

Premessa

La scrivente condivide, in linea generale, lo spirito della consultazione che si inserisce con coerenza nel quadro normativo europeo, nonché recepisce le spinte che arrivano da vari movimenti di consumatori e di cittadini¹ che si prefiggono di promuovere la piena libertà di scelta del cliente rispetto ai servizi offerti e degli apparati necessari per fruirne.

Del resto, la scrivente, è, da sempre, particolarmente sensibile ai temi della libertà e della neutralità tecnologica.

Infatti, fin dalle sue origini con il lancio del servizio dial-up Freenet - primo servizio di accesso a Internet italiano completamente gratuito - Tiscali ha fatto della “libertà” un principio fondamentale della sua filosofia aziendale.

Nella stessa ottica, Tiscali ha sempre consentito la libera scelta del modem/router (con l’unica eccezione per gli apparati abilitanti i servizi che prevedono la componente voce VoIP per i motivi che verranno descritti in seguito).

Parimenti, la scrivente ritiene che l’interoperabilità di reti (obbligo di accesso), tecnologie e applicazioni consenta di sfruttare pienamente le molteplici economie di rete, con risultati socialmente rilevanti sotto il profilo dell’efficienza economica (utilizzo efficiente delle risorse) e della user experience (maggiore facilità di utilizzo, riduzione degli switching costs, allargamento delle opportunità comunicative ed espressive).

Per tali ragioni Tiscali ha sempre sostenuto che l’abbattimento di tutte barriere tecnologiche che impediscono una reale interoperabilità tra reti e tecnologie sia obiettivo prioritario per giungere ad una piena convergenza, ovvero alla creazione di un ambiente all’IP in cui gli utenti finali saranno in grado di accedere ai contenuti e ai servizi “everywhere, in every moment and whatever device”.

Tutto ciò premesso, si accoglie molto positivamente l’approccio scelto dall’Autorità che, pur nel rispetto della ratio del Regolamento (UE) 2015/2020², ha ritenuto opportuno effettuare una preliminare analisi volta a “chiarire il perimetro di analisi e identificare prodotti e servizi rientranti nelle apparecchiature terminali” ed a “raccogliere elementi e informazioni per

¹Si pensi, per esempio, a Free Modem Alliance, coalizione di scopo che riunisce al suo interno AIP, AIRE Confcommercio, ALLNET, ASSOPROVIDER, MDC, VTKE, ModemLibero.it, nata per perorare la causa della Net Neutrality (in particolare del diritto di ciascun cittadino di scegliere quali beni acquistare e di quali servizi usufruire).
Cfr. <http://www.smartworld.it/internet/free-modem-alliance.html>

² Come esplicitata nel punto (5) della direttiva “*Quando accedono a Internet, gli utenti finali dovrebbero essere liberi di scegliere tra vari tipi di apparecchiature terminali, quali definite nella direttiva 2008/63/CE della Commissione. I fornitori di servizi di accesso a Internet non dovrebbero imporre restrizioni all’utilizzo di apparecchiature terminali che collegano alla rete oltre a quelle imposte dai fabbricanti o dai distributori di apparecchiature terminali conformemente al diritto dell’Unione.*”.

analizzare le eventuali problematiche e le possibili barriere all'utilizzo che possono derivare dalla complessità dei prodotti³.

Se da un lato infatti, bisogna assicurare – come richiesto dalla normativa europea – la libertà di scelta del consumatore, dall'altro bisogna considerare e valutare attentamente tutti i casi in cui lasciare la piena libertà al consumatore si traduce nella impossibilità per lo stesso di fruire di un dato servizio o di non poterne fruire al massimo delle prestazioni.

Si fa riferimento, in particolare ai servizi in cui la fonia è erogata in modalità VoIP o per i servizi di tipo FWA (Fixed Wireless Access): in tali casi, infatti, come verrà illustrato nel proseguo del documento, vi sono delle peculiarità, non solo di natura tecnica ma anche attinenti alla qualità della prestazione, che rendono necessario fornire i terminali in bundle con i servizi di accesso.

