è stato di oltre 8 Miliardi di Euro, con un numero di addetti stimabile intorno alle 16.500 unità e con oltre 180 imprese presenti sul territorio per una superficie espositiva totale di oltre 1.200.000 mq.

Per informazioni
Meridian
Communications
Srl

E-mail:
silvia.ceriotti@meridiancommunications.it
viviana.bandieramonte@meridiancommunications.it

Web:
www.airesitalia.it



Dal 2013 l'Associazione dei fabbricanti di terminali di telecomunicazione (VTKE, Verbund der Telekommunikations-Endgerätehersteller) si sta impegnando a garantire in linea generale il successo della liberalizzazione del mercato della telecomunicazione, e in particolare il ripristino della libertà di scelta delle apparecchiature terminali. Nella VTKE sono organizzate aziende operative in Europa prevalentemente di media entità, che attuano la loro collaborazione in base a singoli progetti. Ci occupiamo di tutte le tematiche che riguardano direttamente o indirettamente il settore dei fabbricanti di terminali di telecomunicazione.

Per informazioni
E-mail:
info@vtke.de
Web:
<http://vtke.de/it>



AiIP si è costituita nel 1995 come prima associazione di ISP in Italia ed è attualmente formata da circa cinquanta aziende del settore, prevalentemente riconducibili a modelli imprenditoriali personalizzati, flessibili, focalizzati sulla clientela business. Obiettivi dell'associazione sono il rapporto con gli interlocutori istituzionali, la definizione di standard qualitativi e di regole di comportamento nell'ambito dell'offerta internet, la promozione della rete e degli standard aperti,

Per informazioni
E-mail:
segre@aiip.it
Web: www.aiip.it



i rapporti con organizzazioni internazionali con finalità simili.



ASSOPROVIDER è una Associazione Indipendente di Aziende che svolgono l'attività di Internet Service Provider (ISP), o comunque una attività inerente lo sviluppo di progetti di business attraverso l'utilizzo organico della rete Internet. Nata nel Luglio 1999, Assoprovider si prefigge di combattere le logiche di potere e di spartizione dei grandi carriers e delle compagnie di telefonia fino a diventare l'Associazione più rappresentativa in termini numerici dei Service Provider italiani.

Per informazioni
E-mail:

info@assoprovider.it

Web:

www.assoprovider.it



ALLNET.ITALIA è un distributore ad alto valore aggiunto, specializzato in soluzioni innovative, nell'informatica e nelle telecomunicazioni. Fondata nel 2000 a Bologna si rivolge ai mercati professionali verticali, lavorando a stretto contatto con System integrator, ISP, installatori e rivenditori certificati, fornendo soluzioni di infrastruttura ed applicazioni ICT complete e personalizzate per le piccole e medie imprese, la pubblica amministrazione, il settore bancario e quello industriale.

Per informazioni
E-mail:

marketing@allnet-italia.it

Web: www.allnet-italia.it



Il MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO nasce nel 1987 con l'obiettivo di promuovere con ogni mezzo la difesa dei diritti, della libertà e della dignità dei cittadini, in particolare nei confronti della Pubblica Amministrazione. E' un'associazione di consumatori rappresentativa a livello nazionale, riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico e componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti. La sua rete di oltre 100 Sedi e "Sportelli del cittadino" in 18 Regioni Italiane offre quotidianamente ai soci servizi di assistenza e consulenza, con esperti qualificati, per tutte le problematiche connesse al consumo ed al risparmio consapevole e sicuro in Italia.

Per informazioni
E-mail:

francescoluongo@mdc.it

info@mdc.it

Web:

www.difesadelcittadino.it

La Free Modem Alliance è un'alleanza di scopo, costituitasi come gruppo di lavoro fin dal novembre 2017, e formalizzata nel febbraio 2018,

Per informazioni
Segreteria FMA



che raggruppa associazioni, imprese collocate a vari livelli della filiera della connettività internet e consumatori. L'Alleanza si pone a tutela della net neutrality e del diritto di ciascun cittadino di scegliere liberamente le proprie apparecchiature terminali.

Email:
gabriele.m.florentini@gmail.com
Cell: 3405501045

Pur ribadendo, anche ai fini delle possibili audizioni, la propria individualità, i soggetti partecipanti all'alleanza hanno ritenuto opportuno, anche per venire incontro alle esigenze di economia procedimentale dell'Autorità, offrire alla stessa una risposta comune ai quesiti dalla stessa posti. A seguire, si inviano pertanto le risposte elaborate dall'Alleanza, quesito per quesito, nell'ordine da D1 a D19.

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

Compreso e ritenuto che la rete pubblica è rappresentata, nel tratto terminale in casa del cliente, come elemento totalmente passivo, e che con il termine modem si intende qualsiasi dispositivo elettronico che si interfaccia con la propagazione di rete pubblica passiva all'interno della casa cliente, riteniamo la delimitazione del perimetro di analisi corretta.

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

La scrivente ritiene di non dare un giudizio riguardo la descrizione del quadro normativo e delle relative competenze alle o alla Autorità.

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 occorre limitarsi alla sola delimitazione del confine tra punto terminale di rete e apparati e sistemi d'utente?

