



Considerazioni di Sintesi

La Commissione Europea ha adottato a novembre 2015 "l'European Open Internet Regulation(2120/2015)" con l'obiettivo di assicurare il diritto di tutti gli utenti europei ad accedere liberamente a tutti i contenuti esistenti su internet e di fruire, secondo loro desiderio, di tutti i contenuti presenti sul web, introducendo quindi un'insieme di regole di dettaglio volte a garantire tale accesso.

Il Regolamento 2120/2015 specifica: *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.*

Iliad Italia nota che l'obiettivo della consultazione pubblica in oggetto è quello di discutere le potenziali implicazioni di questa disposizione normativa per la fornitura di servizi a banda larga fissa.

L'AGCOM sostiene innanzitutto che la internet box fornita dagli operatori fissi non può essere considerata parte della rete e, di conseguenza, sta valutando l'ipotesi di imporre agli operatori di consentire a tutti i clienti di utilizzare anche i modem/router di terze parti per connettersi a Internet.

Preliminarmente, si ritiene che l'ambito di applicazione della disposizione sulla scelta dell'equipaggiamento terminale sia "il servizio di accesso a Internet". Ciò significa che i cosiddetti "specialized services" come il VoIP e l' IPTV non rientrano nell'ambito di applicazione.

Quindi, come si spiegherà in dettaglio nella risposta, Iliad Italia non condivide l'interpretazione di AGCOM sulla qualificazione del punto di terminazione della rete nell'ambito dei servizi di accesso in postazione fissa.

Iliad Italia nota, con molta preoccupazione, che le conclusioni proposte nella consultazione pubblica e le possibili conseguenze, estremamente gravi, che quest'ultime possono avere sui piani di sviluppo della rete fissa e sull'adozione dei servizi da parte dei clienti finali per tutto il mercato italiano.

Da un punto di vista tecnologico, i modem/router sono parte indispensabile della rete dell'operatore.

Infatti, Iliad ritiene che il punto di terminazione della rete si trovi all'interno della box fornita dall'operatore, subito dopo la parte del modem. Il modem dell'operatore ha la funzione di garantire le due funzioni base consistenti i) nella conversione del segnale e ii) nell'autenticazione con il DSLAM. Il modem, in tal senso deve essere considerato un'estensione del DSLAM dell'operatore. È dove termina la rete dell'operatore e dove inizia l'attrezzatura del cliente.

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000



Si nota, in tal senso, che le linee guida del BEREC (n. 27) specificano " *NRAs should consider whether there is an objective technological necessity for the obligatory equipment to be considered as part of the ISP network*" chiedendo quindi ai regolatori nazionali di valutare la necessità tecnologica oggettiva di considerare il terminale come parte della rete dell'*internet service provider*.

Iliad Italia ritiene il modem (*internet box*) fornito dall'operatore un elemento indispensabile per garantire l'integrità della rete. A mero titolo di esempio, si evidenzia come in caso di importanti aggiornamenti di sicurezza, qualsiasi modem fornito da terze parti non sarebbe in grado di ricevere l'aggiornamento, creando gravi problemi nella rete.

Il modem sviluppato dall'operatore di accesso, infatti, è lo strumento fondamentale che abilita la clientela finale a beneficiare di un insieme di prestazioni di rete e di sicurezza assicurando alla stessa un'esperienza di servizio in linea con le sue attese quando quest'ultima sceglie liberamente di acquistare il servizio commercializzato dall'operatore di accesso.

Senza il modem dell'operatore di accesso, non esisterebbe alcuna garanzia né ci sarebbe chiarezza in caso di problemi tecnici e di rete da parte del cliente.

Oggi, gli operatori possono intervenire, sostituendo il modem mentre nel caso in cui non potessero più controllare il punto di terminazione della loro rete, non sarebbero, in alcun modo, in grado di eseguire i test base per stabilire una diagnostica online della linea. La riparazione della linea, sarebbe quindi molto complessa e dispendiosa in termini di tempo degli operatori a scapito dell'utente finale.

Da un punto di vista di sistema, Iliad Italia evidenzia che l'*internet box* costituisce il "cuore" dello sviluppo e della proposta di nuovi servizi innovativi da parte degli operatori. Si annovera, tra i principali servizi resi tramite l'*internet box* in primis il VoIP ma anche i servizi IPTV e il VOD.

Questi servizi, costituiscono il fattore trainante dell'adozione dei servizi a banda larga e ancor di più a banda ultra larga da parte dei clienti finali.

Tali servizi, non sono utili solo agli operatori di accesso ma all'intero ecosistema di contenuti locali costituito dai canali TV, i cosiddetti "VODstores", i produttori locali e i titolari dei diritti ...

