

From: (OMISSIS)
Sent: Wed, 21 Feb 2018 08:51:15 +0100
To: agcom@cert.agcom.it
Cc: dsd.regolamentazione@agcom.it
Subject: Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali

Mittente:

(OMISSIS)

Di seguito si riporta, sotto forma di testo libero, la risposta ai quesiti pubblicati da AGCOM nell'allegato B della delibera 35/18/CONS.

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

Si.

D2

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

Vanno chiarite le responsabilità nelle questioni "Technological Necessity".

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?

Si, senza dubbio.

D4

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

No.

A titolo di esempio non viene sufficientemente chiarito che anche il VoIP deve essere libero, ovvero il consumatore deve essere messo in grado di gestire in maniera autonoma anche le credenziali di accesso alla propria linea VoIP. Questo anche per questioni di sicurezza.

In caso contrario, il consumatore deve essere libero di migrare la propria linea VoIP su altro operatore pagando all'ISP solamente la linea Internet o deve poter scegliere un abbonamento con la sola linea Internet senza VoIP, gestendo quest'ultimo come un accessorio dell'offerta Internet.

Inoltre, in caso di posizione rigida dell'ISP in merito alla questione "Technological Necessity", deve essere chiarito quali strumenti possono utilizzare i consumatori per trasmettere/avviare un'istanza contro l'ISP e chi decide (e in quali tempi) in merito a queste questioni prettamente tecniche.

D5

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

Con le attuali politiche di vendita abbinata obbligatoria del modem/router, gli ISP limitano il libero mercato sia verso i costruttori che verso i consumatori.

Sarebbe auspicabile una maggiore informazione che permetta ai consumatori di non doversi affidare agli ISP per la fornitura del terminale.

D6

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

Assolutamente sì.

Vista la sempre maggior importanza assunta dalla tecnologia e dalle infrastrutture di rete nella società odierna, una maggiore trasparenza e un accesso semplificato alle informazioni diventa indispensabile.

D7

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

Assolutamente sì.

I consumatori devono essere resi edotti sull'importanza rivestita dagli apparati di rete nel normale funzionamento della rete internet. A maggior ragione, il consumatore deve poter valutare le qualità dell'apparecchio che sta (forzatamente o meno) acquistando dall'ISP così da poter scegliere in maniera consapevole un diverso apparato.

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?

Sì.

Indipendentemente dal tipo di acquisto del terminale (singolarmente o in bundle) gli ISP in ogni caso devono rendere disponibili tutti i servizi internet, sia aggiuntivi che standard/tradizionali, in modo che il consumatore non venga condizionato.

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 questione "Technological Necessity" deve essere chiarita in modo preciso, per evitare che l'unico soggetto danneggiato sia l'utente finale.

A titolo di esempio, il VoIP deve essere libero, ovvero non può essere considerato come "necessità tecnologica".

Inoltre, in questi casi quali strumenti i consumatori possono utilizzare per trasmettere/avviare una istanza contro l'ISP? Quali enti possono decidere in merito alle questioni tecniche?

MODIFICHE UNILATERALI AI CONTRATTI

Devono essere anche vietate, nel limite del possibile, le modifiche unilaterali ai contratti in quanto a tutti gli effetti il consumatore è costretto ad accettare aumenti del canone senza avere alcuna alternativa dato che gli ISP tendono a formare un cartello. Si ritiene tale pratica lesiva della libertà dei consumatori, che non possono scegliere all'interno di un mercato libero e concorrenziale ma bensì in un oligopolio di società con

prassi e prezziallineati tra loro.

INDIRIZZI IP PUBBLICI

In molti casi l'ISP fornisce al consumatore un solo indirizzo IP pubblico dinamico con il modem/router fornito obbligatoriamente dall'ISP.

In questi casi viene quindi preclusa anche la possibilità di installare un router di proprietà del consumatore in cascata a quello fornito dall'ISP, con tutti gli inconvenienti immaginabili.

In questi casi l'obiettivo dell'ISP è quello di imporre a tutti i costi il proprio modem/router per gestire il VoIP. Anche questa limitazione del singolo IP pubblico deve essere esplicitamente chiarita affinché il consumatore possa utilizzare liberamente l'eventuale propria apparecchiatura terminale (qualunque essa sia) in aggiunta a quella eventuale dell'ISP.

Va inoltre sottolineato l'aspetto relativo alla sicurezza. In sostanza, l'utente che acquista (forzatamente) un apparato fornito in bundle dall'ISP consegna dei potenziali strumenti per l'accesso alla propria connessione domestica ad un soggetto terzo.

L'utente potrebbe inoltre non disporre appieno delle misure di sicurezza rese disponibili dall'apparato in quanto castrate dall'ISP. Anche l'installazione di aggiornamenti (firmware) viene demandata all'ISP, con tutte le possibili conseguenze del caso (ritardo nell'installazione, fornitura di firmware modificati ad hoc ecc.).

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.

No.