L'Alleanza, anche sulla scorta delle osservazioni formulate dal Movimento di Difesa del Cittadino, condivide la preminenza posta sull'analisi delle funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale e non sulla sola delimitazione di un confine tra punto terminale di rete e apparati dell'utente, come invece sostenuto pretestuosamente da molti operatori, interpretazione fallace e confusiva, che frustrerebbe la ratio e le finalità del Regolamento UE n. 2015/2120 (di seguito Regolamento).

Le pratiche commerciali dei fornitori di servizi di accesso a Internet, non dovrebbero limitare l'esercizio di tali diritti ed eludere pertanto le disposizioni che proteggono l'accesso a una Internet aperta. La libertà nella scelta di un dispositivo va garantita a prescindere dalla natura del servizio erogato e da giustificazioni tecniche di parte



finalizzate a comprovare che un unico fornitore possa commercializzare un determinato servizio e connessi contenuti attraverso la rete.

Il consumatore italiano oggi può acquistare liberamente i servizi di comunicazione elettronica in uno scenario concorrenziale, dove l'innovazione e la competizione sui prezzi determinano un beneficio significativo in una cornice di tutele garantite dal Codice del Consumo integrate con il Codice delle Comunicazioni Elettroniche e Delibere della Autorità come le disposizioni in materia di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Del. n. 244/08CSP) e servizi di comunicazione mobile (Del. n.154712/CONS, novellata con la Del. n. 580/15/CONS).

Il provvedimento che questa Autorità si appresta a varare al termine della presente consultazione sarà fondamentale per continuare a garantire in Italia la correttezza, l'equità e la trasparenza dei contratti con i consumatori ma soprattutto il diritto fondamentale all'accesso ad un internet aperta proprio di tutti i cittadini dell'Unione come chiarito dal Considerando n. 34 della norma.

Tali diritti e garanzie sono oggi ampiamente violate in Italia per i dispositivi CPE modem router dagli operatori che sugli stessi sembra abbiano rispolverato il concetto di "SIM lock": non solo obbligano i clienti ad utilizzare un modello specifico di modem, ma spesso ne obbligano l'acquisto ad un prezzo stabilito dall'operatore e non dal libero mercato. A tal proposito, uno dei principali operatori di telefonia ha recentemente aumentato il costo del CPE modem router da circa 187 Euro a 240 Euro. In assenza di misure attuative del Regolamento in Italia l'operatore tende ad "imporre" arbitrariamente un costo dell'apparato che inserisce in bolletta senza mai fornire in sede precontrattuale e contrattuale, oltre che di contabilizzazione in fattura alcuna chiara indicazione sul diritto di scelta del cliente. A questo si aggiunge che alcuni dei modem router che i grandi operatori "obbligano" ad acquistare non sono impiegabili in tutte le funzioni qualora si cambiasse fornitore di servizi Internet e Telefonia, come nel caso dell'utilizzo da parte dell'utente di servizi di telefonia in VoIP.

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

La salvaguardia dell'accesso ad un internet aperta e neutrale è espressamente collegata dal Regolamento a misure che consentano agli utenti finali di effettuare scelte informate. In base al Considerando n. 18 della norma gli Stati Membri e le ANR chiamate ad attuarla, hanno la possibilità di mantenere le disposizioni già adottate in sede di recepimento della Direttiva 2002/22/CE ovvero di "adottare misure di più ampia portata".

Si ritiene tale premessa importante nell'ambito della risposta al presente quesito. L'art. 3, comma 1 del Regolamento stabilisce il diritto alla Net Neutrality ed il comma 2 il



diritto di scelta dell'utente tra i vari tipi di apparecchiature terminali come definite dalla Direttiva n. 2008/63/CE come dettagliati dal BEREC.

Questa Autorità dovrà essere molto attenta, nel provvedimento che si appresta a varare, ad evitare interpretazioni idonee a giustificare da parte di alcuni ISP limitazioni di qualsiasi genere al diritto degli utenti finali di sostituire i modem router dell'operatore con altri acquistati sul mercato. Il riferimento alle "ragioni tecniche oggettive" va specificato in chiave assolutamente restrittiva da parte della Autorità per impedire che un generico richiamo ad esse in sede contrattuale possa aggirare quanto previsto dall'art. 3 del Regolamento.

Solo in questo senso non si ritiene il principio di libertà di scelta illustrato in modo sufficientemente chiaro, invitandosi l'Autorità a riservarsi espressamente poteri di verifica dei requisiti concernenti caratteristiche tecniche, requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate ai singoli fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, qualora ciò sia necessario per garantire il rispetto delle disposizioni del Regolamento.

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

L'imposizione al consumatore di apparecchiature terminali proprietarie da parte della stragrande maggioranza delle compagnie telefoniche sta compromettendo il mercato dei Modem-Router in Italia. I dati AIREs relativi al primo semestre 2017 evidenziano un calo nelle vendite delle apparecchiature terminali "free standing" quantificabile in oltre il 30%. Questo aspetto desta particolare apprensione soprattutto se si considera che la diffusione di connessioni a banda larga sta ancora - seppur faticosamente - crescendo per raggiungere tutte le aree del nostro Paese. Nei principali Mercati a noi vicini, dove il modem router non è imposto dagli operatori telefonici, si è registrata, anche nel 2017, una sostanziale tenuta delle vendite nonostante il fatto che il Mercato sia molto più maturo e con ben più alte percentuali di penetrazione delle reti telefoniche di nuova generazione.