Ciò premesso, nel caso ipotetico in cui fosse giuridicamente possibile poter imporre in capo agli operatori di accesso la pubblicazione delle interfacce relative ai cosiddetti "*specialized services*" (come già accennato, l'ambito della libertà di scelta delle apparecchiature terminali è limitato a "accesso a Internet", quindi questo non è possibile dalla normativa vigente), ciò non sarebbe in alcun modo possibile da un punto di vista tecnico.

Le interfacce che gestiscono i servizi specializzati non possono essere aperte a terzi: per il VoIP perché la prioritizzazione e le interfacce non sono standard; per l'IPTV, a causa della gestione della

Iliad Italia S.p.A

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000



funzione multicast dal player alla DSLAM e del livello di sicurezza richiesto per proteggere i diritti dei contenuti.

Si evidenzia che nel caso in cui l'adozione dei servizi specializzati dovesse seguire un trend di riduzione per via della limitazione alle *multiservice box* imposta dalla regolamentazione, ciò a sua volta avrebbe effetti devastanti anche sull'adozione dei servizi a banda larga e ancor di più di quelli a banda ultra larga.

In un mercato nazionale quale quello italiano dove già si riscontrano particolari criticità in termini della carenza della domanda finale per i servizi forniti sulle reti fisse a banda ultra larga, la proposta di limitare le internet box volte a garantire servizi innovativi alla clientela finale, stimolandone l'adozione, appare del tutto inopportuna.

In definitiva, Iliad Italia si rammarica dell'assenza di un'analisi di impatto della regolamentazione (AIR) nelle proposte formulate da parte dell'AGCOM, anche in considerazione degli impatti negativi che le stesse, se dovessero essere approvate, avrebbero su tutto il sistema paese.

Si sottolinea, al contrario, come l'offerta delle multiservice box all'interno delle proposizioni commerciali del servizio di accesso ad internet, sia un fattore sostanziale a vantaggio dei clienti finali che possono beneficiare dalla concorrenza tra i vari operatori di accesso sui costi di questo componente.

Innanzitutto, si nota come tali modem, siano offerti a titolo gratuito, nella maggior parte dei casi in comodato d'uso, in modo tale da non imporre alla clientela un prezzo aggiuntivo ed obbligatorio rispetto al prezzo commercializzato per l'offerta commerciale in oggetto. Questo è anche la pratica commerciale di Iliad in Francia.

In secondo luogo, come già menzionato, questo componente dell'offerta commerciale appare essere un elemento chiave di differenziazione tra gli operatori di accesso ad internet in un mercato competitivo. Pertanto, la pratica dei pochi operatori di accesso di offrire tale componente dietro il pagamento di una rata mensile non potrebbe in alcun modo essere considerata un problema.

Si nota, infine, che l'AGCOM, in ogni caso, potrebbe decidere di imporre in capo agli operatori di accesso all'internet una maggiore trasparenza sulle condizioni di prezzo di tale componente nelle offerte commerciali.

Infine, si evidenzia che per la clientela finale con necessità specifiche, ad esempio, i piccoli professionisti ed il segmento SME che desiderano installare il proprio router, ed il wifi senza essere interessati alla componente VoIP o IPTV della proposizione commerciale, l'internet box di Iliad in Francia è strutturata in modo da essere utilizzata nella sua sola parte modem.

Ciò garantisce al cliente finale di poter disattivare il resto delle funzioni (router, server NAS, modulo VoIP e lettore IPTV) collegandolo direttamente con il proprio router (con le proprie impostazioni, i firewall ...).

Questa modalità di uso, definito la *bridge mode* "modalità ponte", garantisce al cliente finale con le necessità particolari, una soluzione particolarmente facile da implementare.

Iliad Italia S.p.A.

Via Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000



Iliad Italia sottolinea tuttavia come tale soluzione sia in uso solo da una parte marginale della clientela.

In definitiva, Iliad Italia nota che la limitazione proposta dall'AGCOM non potrà portare alcun beneficio di natura economica né di natura tecnica alla clientela finale che paradossalmente dovrebbe invece essere il primo beneficiario delle misure adottate sulla base del principio di Internet aperto e del regolamento.

Al contrario, l'approvazione di tale proposta, avrebbe effetti devastanti sui clienti finali, sugli operatori, sugli altri attori dell'ecosistema fortemente interconnessi (canali TV, i fornitori dei VOD stores, i produttori locali e i titolari dei diritti) e sull'adozione dei servizi a banda ultralarga offerti sulle reti di accesso di nuova generazione (di seguito "NGA").

Innanzitutto, comprometterebbe l'integrità e sicurezza della rete; limiterebbe significativamente la capacità di differenziazione degli operatori ed il loro incentivo a fornire servizi innovativi anche nel punto di fine delle loro reti.