Considerazioni tecniche e scenario Tiscali

I servizi voce erogati in tecnologia VoIP, possono essere forniti in tre modalità:

1. Integrato sulla CPE;
2. Con un box dedicato, interconnesso da una parte al telefono e dall'altra alla LAN della CPE del cliente (ATA - Analog Terminal Adapter);
3. Best effort fornendo Username e Password SIP all'utente che dovrà poi configurarlo sulla CPE (IAD - Integrated Access Device) o su adattatori (ATA) a sua scelta.

Nel caso 1, è direttamente l'operatore a garantire, in modo ottimizzato, la configurazione automatica del servizio, inclusa la certificazione su sicurezza, resilienza, servizi telefonici supplementari e QoS. In questo scenario la responsabilità sul funzionamento del servizio da parte dell'Operatore è completa.

Nel caso 2, l'Operatore potrà predisporre alla configurazione automatica dell'adattatore VoIP (ATA) in termini di certificazione su sicurezza, resilienza e servizi telefonici supplementari ma non potrà garantire che il completamento della configurazione vada a buon fine, in quanto il raggiungimento dell'adattatore (ATA) dalla rete dell'Operatore dipenderà dalle capacità e dalla configurazione della CPE scelta dal cliente.

Mancando inoltre il controllo della parte di connettività dello IAD da parte dell'Operatore, tutto il traffico voce dovrà necessariamente transitare su rete pubblica Internet con gli ovvi limiti di sicurezza. In questo scenario la responsabilità sul funzionamento del servizio da parte dell'OLO è limitata all'adattatore (ATA) e alla propria rete.

Nel caso 3, l'Operatore dovrà obbligatoriamente fornire username SIP, password SIP e indirizzo del Proxy SIP dell'IMS/Softswitch direttamente al cliente. Il cliente sarà libero di

³ Punto (10) della presente consultazione.

usarlo in qualsiasi dispositivo come, ad esempio, direttamente su un modem VOIP (IAD) o un adattatore (ATA) a sua scelta. In tale caso, però, l'Operatore non potrà assolutamente garantire piena interoperabilità dello stack protocollare SIP implementato sul dispositivo con la propria rete e, dunque, garantire e assicurare l'erogazione di tutti i servizi telefonici supplementari nè, tantomeno, il funzionamento di particolari tipi di chiamate, come ad esempio verso quelle a numerazioni speciali con annunci in modalità pre-connect o con servizi basati sull'utilizzo di DTMF (call center, ecc).

Inoltre, tutte le customizzazioni della CPE (IAD o ATA) fornita dall'Operatore potrebbero non essere possibili: tra queste, le più importanti per la rete Tiscali sono legate alle logiche dei Ccodec, alla ridondanza dei DNS, ed ai meccanismi di failover con continuità di chiamata tra i due nodi della rete dell'architettura fonia a doppia stella della rete Tiscali.

Per quanto esposto sopra, la scelta di Tiscali è stata quella di fornire il servizio voce in tecnologia VoIP integrato nella CPE (caso 1). Dunque, per tutte le offerte Tiscali con servizio voce in VoIP, ovvero le offerte a banda larga su tecnologia shared access e a banda ultralarga su tecnologia FTTx (FTTcab e FTTH), la CPE utilizzabile dal cliente è solo quella fornita da Tiscali.

Questa scelta è unicamente dettata da ragioni oggettive a garanzia del cliente stesso:

1. Motivi di Sicurezza

Qualora il cliente non fosse in grado di proteggere nel migliore dei modi la sua CPE, questa potrebbe essere violata e configurata in maniera fraudolenta. In particolare, in caso di CPE capace di funzionare come Proxy/Registrar, il traffico generato risulterebbe proveniente da quella unica Username e quella Password SIP autenticata dalla CPE sulla rete pubblica di accesso.

In un simile scenario si potrebbero verificare gravi conseguenze negative in termini di:

- sicurezza della rete (lato Operatore): un soggetto potrebbe appropriarsi illecitamente di credenziali altrui per porre in essere atti illeciti o illegali (crimini informatici, terrorismo online, pedofilia) senza che l'Operatore possa in tutto o in parte garantire gli obblighi di natura giudiziaria (localizzazione ed intercettazione);
- sicurezza dati (lato cliente): il cliente potrebbe vedersi imputare atti illeciti commessi attraverso le sue credenziali; inoltre, allo stesso verrebbe fatturato l'eventuale traffico generato in maniera fraudolenta.