Tale problema, inoltre, si amplifica enormemente in previsione di un futuro sviluppo e proliferazione del modello di *Smart Home*. I dispositivi *Smart Home* sono, come noto, collegati ad Internet. Poter controllare la rete degli utenti facilita molto le operazioni di controllo anche degli apparati che vi sono collegati e dei dati che inviano. Si pone quindi il tema del "precedente pericoloso": se gli operatori a fronte di proprie scelte tecniche progettuali, possono superare il diritto degli utenti finali nell'ambito dei Modem-Router, queste scelte di progetto domani potrebbero imporre l'impiego di dispositivi specifici scelti dall'operatore, non solo quindi Modem-Router ma anche famiglie di dispositivi che operano all'interno di un ecosistema anch'esso proprietario.



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?

Definitely.

If the technical specifications of the network access interface at the network termination point are published by Italian operators at all, their accuracy and adequacy often leaves much to be desired[1]. Therefore an increase in transparency, a higher detail degree of the interface specifications and an obligation to keep them up to date would be beneficial for the manufacturers of telecommunications terminal equipment and therefore ultimately for the end-users.

According to Directive 2008/63/EC (article 4) the “physical characteristics” of the “public network interface points” have to be published. On the basis of the interface specifications and well-established (international) standards that exist for all access technologies as well as IP-based services, manufacturers of telecommunications terminal equipment are able to develop and manufacture terminal devices that are interoperable with the respective network. Therefore also the (international) standards (name and version) that a terminal device has to implement should also be made known by the network operators. So ultimately, the end-user can use a well-functioning terminal device that complies with all applicable technical standards and requirements.

The requirements and technical characteristics could, for example, be published on a dedicated website[2] or be made available for the manufacturers of the terminal devices in other ways.

Vendors of Customer Premises Equipment (CPE) should make make visible on their packaging that their products comply with all applicable standards. This is already the case today: CPE that is available in retail always displays its standard conformity (name and version of the standards and specifications applied) on their package.

To support the end-users in choosing the right terminal device, it might also be helpful if the manufacturers of the devices and the network operators make joint interoperability statements.

Finally, it should be noted that the required increase in transparency should also include the provision of access data and configuration parameters[3] for all contractually agreed services by the ISPs to their customers. This data can, for example, be sent to the end-user by mail or made available to him in the customer portal when the contract is concluded.



[1] For example: The VDSL broadband service is also named „Fibra“ in marketing announcements. This might be misleading as it makes it difficult for the consumer/end-user to differentiate between VDSL and GPON services. Therefore it is very complicated for consumer to evaluate/determine which service he should subscribe to and which modem router he should use for his broadband connection.

[2] Example: Interface Specifications published by the Deutsche Telekom: https://www.telekom.de/hilfe/geraete-zubehoer/telefone-und-anlagen/informationen-zu-telefonanlagen/schnittstellenbeschreibungen-fuer-hersteller?wt_mc=alias_1254_schnittstellenbeschreibungen&samChecked=true&_CSRFToken=98a220e993b6ab4ded8a60ea532824be

[3] Consisting e.g. of a username and password and sometimes including an internet address.

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

Lo scenario attuale del mercato dell’offerta dei servizi di accesso alla rete si caratterizza per la totale mancanza di informazioni chiare sul diritto dei cittadini dell’Unione alla Net Neutrality ed alla libertà di accesso ad Internet con apparati idonei sancita dalla norma. L’atteso provvedimento della Autorità è pertanto essenziale per garantire finalmente un flusso di informazioni corrette ed adeguate ai consumatori italiani. Sicuramente sarà opportuno prevedere strumenti di diffusione delle informazioni sulle caratteristiche tecniche e la conformità delle apparecchiature terminali, obbligo che sarebbe idoneo anche a contrastare il grave fenomeno del digital divide.

Infatti, se gli operatori rispettassero gli obblighi di legge in termini di pubblicazione delle specifiche necessarie, consentirebbero agli operatori commerciali di offrire agli utenti finali le apparecchiature idonee e rispondenti ai requisiti tecnici del servizio loro offerto. In questo modo i consumatori troverebbero agevolmente sul mercato diverse soluzioni, tutte conformi ai servizi ricevuti, diverse esclusivamente per caratteristiche intrinseche e performance, al pari di tutte le altre apparecchiature tecnologiche. Ciò non esclude che al consumatore venga offerta una informativa completa, esaustiva e chiara, completa di tutte le caratteristiche del prodotto in modo da semplificarne la scelta.

Considerando ad esempio un servizio di connettività Internet e Telefonia offerto da un operatore di TLC, le informazioni relative ai requisiti tecnici della NTP e VoIP dovrebbero menzionare gli standard tecnici utilizzati, ed essere indicati nella descrizione del servizio consultabile a monte della sottoscrizione. Inoltre, tali informazioni dovrebbero essere disponibili tanto per le offerte di servizi correntemente sottoscrivibili quanto per quelle già in essere.