Infine, essa bloccherebbe significativamente l'adozione dei servizi finali offerti sulle reti NGA, impedendo agli operatori di accesso di recuperare il loro investimento molto significativo nelle reti NGA. La proposta potrebbe quindi essere molto dannosa per il mercato nel suo complesso.

Domande

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.

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

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?

Iliad Italia condivide quanto constatato dall'AGCOM: la normativa europea e nazionale, 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.

Preliminarmente si evidenzia che il principale obiettivo del regolamento (2120/2015) è garantire un accesso aperto a Internet ai clienti. La libertà di scelta delle apparecchiature terminali è legata a questo primo obiettivo.

Iliad Italia S.p.A

Viale Francesco Resti 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000



In tal senso, si sottolinea come nel caso di internet box, non ci siano limiti al servizio internet a causa dell'apparecchiatura terminale. Come descritto nell'ultimo rapporto di ARCEP pubblicato il 15 febbraio 2018, « Smartphones, tablettes, assistants vocaux : les terminaux, maillon faible de l'internet ouvert » le criticità sostanziali relative alle apparecchiature terminali, che possono avere degli impatti sulle modalità di accesso ad internet degli utenti finali accedono a Internet sono relativi ai dispositivi mobili e non fissi.

Si ribadisce peraltro che la disposizione normativa riferita all'apparecchiatura terminale fa esplicito riferimento ai "servizi di accesso a Internet". Ciò significa che i servizi specializzati sono al di fuori degli obblighi che potrebbero essere imposti sulla base di questa disposizione.

Inoltre, Iliad Italia non condivide la posizione espressa dall'AGCOM ovvero "*box internet offerti dagli operatori di telecomunicazione fanno parte della famiglia dei terminali d'utente*". I modem/router costituiscono parte indispensabile della rete dell'operatore.

Infatti, Iliad ritiene che il punto di terminazione della rete si trovi all'interno della internet box fornita dall'operatore, subito dopo la parte del modem. Il modem dell'operatore assicura le funzioni di base ovvero la conversione del segnale e dell'autenticazione con il DSLAM. Il modem quindi dovrebbe essere considerato come un'estensione del DSLAM dell'operatore. È dove termina la rete dell'operatore e dove inizia l'attrezzatura del cliente.

Anche le LineeGuida del BEREC (n° 27) specificano "*NRAs should consider whether there is an objective technological necessity for the obligatory equipment to be considered as part of the ISP network*". In tal senso, il modem fornito dall'operatore di accesso al cliente finale è indispensabile per assicurare l'integrità della rete dal momento in cui tutti gli aggiornamenti di sicurezza sono svolti dal modem dell'operatore e tecnicamente il cliente non potrebbe ricevere tali aggiornamenti tramite un modem di terze parti creando una falla di sicurezza sulla rete.

OMISSIS

Iliad Italia S.p.A.

Via Francesco Restelli 1/A, 20124 Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000

OMISSIS

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

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

D6 Si ritengono necessarie maggiore trasparenza e una più dettagliata pubblicazione di informazioni sui requisiti e le caratteristiche tecniche relative alle interfacce di rete e ai loro aggiornamenti?

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

Iliad Italia evidenzia innanzitutto come la libertà di scelta derivi da una effettiva espressione di volontà di scegliere tra due opzioni e soprattutto si ponga qualora si constati una effettiva limitazione della scelta. In altre parole, si dovrebbe accertare l'effettiva volontà dei clienti finali di acquistare un modem/router in maniera separata dal servizio di accesso ad internet.

Come noto, il router/modem sono device altamente tecnologiche che il cliente finale, indipendentemente dalla trasparenza delle informazioni sulle caratteristiche tecniche, difficilmente sarà in grado di comprendere e valutare in termini di suoi bisogni.

Un individuo che non abbia le competenze tecniche necessarie non potrà optare consapevolmente tra un modem e l'altro sulla base di funzionalità come ad esempio la velocità e la navigazione su internet.

Iliad Italia S.p.A.

Via Francesco Restoni 1/A, 20124 Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000



In tal senso, l'esistenza di un internet box all'interno del servizio di accesso ad internet offerto, ancor più se offerto gratuitamente, è un elemento a favore e non a discapito del cliente che, altrimenti, sarebbe obbligato a scegliere tra diversi modelli di modem/router senza poter apprezzare profondamente la reale differenza in termini di prestazioni a meno che non abbia competenze tecniche particolari.