Si tenga conto inoltre che la stessa problematica si potrebbe presentare se fosse lo stesso utente a diffondere, consapevolmente o meno, Username e Password SIP a terzi.

2. Motivi di compatibilità

Gli stack protocollari SIP ancora non garantiscono la piena interoperabilità per tutti i servizi voce erogati. Gli stessi servizi possono essere garantiti esclusivamente previa certificazione degli apparati in uso.

3. Motivi di Qualità del Servizio

In caso di apparati non certificati dall'operatore, e per i quali non sia possibile alcuna interazione attraverso le strutture di assistenza tecnica, non è possibile fornire al cliente il necessario supporto tecnico nella risoluzione di problematiche legate ad errori di configurazione, che sarebbero completamente a carico del cliente.

Inoltre, nei servizi a banda larga, è proprio la CPE a “controllare” la qualità del servizi voce essendo questa l'entità che può controllare la direzione upstream e, dunque, stabilire quale traffico debba passare per primo in caso di rilevata congestione in rete.

Per queste stesse ragioni, in questi casi, l'operatore non avrebbe la possibilità di garantire le qualità delle performance del servizio, sia in termini di velocità e latenza, sia in termini di tempi di attivazione, e, quindi, diventerebbe più difficile ottemperare sia agli obblighi contrattuali che a quelli di natura regolamentare in materia di qualità e carte dei servizi.

4. Complessità nella configurazione degli apparati

Gli innumerevoli apparati presenti sul mercato presentano logiche e procedure di configurazione non standardizzate che rendono estremamente complicato per il cliente eseguire il setting up del terminale stesso

5. Gestione proattiva dell'assurance

Sempre di più, gli operatori si stanno organizzando con meccanismi intelligenti e automatici che sono in grado di rilevare, preventivamente, eventuali problematiche sul servizio del cliente.

Ciò è possibile solo grazie ad un costante dialogo della CPE in sede utente con i sistemi centralizzati degli operatori che vengono costantemente popolati con informazioni tecniche fornite dalla CPE.

In questo modo, per esempio, è possibile avere la situazione dell'allineamento broadband o ultra-broadband della linea del cliente e rilevare, in modalità automatica, la presenza di un degrado del servizio voce, dati e video. E' possibile, inoltre, verificare lo stato di registrazione della componente SIP del cliente ed accorgersi, prima del cliente stesso, di eventuali disservizi sul servizio telefonico.

E' evidente che con una CPE non proprietaria non sarebbe possibile effettuare queste procedure di analisi e monitoraggio della linea cliente, o le stesse dovrebbero essere delegate a qualche device parallelo da installare a casa cliente (con aggravio sui costi del servizio).

Analoghe considerazioni si possono fare nel caso di servizi che forniscono accesso in banda ultralarga, wireless (LTE, 4G) wired (FTTx) in cui si aggiungono ulteriori specificità.

Per questo tipo di tecnologie va innanzitutto considerato che le CPE non sono facilmente reperibili⁴ e hanno prezzi molto elevati⁵ (nell'ordine delle migliaia di euro).

Inoltre, in tali casi, la configurazione degli apparati presenta un elevato livello di complessità che rende necessario, se non obbligatorio, fornire il modem in bundle al servizio offerto.

Per questa stessa ragione Tiscali ha scelto di fornire il servizio LTE Tiscali esclusivamente con CPE proprietarie: tale scelta è appunto dettata dal fatto che tali terminali sono stati opportunamente testati e certificati per garantire un'adeguata qualità del servizio.

Tutto quanto sopra esposto contribuisce a mettere in evidenza un aspetto fondamentale: nel caso di tecnologia VoIP la CPE non dovrebbe far parte del sistema d'utente ma bensì andrebbe considerata come parte integrante della rete dell'operatore⁶ che offre il servizio.

A tale proposito si richiama quanto indicato nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche all'art. 1, c. lett. V) che definisce il punto terminale di rete: *“il punto fisico a partire dal quale l'abbonato ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione; in caso di reti in cui abbia luogo la commutazione o l'instradamento, il punto terminale di rete è definito mediante un indirizzo di rete specifico che può essere correlato ad un numero o ad un nome di utente finale.”*

Dunque, negli scenari sopra descritti, la CPE non dovrebbe essere lasciata alla libera scelta del cliente in quanto sussistono ragioni tecniche oggettive che rendono necessario inglobarlo nel servizio offerto.