Si noti che il requisito tecnico di una CPE da collegare alle NTP di linea fissa correntemente disponibili in Italia e sottoscrivibili con servizi di connettività è sintetizzabile come segue:

- Connessione Internet via doppino telefonico: VDSL2-Vplus e/o VDSL/VDSL2 e/o ADSL/ADSL2+
- Connessione Internet via Fibra Ottica: GPON o P2P
- Connessione Internet FWA: Gigabit Ethernet

Mentre per il servizio di Telefonia VoIP, lo standard universalmente utilizzato é SIP. A completamento di quanto sopra, si osserva che tali standard sopra menzionati sono suscettibili di versioni ulteriori di specifica, ma che tale livello di dettaglio non sarebbe di interesse per l'utente finale.

Il fornitore di servizi infatti potrebbe esporre informazioni di dettaglio che interesseranno i costruttori, mentre possono essere esposti in modalità sintetica per i consumatori. Si noti che questo è attualmente quello che succede per il mercato mobile: quando si acquista uno smartphone ci si cura magari del fatto che supporti il 4G. Tecnicamente 4G include tanto LTE e WiMax, ma operatori di servizi e vendor sanno bene che i clienti italiani hanno bisogno di uno smartphone LTE, e non viene descritto all'utente con la completa referenza tecnica 3GPP R8 FDD con supporto di banda 3, 7 e 20.

D8 Il rispondente condivide l'analisi tecnica e commerciale della scelta del consumatore con riferimento all'acquisto di terminali singolarmente o in bundle con i servizi di accesso?

L'esaustiva ed efficace disciplina dei rapporti tra operatori e consumatori richiamati nella presente consultazione non può essere ricondotta al solo Codice delle Comunicazioni Elettroniche ed in particolare alla regolamentazione contrattuale di cui all'art. 70 dello stesso.

I casi eclatanti della violazione delle Delibere sulla fatturazione a 28 giorni e le attuali casistiche di violazione del Regolamento di cui questa Autorità è chiamata a garantire l'efficacia dimostrano l'insufficienza del CCE a garantire effettivamente i consumatori conferendo adeguati poteri sanzionatori e di enforcement. E' fondamentale pertanto il richiamo al Codice del Consumo come integrato dalla *Consumer Right Directive* (Dir. 2011/83/EU) con il D.lgs 21/14.

Si contesta inoltre l'affermazione che l'acquisto del modem in bundle con la fornitura del servizio di connettività da parte degli operatori possa portare vantaggi al cliente in termini di facilità di accesso alla rete attraverso un abbonamento chiavi in mano che preveda l'ausilio di un tecnico.

La prassi commerciale in Italia vede i modem/router abbinati all'offerta da parte degli operatori come "autoinstallanti" e solo con una specifica chiamata del cliente ed il connesso pagamento del servizio garantiscono "anche" l'intervento di un tecnico. Si



sottolinea che anche i produttori di dispositivi ed i retailer mettono a disposizione dei consumatori servizi di assistenza telefonici, on line e con personale tecnico a domicilio.

La mancata attuazione del Regolamento ovvero in futuro una sua declinazione in termini generici, sta inoltre impedendo a molti consumatori di avvalersi del supporto di propri tecnici di fiducia, impossibilitati a fornire l'assistenza al cliente in quanto gli operatori impediscono la configurabilità del modem nella disponibilità e proprietà del cliente stesso.

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?

La casistica delle possibili limitazioni alla libertà di scelta del consumatore è ben approfondita, sarebbe sede opportuna questa a includere nella problematica la circostanza di tutti quei professionisti dell'informatica, che svolgono servizi di consulenza per gli utenti finali e che non vengono rappresentati tramite associazioni di categoria.

La libera scelta della CPE permette a questi professionisti di offrire servizi di consulenza e soluzioni personalizzate, supportando così l'innovazione tecnologica a beneficio dell'utente finale che decidesse di avvalersene.

Come nell'era ADSL, gli utenti finali dovrebbero poter scegliere se avvalersi di questo supporto, provvedere in autonomia o alternativamente affidarsi ai servizi di assistenza dell'ISP anche per la CPE.

Si sottolinea inoltre che tali professionisti, voce competente a supporto delle problematiche tecniche, costituivano anche una facilitazione per l'ISP che permetteva loro di fornire assistenza con maggiore rapidità a beneficio dell'utente finale. Ad esempio, nel caso di un guasto Internet, ci si può trovare di fronte ad un guasto di linea o di CPE, e tali tecnici sanno indirizzare da subito la problematica anche interfacciandosi con il servizio clienti dell'ISP per conto del proprio cliente assistito.

Senza un mercato libero delle CPE, tutti i piccoli artigiani professionisti del settore dell'informatica, non potranno più curare le installazioni dei propri clienti ed assisterli nella manutenzione e personalizzazione di soluzioni ad alto valore secondi le esigenze dell'utente finale.

L'Alleanza, anche sulla scorta delle osservazioni formulate dal Movimento di Difesa del Cittadino, desidera sottoporre formalmente all'Autorità il caso verificatosi nell'ottobre 2017 ai danni degli utenti delle connessioni in fibra di Wind-Infostrada con guasti a tappeto che sono man mano aumentati di numero fino a coinvolgere praticamente tutti i dispositivi dell'operatore in determinate aree geografiche.