A titolo esemplificativo, l'offerta TIM "Smart casa" prevede uno "Smart modem Wi-Fi" in vendita abbinata obbligatoria.

Lo "Smart modem Wi-Fi" in questione si è rilevato essere un apparato di qualità discutibile con funzionalità pesantemente limitate da un firmware Tim che lo rende instabile.

Visto il costo 3,90 €/mese per 48 rate (successivamente aumentato), un consumatore non informato potrebbe pensare che il modem/router in questione sia di fascia alta, mentre così non è. Gli ultimi tre modelli Technicolor di TIM risultano essere in egual maniera castrati: funzioni limitate, instabilità generale, senza gestione VoIP, senza VPN, con instabilità del DHCP e del WiFi, senza accesso alla programmazione da WAN.

Non avendo pubblicato alcuna caratteristica tecnica e funzionale dei propri modem/router in vendita abbinata obbligatoria, TIM ha in sostanza costretto i consumatori ad acquistare un proprio router da mettere in cascata a quello fornito da TIM per recuperare le funzionalità anomale ed instabili degli "Smart modem Wi-Fi".

Un altro esempio riguarda l'offerta fibra Windhome Unlimited di Wind Tre s.p.a., dove il modem viene fornito obbligatoriamente ad un costo di 2 €/mese per 48 rate.

Ciò premesso, i consumatori devono essere messi a conoscenza di qualunque tipo di limitazione, sia di rete (a titolo di esempio: porte tcp/udp bloccate) che degli apparati in vendita obbligatoria.

I consumatori devono, in sostanza, essere liberi di collegare alla rete internet un proprio modem/router e di gestire autonomamente la propria linea VoIP fornita dall'ISP. In aggiunta, l'acquisto della funzionalità VoIP deve essere opzionale.

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?

Gli ISP devono dichiarare pubblicamente ed esplicitamente quali marche e modelli di modem/router in commercio (EU) sono compatibili con la propria rete.

Gli ISP devono anche fornire le caratteristiche della propria rete ai varicostruttori di modem/router al fine di consentire ai costruttori di dichiarare pubblicamente le medesime compatibilità.

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 a orientarsi nella selezione di un prodotto complesso?

Gli ISP devono dichiarare pubblicamente quali limitazioni presentano i modem/router da loro forniti con marchio dell'ISP, rispetto ad un equivalente modem/router di altre marche.

Il prezzo del modem/router fornito dall'ISP deve riguardare solo il costo del modem/router come hardware e non deve comprendere (o nascondere) altre voci quali ad esempio canoni di assistenza, garanzie o vincoli di tempo con penali.

TIM e gli altri ISP, vincolando il contratto a 48 mesi con la vendita abbinata obbligatoria dello "Smart modem Wi-Fi" o similari, non rispettano la legge 4 agosto 2017 n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" (vedasi art. 3-ter) che prevede la durata massima di 24 mesi per eventuali offerte promozionali.

Si ritiene altresì pratica scorretta addebitare il costo del modem in caso di recesso per variazioni unilaterali del contratto da parte dell'ISP, in quanto l'utente si ritroverebbe in possesso di un apparato non utilizzabile con altri ISP ma pagato almeno quanto un modem acquistabile liberamente sul mercato. Considerando la frequenza di tali variazioni, un consumatore potrebbe ritrovarsi in possesso di più modem non utilizzabili liberamente.

Ancora più onerosa sarebbe la situazione in cui il consumatore decida di recedere dal contratto in essere con l'ISP, pagando intero il modem, e decida di sottoscrivere dopo poco tempo un nuovo abbonamento con lo stesso ISP. In tale circostanza, il consumatore dovrebbe nuovamente pagare per intero l'apparato modem pur essendone già in possesso.

D13

Che importanza assume la conoscenza delle prestazioni attive ed dell'aggiornamento del software e, in particolare, quanto incide la conoscenza dell'obsolescenza del terminale nella scelta del prezzo?

Rilevante.

D14

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

La questione riveste un'importanza fondamentale, visto quanto accaduto con TIM e gli "Smart modem Wi-Fi" da essa forniti. Tali modem montano firmware con funzionalità limitate rispetto ad un equivalente modem/router non Tim di costo equivalente.

Importante anche dal punto di vista della sicurezza della LAN del consumatore, in quanto l'ISP oggi dispone potenzialmente degli strumenti necessari ad accedere alla rete del consumatore (senza il suo consenso).