Conclusioni

Quanto sopra illustrato conferma che vi sono dei casi in cui sussistono dei vincoli oggettivi che portano a limitare la libera scelta del cliente.

Ecco perché, come indicato dalla stessa Autorità, quella del consumatore finale deve essere una scelta “consapevole”⁷ e ciò va inteso nel senso più ampio del termine: il cliente deve

⁴ Si ricordi che il servizio LTE viene erogato in zone digital divide, quindi zone tipicamente isolate dal punto di vista fisico e geografico e/o aree rurali dove è sicuramente più difficile per un cliente acquistare un apparato terminale con caratteristiche tecniche adeguate ad un servizio così “specializzato”.

⁵ Si veda a titolo esemplificativo:

<https://www.4gtemall.com/huawei-b2268s-4g-td-lte-outdoor-cpe.html>

<https://www.ebay.com/i/322817735073?rt=nc>

⁶ Cfr. a tal proposito il punto 26 della presente delibera: l'Autorità, ai fini dell'applicazione dell'articolo 3, commi 1 e 2, del Regolamento, è chiamata a “verificare se un ISP che fornisce apparecchiature per i suoi abbonati limiti la possibilità degli utenti finali di sostituire tale apparecchiatura con una propria, verificando se sussistano ragioni tecniche oggettive per ritenere l'apparecchiatura fornita dall'ISP parte della sua rete e, dunque, obbligatoria.” (enfasi aggiunta)

essere pienamente cosciente, non solo dei possibili vantaggi di un modem scelto in autonomia (standard tecnici, parametri qualitativi, possibilità di aggiornamento del software, prezzo), ma anche dei limiti collegati ad un modem non proprietario, in particolare laddove la tecnologia sottostante ai servizi offerti non è compatibile con qualsiasi apparato.

In coerenza con quanto esposto, la scrivente lascia al cliente la piena facoltà di scegliere il modem/router nelle offerte di servizi di connettività a banda larga e lo informa circa la possibilità di scegliere (gratuitamente od a titolo oneroso) un apparato proprietario fornito da Tiscali e di quali possono essere i vantaggi collegati a tale scelta⁸.

Invece, nelle offerte FWA e in tutte quelle che prevedono il servizio voce erogato in modalità VoIP (offerte a banda larga su tecnologia shared access o a banda ultralarga su tecnologia FTTCab e FTTH), Tiscali include la fornitura in bundle di terminali testati e certificati per i motivi già ampiamente esposti.

In conclusione, la scrivente si dichiara favorevole all'introduzione di misure volte a promuovere la libera scelta delle apparecchiature terminali, ma ritiene che l'intervento regolamentare debba tenere in debita considerazione la sussistenza di tecnologie e servizi in cui tale libertà sia limitata nell'interesse ed a tutela dello stesso consumatore (o utente) che, altrimenti, potrebbe risulterne penalizzato.

Laddove, invece, l'Autorità decidesse di percorrere la direzione di una piena ed incondizionata libertà di scelta a favore del consumatore/utente, appare opportuno mettere in evidenza gli importanti e gravosi impatti, non solo economici, che un simile intervento produrrebbe in capo agli operatori.

Si pensi agli investimenti necessari per adeguarsi alle nuove misure, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- analisi impatti e fattibilità sulla rete dell'operatore;
- modifica/sviluppo sui sistemi informativi;
- modifica di processi e procedure operative interne;
- formazione degli addetti all'assistenza tecnica.

Per tali ragioni si richiede che, nell'ipotesi di nuove misure in materia di libera scelta degli apparati, l'Autorità preveda un periodo sufficientemente lungo di implementazione che dia modo e tempo agli operatori di affrontare tutte attività necessarie a tale fine.

⁷ “Obiettivo principale della consultazione è raccogliere elementi finalizzati a garantire al consumatore finale una scelta consapevole delle apparecchiature terminali collegate alla rete”

⁸ il dispositivo proprietario è autoinstallante, può essere configurato in remoto, l'assistenza tecnica è gratuita, è garantita la sostituzione gratuita in caso di difetti o malfunzionamenti:
<http://abbonati.tiscali.it/comunicazioni/layer/modem.html>