Si è trattato probabilmente di un attacco informatico, che ha dimostrato l'evidente infondatezza del concetto di maggiore sicurezza e resilienza dei modem forniti da un operatore rispetto a quelli liberamente acquistabili sul mercato. L'incidente ha richiesto settimane per ristabilire l'accesso dei clienti alla rete e si è resa necessaria persino la materiale sostituzione dei modem router da parte dell'operatore. Nel frattempo, i clienti di Wind Tre sono stati privati di fatto del diritto di accesso ad internet essendo impossibilitati all'utilizzo di apparati diversi.

Se avessero potuto acquistare il modem router in un punto vendita retail, gli utenti colpiti avrebbero anche potuto accedere alla rete senza dover attendere un servizio assistenza clienti che, nel caso di specie, ha dimostrato la propria insufficienza ed inefficacia.

A riguardo si riporta il comunicato ufficiale di Wind Tre http://www.windtre.it/press-and-events/comunicati-stampa/windtre_comunicazione_clienti

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.

L'opportunità di scegliere liberamente il proprio modem/router sul mercato rispetto a quello fornito dall'operatore nell'ambito di un contratto comporta un diverso grado di consapevolezza rispetto alla fascia di età del cliente e del suo livello di competenze.

Secondo uno studio di Claudio Leporelli (DIAG -Sapienza) e Cosimo Dolente sulla rivista online AgendaDigitale.eu (<http://www.agendadigitale.eu>) su dati Eurostat 2015, tra i motivi della non adozione di una connessione Internet da parte delle famiglie italiane che non vi accedono il 35% motiva con la mancanza di capacità, il 21,3% "tra l'altro" per i costi troppo alti, il 16,6% per mancanza di interesse, il 14,5% "solo" per i costi troppo elevati, il 5% per altre ragioni, il 4% per mancanza di capacità e costi troppo elevati (esclusi i non interessati), l'1,7% per preoccupazioni riguardanti la privacy.

Negli utenti che hanno accesso alla rete esiste un adeguato livello di consapevolezza della differenza tra il modem fornito dall'operatore e quello acquistabile sul mercato e, tuttavia, le forme di condizionamento esistenti da parte degli operatori limitano fortemente la facoltà di scelta dei consumatori.

Significativi anche in termini di grave lesione della libera concorrenza i dati riportati dalla associazione AIRES secondo cui: *l'imposizione al consumatore di apparecchiature terminali proprietarie da parte della stragrande maggioranza delle compagnie telefoniche sta compromettendo il mercato dei Modem-Router in Italia nel primo semestre 2017 hanno*



evidenziato un calo nelle vendite delle apparecchiature terminali "free standing" quantificabile in oltre il 30 %.

MDC ha già segnalato a Gennaio il caso di TIM che, nel proporre il nuovo contratto di fibra ottica, invia all'utente il nuovo Router e l'apparecchio per vedere la Tim Vision, addebitandone il costo nelle fatture rispettivamente per 48 e 24 mensilità. Anche i consumatori che non intendono fruire del servizio di Pay Tv della TIM, sono di fatto obbligati a pagarli.

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?

On the basis of generally applicable standards and the network operators' technical interface specifications, terminal equipment manufacturers are able to develop terminal devices that are compatible with the respective networks and function without any problems on them. In the competition for the best terminal equipment, manufacturers of terminal devices by nature have a strong interest in offering the best possible product in the market. For this reason, before placing their products on the market, manufacturers must ensure (e. g. by means of thorough interoperability tests) that their products comply with the applicable standards and technical requirements of the network to which they are to be connected. In a well-working competitive market, products which are not or not completely compatible with the respective network would no longer be sold; this is not likely to be in the interest of the terminal equipment manufacturer.

Terminal device manufacturers also have a strong interest in making their products as easy to use as possible. For reasons of customer satisfaction and in order to differentiate themselves from competitors, manufacturers are also interested in making the connection and installation/activation of their products as customer-friendly and simple as possible.

An easy installation procedure of the terminal device is also ensured by the fact that the network operators provide their customers with the necessary access credentials for connecting, installing/activating and using all contractually agreed services[1].

However, there are also technical solutions that facilitate the automatic configuration of the terminal device and make it much easier for the end-user to install his terminal device; in this case, the end-user no longer has to type in the access credentials (such as the ones listed under reference [1]), but instead selects his network operator in e.g. a dropdown menu and is then guided through an easy-to-use Quick Configuration Menu.



This procedure is based on the TR-069 specification of the Broadband Forum. The terminal device makes contact with the configuration server of the Internet Service Provider and receives the necessary configuration. If this procedure is used by the network operators, it must be described in the interface specifications and then the terminal device manufacturers can easily implement it in their products and thus considerably simplify the installation of the terminal device.

[1] In the case of e.g. a router with telephony service the necessary parameters would be:

for Internet access: username and password;

for ADSL connections: encapsulation, VPI/VCI (e.g. PPPoA, 8/35);

for VDSL connections: VLAN number (e.g. 835)

for VoIP: telephone number, username and password, registrar server address

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?

Il prezzo è sicuramente una variabile rilevante nel processo di acquisto dei CPE. La valutazione delle caratteristiche e delle peculiarità altrettanto. Affinché il consumatore possa scegliere consapevolmente è opportuno stabilire un obbligo di indicazione specifica dei requisiti tecnici dei CPE da acquistare ed in particolare quali standard vendono adottati nei servizi sottoscritti. Altrettanto importante è la specifica indicazione di eventuali limitazioni alla interoperabilità con altri servizi di comunicazione elettronica.