Come già descritto, potrebbero esserci degli utenti finali con esigenze molto specifiche che vorrebbero avere la possibilità di connettere il proprio router, inserendo le proprie impostazioni e le regole del firewall. In questo caso, grazie all'internet box di Iliad in Francia, l'utente finale può già disattivare il router fornito dall'operatore e utilizzare la casella in "modalità bridge". Si rileva come, nonostante questa possibilità sia stata introdotta da diversi anni in Francia, il numero dei clienti che lo utilizzano sia esiguo.

In generale, Iliad Italia ritiene che la stessa esperienza tedesca abbia ampiamente dimostrato che il numero degli utenti finali effettivamente interessati all'utilizzo di un modem/router fornito da un terzo provider è quasi nullo.

Un articolo pubblicato nell'agosto 2017, ovvero un anno dopo l'introduzione della "libertà di router" in Germania, evidenzia che solo l'1% o meno dei consumatori sceglie di installare il proprio router e ha solo una scelta tra tre router compatibili, tutti dello stesso produttore¹.

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?

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?

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.

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?

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?

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?

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

¹ <https://www.golem.de/news/ein-jahr-routerfreiheit-die-freiheit-die-keiner-haben-will-1708-129233.html>



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?

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

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)?

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?

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?

Iliad Italia condivide quanto sostenuto dall'AGCOM ovvero 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.

Inoltre, iliad italia condivide pienamente l'analisi dell'AGCOM sulle motivazioni alla base dell'acquisto del modem in bundle con la fornitura del servizio di connettività.

Come correttamente constatato dall'AGCOM, una tale modalità di commercializzazione 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 particolare, grazie a freebox, il cliente riceve un servizio di accesso ad internet "chiavi in mano" ricco e differenziato rispetto a quello offerto dai concorrenti di Free e in particolare, al cliente Free è assicurato:

- i) un servizio Internet che fornisce l'accesso ad Internet ed ai suoi vari servizi (web, email, consulenza sui servizi online, scambio di file e altro ancora generalmente, lo scambio di dati attraverso la rete),
- ii) un servizio di telefonia per effettuare e ricevere chiamate telefoniche voce interpersonale con un terminale connesso alla Freebox, ivi inclusi le chiamate ai numeri non geografici,
- iii) un servizio audiovisivo che fornisce accesso a: contenuti audiovisivi (cinema, musica, documentari, programmi TV ...) contenuti on demand (VOD o in abbonamento - SVOD) a cura di Free o di terze parti ed
- iv) un servizio TV Freebox (a seconda dell'offerta incluso o opzionale) che garantisce l'accesso a un bouquet di canali televisivi, abbonamenti ai canali televisivi a cura di terza parte; e, a seconda dell'offerta sottoscritta dall'abbonato, ai negozi (applicazioni, giochi,

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro350.000.000



video, musica, ...) pubblicati da Free o da terze parti, per un bouquet di canali televisivi e altri servizi pubblicati da terze parti.

La fornitura iniziale di Freebox è inclusa nell'abbonamento.

Al cliente finale è offerto anche, a titolo gratuito e previa richiesta di autorizzazione, un servizio di manutenzione a distanza per accedere alla Freebox e apportare le modifiche necessarie.

Anche sul mercato italiano vi sono modelli quali comodato d'uso che assicurano la gratuità dei modem ai clienti che acquistano un servizio di accesso ad internet in abbonamento e che prevedono un servizio "chiavi in mano" con installazione, manutenzione ed aggiornamento automatici e gratuiti.

Intal senso, il cliente finale è facilitato da un offerta che include anche l'internet box in un contesto di riferimento complesso da gestire in termini di installazione, manutenzione ed aggiornamento dei device altamente tecnici e molto complicati per un "non addetto ai lavori".

Contrariamente, nel caso di un modem fornito da un terzo provider, innanzitutto verrà meno la responsabilità dell'operatore di rete relativamente alla componente modem. In altre parole, l'operatore non potrà essere ritenuto responsabile per la mal connessione/funzionamento del modem

In Germania, ciò è stato chiaramente specificato dall'Autorità tedesca BNetzA. L'autorità, infatti, ha pubblicato un breve messaggio in cui viene chiarito che l'utente finale si assume la responsabilità della connessione e del funzionamento del router².

Inoltre, i servizi specializzati che potrebbero essere offerti in pacchetto assieme all'accesso a Internet da parte dell'operatore non saranno più disponibili. Iliad Italia ritiene che ciò possa creare significativi disincentivi alla domanda finale per servizi offerti sulle reti a banda ultra larga per motivi espressi nei paragrafi precedenti

Infine non saranno più applicabili i parametri QoS pubblicati dall'operatore.

In conclusione, Iliad Italia ritiene la proposta dell'AGCOM di limitare l'offerta delle internet box inclusa nelle proposizioni commerciali di accesso ad internet non condivisibile.

²<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/WeitereThemen/WLanRouter/Routergesetz.html>