Devono essere assolutamente VIETATE situazioni come quella di TIM che, accortasi della situazione ormai insostenibile causata dalle molte lamentele dei propri consumatori in relazione all'instabilità ed alle pesanti limitazioni funzionali di TUTTI i modem/router TIM, ha agito nel seguente modo:

1) Ha attivato un gruppo di persone per correggere i problemi firmware dei propri modem/router ("App MyTIM Fisso e Modem beta");

2) Ha delegato il sig. Enrico Grosso (che si ipotizza sia un dipendente TIM, ma non c'è traccia di questo particolare) un gruppo in Google Plus <https://plus.google.com/communities/...66800436892116> per tenere i contatti con i consumatori TIM disponibili ad effettuare dei BETATEST su firmware corretti dei modem/router TIM;

Pur essendo stato aperto tale gruppo Google+ con il logo di TIM e sia stato fornito un indirizzo e-mail TIM (appmodem@telecomitalia.it) appare evidente come TIM abbia avviato questa anomala gestione "riservata" per non suscitare allarmismi e soprattutto - visto il prezzo dei modem - per non avere ripercussioni commerciali negative. Infatti non vi è traccia di questa attività nella "Community TIM".

A ciò si aggiunge il rischio che l'ISP possa installare firmware con problemi (bug), bug che potrebbero facilitare l'accesso alla LAN del consumatore da parte di terzi.

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 diretto o ISP?

È necessario un distinguo, in quanto l'ISP è pienamente in grado di rilevare quando un problema è dovuto alla rete (di sua proprietà o affittata da TIM) o all'apparecchio terminale.

L'assistenza e le riparazioni relative alla rete (upgrade di banda, interventi sul cabinet, guasti ai cavi) devono restare in capo all'ISP.

Il consumatore dovrà gestire autonomamente eventuali guasti occorsi all'apparato terminale di sua proprietà, senza che questo pregiudichi la qualità del servizio di assistenza che viene erogato dagli ISP per altre tipologie di problemi.

D16

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

I parametri di configurazione, sia della rete Internet che delle funzionalità VoIP, devono essere resi disponibili liberamente.

L'ISP deve garantire che la rete Internet non abbia alcuna limitazione funzionale, ovvero (a titolo esemplificativo) che tutte le porte TCP/UDP sono aperte, che l'IP è pubblico dinamico e non dietro NAT, che il consumatore (anche se privato) può acquistare un IP pubblico STATICO, che il tethering è libero, che il VoIP è libero (anche quello non fornito dall'ISP), e che tutte le funzionalità rimarranno illimitate nel tempo.

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)?

Eventuali limitazioni e funzioni eliminate volontariamente dall'ISP, rispetto allo stesso modello di apparato recuperabile sul mercato, devono essere esplicitate chiaramente.

Il fornitore deve inoltre fornire un adeguato supporto (manuale) per la configurazione dell'apparato, nonostante sia presente una configurazione pre-impostata dall'ISP.

L'utente dovrebbe altresì poter essere informato di nuovi rilasci firmware, accedendo all'interfaccia del modem visitando la propria pagina personale sul sito dell'ISP, insieme ad un opportuno changelog.

Deve inoltre essere disponibile un elenco dettagliato delle funzionalità dell'apparato, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, disponibilità di connessione WiFi a 2.4ghz/5ghz, funzionalità di firewall hardware, VPN, porte USB disponibili, funzioni di telefonia.

In alternativa deve essere disponibile un rimando al sito del produttore dell'apparato così da semplificare la ricerca al consumatore.

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?

L'offerta in bundle deve essere opzionale, e deve essere chiaro per il consumatore che è possibile acquistare lo stesso modello di apparato sul mercato. Deve essere altresì specificato che l'apparato fornito non garantisce prestazioni superiori rispetto ad altri modelli, o, se le garantisce, supportare con dati oggettivi tali affermazioni.

È fondamentale che sia indicato chiaramente come l'acquisto del modem comporti un vincolo di durata (com'è attualmente) ed un'eventuale penale in caso di recesso anticipato.

Sarebbe auspicabile che, in caso di recesso/scadenza vincolo temporale, l'apparato venga reso libero da vincoli e/o limitazioni, così da essere liberamente riutilizzabile dall'utente.

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?

Attualmente alcuni ISP forniscono un apparato terminale che non viene sostituito, se non dietro richiesta e (spesso) pagamento da parte del consumatore, con un modello aggiornato e dotato di maggiori funzionalità. Si pensi all'aumento della velocità per le connessioni di tipo FTTC (da 50 mbit a 200 mbit), che ha richiesto l'aggiornamento dei terminali per poter essere sfruttata adeguatamente.

Nel momento in cui il consumatore paga mensilmente una quota per il noleggio di un apparato, l'ISP è tenuto a fornire un apparato aggiornato nel momento in cui ve ne sia la disponibilità. Le connessioni Internet moderne si aggiornano sempre più rapidamente, l'utente dovrebbe essere messo nelle condizioni di poter usufruire di tali servizi automaticamente.

Diversi ISP chiedono una ri-sottoscrizione del contratto per ottenere un upgrade di velocità, con costi (sia una tantum che ricorrenti) superiori e la ri-applicazione di vincoli di durata temporale. Perciò un utente potrebbe risultare poco incline ad effettuare tale upgrade.

Inoltre, la sostanziale assenza di concorrenza tra gli operatori rende lento e difficoltoso l'aggiornamento delle reti in Italia, come si evince da una qualunque classifica relativa alla velocità media di navigazione nel nostro paese.