Attualmente, l'acquisto del Modem-Router, in unica soluzione o rateizzato in bolletta, viene generalmente imposto al consumatore al momento della sottoscrizione del contratto per la connettività domestica senza che questi ne comprenda, in molti casi, il reale costo. La liberalizzazione del mercato delle apparecchiature terminali risponderebbe quindi, in primo luogo, alla mancanza di trasparenza di cui soffre ora questo mercato e consentirebbe al consumatore di decidere realmente quanto denaro investire nell'apparecchiatura terminale. Ciò detto, è ipotizzabile che il prezzo sarà determinato dal mercato e dipenderà dalle caratteristiche tecniche di cui è dotato, alla stregua di tutti gli altri prodotti. In tale contesto il consumatore sarà libero di trovare agevolmente sul mercato diverse soluzioni e sarà altresì libero di scegliere quale dispositivo sia maggiormente confacente alle proprie esigenze, dove acquistarlo e quanto pagarlo.

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?



Certamente la conoscenza del livello prestazionale dell'apparato e la sicurezza di un costante aggiornamento dei software che ne gestiscono le funzioni è di grande importanza per il consumatore.

Si denuncia a riguardo l'assenza di un monitoraggio dei suddetti software e nei sistemi operativi nei modem forniti dagli operatori, da parte dell'Autorità, la quale dovrebbe accertarne l'effettiva funzionalità e conformità alle norme tecniche ed ai principi di sicurezza soprattutto dopo il caso Wind Tre sopra richiamato.

Quanto alla obsolescenza del terminale non riteniamo i consumatori in grado di valutarla a priori visti i progressi costanti delle tecnologie di connessione in sede fissa e mobile. Sconsigliamo pertanto vivamente l'Autorità da indicazioni che possano incidere sul mercato dei modem router in termini di neutralità.

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

Il concetto dell'importanza per i consumatori di “delegare” gli aggiornamenti dei software ed eventuali servizi di diagnostica delle all'apparecchiatura terminale a un soggetto terzo contenuto nel documento si ritiene particolarmente insidioso.

Sicuramente sistemi user friendly sono utili ai consumatori anche quanto agli aggiornamenti, il problema già sottolineato dalla scrivente resta a monte la scelta ed il contenuto degli aggiornamenti stessi (a volte persino limitativi della funzionalità stessa dell'apparato come ammesso da Apple sul caso batterie in data 28 dicembre 2017: <https://www.apple.com/iphone-battery-and-performance/>).

L'eventuale riconoscimento da parte della Autorità di un meccanismo di “delega” dell'apparato all'operatore, senza alcuna riserva sul rispetto dei principi e degli specifici diritti del Regolamento, ne potrebbe causare un aggiramento indiretto in via amministrativa che i rispondenti valuterebbero di segnalare alla Commissione Europea anche in termini di violazione degli artt. 101 e 102 del TFUE.

Da sempre i consumatori hanno potuto:

- Gestire l'apparato da soli
- Farsi aiutare da un tecnico specializzato di loro fiducia
- Farsi supportare dall'operatore di TLC

Un esempio pratico è quello degli utenti che hanno da sempre trovano nel piccolo professionista dell'informatica un punto di riferimento a cui demandare la gestione di problematiche tecniche di varia natura, comprese quelle sulle CPE. Nelle condizioni attuali, spesso non è possibile configurare le CPE imposte dagli operatori, né tantomeno interagire con queste in autonomia per trovare il problema senza quindi



necessariamente rivolgersi al servizio clienti dell'operatore, che in questi casi diviene arbitro unico della eventuale problematica tecnica dell'utente finale.

In sostanza il consumatore finale deve avere la possibilità di optare per una soluzione chiavi in mano, offerta eventualmente dall'ISP, che costituisca una delle possibili scelte e non l'unica alternativa.

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?

In generale l'assistenza e la riparazione su una CPE che eroga un determinato servizio é sempre distinta dall'assistenza sul servizio stesso.

Il Codice del Consumo prevede che il consumatore sia garantito dal servizio di assistenza e riparazione della parte venditrice del bene per un tempo di 24 mesi, pertanto l'operatore di rete o ISP sarà responsabile di tale servizio solo se coincide con la parte venditrice del bene.

Si noti che la qualità del servizio di riparazione e assistenza su bene rappresenta un parametro che il consumatore valuta come qualificante nella fase di acquisto. Ad esempio, un modello di CPE che avesse un servizio di assistenza telefonica e/o una garanzia estesa a 5 anni sarebbe magari preferibile per gli utenti che volessero avere maggiori certezze nella fase successiva all'acquisto.

Se venisse ripristinata la libertà di scelta, gli utenti potrebbero scegliere CPE fornite dall'ISP, che godranno del supporto del medesimo, ovvero acquistabili dai rivenditori retail.

Come già sopra evidenziato, i consumatori hanno sempre potuto:

- Gestire l'apparato da soli
- Farsi aiutare da un tecnico specializzato di loro fiducia
- Farsi supportare dall'operatore di TLC

I rispondenti non ravvisano ragionevoli motivi affinché questa costellazione di soluzioni debba necessariamente collassare sul supporto e assistenza che solo l'ISP dovrebbe poter fornire.

A supporto di tale argomentazione, i rispondenti segnalano all'Autorità il caso verificatosi in Germania a fine Novembre 2016 ai danni di 900.000 clienti broadband linea fissa, in cui i modem router forniti dall'ISP Tedesco sono stati oggetto di un attacco hacker che li ha resi inutilizzabili. Il caso viene descritto al seguenti link:
<http://securityaffairs.co/wordpress/53871/iot/deutsche-telekom-hack.html>
<http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/deutsche-telekom-telekom-router-gestoert-hinweise-auf-hacker-angriff-1.3269734>



In tale circostanza, i clienti hanno potuto liberamente approvvigionare gli apparati presso gli esercizi commerciali ripristinando i servizi internet e telefonia, senza attendere l'intervento sui modem router originari da parte dell'ISP che non è stato in grado di operare in tempi brevi per risolvere il problema di 900.000 clienti. In sostanza, l'assistenza sulla CPE può essere con successo separata dall'assistenza sul servizio.

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

Nel mercato, c'è una segmentazione precisa tra i tipi di clientela: i clienti "retail" (residenziali o small business, ovvero professionali con esigenze paritetiche o totalmente sovrapponibili con quelli residenziali) hanno servizi fortemente standardizzati, ideati per un mercato "massivo" e dal provisioning/delivery facilmente automatizzabile. I clienti business (professionali) richiedono invece reti complesse, adattate specificatamente per il loro particolare contesto d'uso, e quindi con terminali e configurazioni di rete sviluppate ad-hoc.

Nel caso quindi di clienti "retail", l'insieme di servizi erogati su rete fissa è solitamente fortemente standardizzato, anche come interfacce lato utente, come Internet con Ethernet (IPoE o PPPoE), Wireless (standard 802.11X), xDSL (ITU G.992.X, ITU.G.993.X, ecc), FTTH (P2P Active Ethernet o GEM/xPON) o servizi di fonia (VoIP SIP/RTP, fonia analogica, collegamenti ISDN), ecc.

Il fornitore di accessi, utilizzando nella totalità dei casi per servizi interconnessi al modem (Internet, fonia, ...) protocolli standard, non solo come previsto dalla direttiva CE n. 63/2008, ma a maggior ragione per motivi di economicità e di gestione razionale a livello mondiale di processi di ricerca e sviluppo, deve fornire le credenziali necessarie per far fruire dei servizi erogati (Internet, Fonia, ecc.) all'utente che decida di acquisire il modem/router autonomamente, di poter godere di tutti i servizi dell'offerta.

Si noti inoltre che il servizio telefonia di telefonia analogica, a prescindere dagli standard tecnici impiegati per erogarlo, rappresenta un Servizio Universale nonché in sedi opportune della Autorità vostra si sta valutando l'estensione del concetto di Servizio Universale anche ad Internet con velocità in download pari almeno a 20 Mbps, quindi alcuni servizi erogati dagli operatori, non solo solo perfettamente erogabili tramite standard tecnologici ben assodati, ma anche già (o a breve) addirittura Servizi Universali.

D17 Quali informazioni e prestazioni il fornitore di accesso alla rete è tenuto a fornire nell'apparecchiatura terminale già connessa alla propria rete (apparecchiatura di proprietà dell'operatore di rete)?



Un aumento della disponibilità delle informazioni sulle caratteristiche tecniche e sulla conformità delle apparecchiature porrebbe certamente i consumatori in condizione di valutare la soluzione più idonea per le proprie esigenze.

Considerando ad esempio un servizio di connettività Internet e Telefonia offerto da un operatore, le informazioni relative ai requisiti tecnici della NTP e VoIP dovrebbero menzionare gli standard tecnici utilizzati ed essere indicati nella descrizione del servizio consultabile a monte della sottoscrizione, includendo anche le prestazioni Wifi, che è divenuto parametro fondamentale di orientamento del consumatore e di fruizione dell'accesso ad internet.

Inoltre, tali informazioni dovrebbero essere disponibili tanto per le offerte di servizi correntemente sottoscrivibili quanto per quelle già in essere.

Si noti che il requisito tecnico di un modem router da collegare alle NTP di linea fissa correntemente disponibili in Italia e sottoscrivibili con servizi di connettività é sintetizzabile come segue:

- Connessione Internet via doppino telefonico: VDSL2-Vplus e/o VDSL/VDSL2 e/o ADSL/ADSL2+
- Connessione Internet via Fibra Ottica: GPON o P2P
- Connessione Internet FWA: Gigabit Ethernet

Mentre per il servizio di Telefonia VoIP, lo standard universalmente utilizzato lato modem / utente finale è SIP.

Come nota aggiuntiva, si osserva che tali standard sopra menzionati sono suscettibili di versioni ulteriori di specifica, ma che tale livello di dettaglio non sarebbe di interesse per l'utente finale. Il fornitore di servizi infatti potrebbe esporre informazioni di dettaglio che interesseranno i costruttori, mentre possono essere esposti in modalità sintetica per i consumatori.

Si noti che questo é attualmente quello che succede per il mercato mobile: quando si acquista uno smartphone ci si cura magari del fatto che supporti il 4G. Tecnicamente 4G include tanto LTE e WiMax, ma operatori di servizi e vendor sanno bene che i clienti italiani hanno bisogno di uno smartphone LTE, e non viene descritto all'utente con la completa referenza tecnica 3GPP R8 FDD con supporto di banda 3, 7 e 20.

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?

Un'effettiva trasparenza in fase precontrattuale e contrattuale oltre che in sede di pubblicizzazione delle offerte bundle è essenziale per l'attuazione del Regolamento nel nostro Paese.

Auspichiamo pertanto un approfondimento congiunto della tematica da parte di questa Autorità unitamente alla Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato



competente sui profili di eventuale scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dagli operatori.

Una azione sinergica delle Authorities è essenziale per tutelare i diritti dei cittadini stabiliti dalla norma

Nel caso di una sottoscrizione al servizio di accesso ad internet, il contestuale acquisto o comodato d'uso a pagamento del CPE deve essere chiaramente indicato come facoltativo per il consumatore e non incluso di default nel modulo contrattuale. L'utente deve essere messo in grado di sottoscrivere coscientemente e consapevolmente l'opzione che include l'accesso alla rete e l'acquisto o il noleggio del modem router solo se è disposto a farlo ed a conoscenza dei costi e delle performance dell'apparato e della sua manutenzione e sicurezza.

È fondamentale che l'opzione per il CPE in bundle riporti un'indicazione diretta e chiara su vincoli: costi di terminazione in caso di affitto, o il pagamento necessario per le rate a scadenza se acquistati con un canone mensile, o ancora, la possibilità di dare indietro e la tassa relativa.

Inoltre, l'operatore di TLC dovrebbe indicare chiaramente la possibilità di configurare tale modem router CPE, informando in tal modo l'usabilità del CPE con i servizi forniti da altri operatori di Telco (ad es. : in caso di risoluzione del contratto con l'attuale operatore di Telco).

In the case of bundled offers, before concluding a contract, the network operator must clarify that the provision of a terminal device is optional and that the end-user is free to use a self-chosen terminal device on his connection if he wants to. This can be done, for example, by actively choosing from/ clicking on a selection menu in the order form ("Yes, I would like to have a terminal provided by network operator xy" / "No, I would like to use my own terminal"). It should not be assumed automatically in the ordering process (e. g. by means of presettings or presets) that the end-user wants to use a terminal device provided by the network operator.

If the end-user wants to use a self-chosen/his own terminal device, it must be made clear to him how he can receive the access credentials necessary for the use of all contractually agreed services (e. g. in writing by post or via the customer portal etc.) and which support services of the network operator he can expect when using a "free" terminal device.

If the end-user wants to use a terminal device provided by the network operator, it must be made clear before the contract is concluded which rental and further costs are to be paid by the end-user. If the network operators provide their customers with a terminal device by default/as standard, end-users must be able to return it and use their own device without restriction.



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?

Le Next Generation Networks (NGN) sono reti moderne, ad alte prestazioni e con larghezza di banda elevata. L'uso di reti NGN basate su IP richiede dispositivi terminali compatibili con IPv4, IPv6 e protocolli superiori. Molti dei dispositivi disponibili sul mercato sono già compatibili con varie versioni di IP. I produttori di dispositivi terminali potrebbero rendere questo trasparente per l'utente finale mediante una nota corrispondente sulla confezione del prodotto.

In generale, lo sviluppo tecnico delle reti determina lo sviluppo tecnico delle apparecchiature terminali: le reti sono poi ulteriormente tecnicamente raffinate e quindi specificano i requisiti tecnici a cui i dispositivi terminali devono corrispondere.

In pratica, nell'implementazione di nuovi sviluppi tecnici, vi è spesso uno scambio di informazioni di ricerca e sviluppo tra gli operatori di rete e i produttori di dispositivi terminali. I fabbricanti di dispositivi terminali ed in particolare i produttori di processori a singolo chip (SoC) per telecomunicazioni di solito già anticipano quali sviluppi tecnici delle reti sono da aspettarsi.

Le specifiche (interfaccia) sono il collegamento tra lo sviluppo tecnico delle reti e lo sviluppo tecnico delle apparecchiature terminali. Mediante le specifiche, gli operatori di rete rendono trasparenti le caratteristiche tecniche delle loro reti ai produttori di apparecchiature terminali, che quindi sviluppano e producono apparecchiature terminali che consentono / promuovono l'uso delle Reti di nuova generazione.

In caso di modifiche tecniche nelle reti o di introduzione di nuovi servizi, gli operatori di rete devono pubblicare senza indugio le relative specifiche tecniche; i produttori di apparecchiature terminali li implementano quindi nei loro prodotti. Idealmente, gli operatori di rete forniscono una prospettiva sullo sviluppo tecnico futuro / pianificato delle loro reti nelle loro specifiche.

Ai fini di cui all'art. 16 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera n. 383/17/CONS, si dichiara che non sussistono specifici motivi di riservatezza o segretezza per sottrarre all'accesso le informazioni fornite nel presente documento, che deve quindi considerarsi accessibile e pubblicabile nella sua interezza.



Nell'auspicio che tale contributo possa essere di ausilio all'Autorità procedente, e ribadendo la propria disponibilità e interesse a confrontarsi con la stessa in sede di audizioni, si porgono distinti saluti.

Roma 7 Marzo 2018

Il Presidente Nazionale

(Avv. Francesco Luongo)