

From: (OMISSIS)
Sent: Sat, 17 Feb 2018 11:28:56 +0100
To: agcom@cert.agcom.it; dsd.regolamentazione@agcom.it
Subject: Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali

RACCOMANDATA VIA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Destinatario: AGCOM (Pec) agcom@cert.agcom.it

Destinatario: AGCOM (e-mail ordinaria) dsd.regolamentazione@agcom.it

Mittente: (OMISSIS)

Con riferimento alla delibera n. 35/18/CONS del 30 gennaio 2018 - "*Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali*" - il sottoscritto, in qualità di CONSUMATORE, fornisce le seguenti risposte alle domande AGCOM.

RISPOSTA alle domande AGCOM D1-D19

RISPONDENTE: (OMISSIS)

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 ?

Da chiarire chi fa cosa 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, condivisa al 100%

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 AUTONOMAMENTE anche le credenziali di accesso alla propria linea VoIP.

Ciò anche (ma non solo) 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.

INOLTRE, in caso di posizione rigida dell'ISP in merito alla questione "TECHNOLOGICAL NECESSITY", deve essere chiarito quali strumenti i consumatori possono utilizzare per trasmettere/avviare una istanza contro l'ISP e chi decide in merito a queste questioni prettamente tecniche ed in quali tempi.

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 dei modem/router gli ISP oggi limitano il libero mercato a danno dei vari costruttori, ma anche a danno dei consumatori.

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 ?

Si

D7

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

Si

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 ?

Si, in linea generale, con le precisazioni esposte più avanti anche nelle altre risposte.

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

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 ?

Come già accennato, la questione "TECHNOLOGICAL NECESSITY" deve essere chiarita in modo preciso, ad evitare che gli ISP facciano come al solito i loro interessi a danno del consumatore.

Non devono esserci dubbi in merito....

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 ?

Chi decide in merito a queste questioni prettamente tecniche ?

In quali tempi ?.

MODIFICHE UNILATERALI AI CONTRATTI

Devono essere anche vietate le modifiche UNILATERALI ai contratti in quanto a tutti gli effetti il consumatore è costretto ad accettare aumenti del canone senza avere alcuna alternativa in quanto gli ISP (come noto a tutti) hanno fatto cartello !

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.

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'offerta TIM "Smart casa" prevede uno "Smart modem wifi" in vendita abbinata obbligatoria. Lo "Smart modem wifi" in questione si è rilevato essere un apparato di pessima qualità con funzionalità pesantemente limitate da un firmware Tim che lo rende anche instabile.

Visto il costo 3,90 €/mese per 48 rate (successivamente aumentato) il consumatore è legittimamente portato a pensare che il modem/router in questione sia di fascia alta, cosa che non è assolutamente vera. Gli ultimi tre modelli Technicolor di TIM (ed altri) sono nelle medesime condizioni: funzioni limitate, instabilità generale, senza gestione VoIP, senza VPN, con instabilità del DHCP e del WiFi, senza accesso alla programmazione da WAN, ecc.ecc. (tutte questioni verificabili anche consultando le varie lamentele presenti nella "Community TIM" ed in altri forum internet).

Non avendo pubblicato alcuna caratteristica tecnica e funzionale dei propri modem/router in vendita abbinata obbligatoria TIM ha in sostanza TRUFFATO i consumatori, mettendoli nella condizione di dover acquistare un proprio router da mettere in cascata al TIM per recuperare tutte le funzionalità anomale ed instabili degli “Smart modem WiFi” TIM.

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 essere liberi di collegare alla rete internet un proprio modem/router e di gestire anche autonomamente la propria linea VoIP fornita dall'ISP. Devono essere messi nelle condizioni di poter scegliere anche tra Internet con VoIP o Internet senza VoIP.

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 vari costruttori di modem/router affinché anch'essi possano 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 ad orientarsi nella selezione di un prodotto complesso ?

Gli ISP devono dichiarare pubblicamente quali limitazioni hanno i modem/router di propria fornitura 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 oltretutto (ma non solo TIM !) vincolando il contratto a 48 mesi con la vendita abbinata obbligatoria dello “Smart modem WiFi” non rispetta la legge 4 agosto 2017 nr. 124 “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”. (riferimento art. 3-ter) che prevede la durata massima di 24 mesi per eventuali offerte promozionali.

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 ?

Rilevante.

D14

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

Fondamentale, visto quanto sta facendo TIM con i propri “Smart modem WiFi” che montano firmware che limitano le funzionalità rispetto ad un equivalente modem/router NON Tim di costo simile.

Fondamentale anche dal punto di vista della sicurezza della LAN del consumatore in quanto l'ISP oggi ha tutti gli strumenti per entrare nella rete del consumatore e comunque potrebbe installare firmware affetti da “bug” che potrebbero facilitare l'accesso alla LAN del consumatore da parte di terzi.

FIRMWARE BETA TESTING

Devono essere assolutamente VIETATE situazioni come quella di TIM che, accortasi della situazione ormai insostenibile causa le 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:

- ha attivato un gruppo di persone per correggere i problemi firmware dei propri modem/router (“*App MyTIM Fisso e Modem beta*”);
- ha fatto aprire a certo 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/108761366800436892116> per tenere i contatti con i consumatori TIM disponibili ad effettuare dei BETA TEST 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 che TIM questa anomala gestione “riservata” l'abbia messa in piedi per non suscitare allarmismi e soprattutto - visto il prezzo dei modem - per non avere ripercussioni commerciali negative.

Molti consumatori infatti non capiscono come mai non ci sia traccia di questa attività nemmeno nella “Community TIM” e ad oggi i gestori della Community non hanno ancora accolto la proposta di creare un filo diretto con gli sviluppatori Beta Testing all'interno della Community stessa: <https://community.tim.it/t5/MODEM-ROUTER/Beta-TESTING-sui-modem-TIM/td-p/11369>

Sarebbe stata cosa normale vedere questa gestione all'interno del sito ufficiale di TIM, ovvero in <https://www.tim.it/>, anche per una questione di tranquillità dal punto di vista della sicurezza.

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 ?

Se il modem/router è di proprietà del cliente e non è stato fornito dall'ISP, in caso di guasto quest'ultimo deve certificare il corretto funzionamento di internet effettuando misure dalla presa del cliente posta nell'abitazione.

La sostituzione del modem/router in questo caso è di competenza del cliente che può accettare o

meno una eventuale offerta dall'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 ?

L'ISP deve garantire che la rete internet non abbia alcuna limitazione funzionale, ovvero che tutte le porte tcp/udp sono aperte, che l'IP è pubblico dinamico e NON nattato, che vengono forniti un massimo di X indirizzi IP pubblici, che il consumatore (anche se privato) può acquistare un IP pubblico STATICO, che il tethering è libero, che il VoIP è libero (anche quello eventuale non fornito dall'ISP), che tutti i servizi aggiuntivi sono liberi, ecc. ecc.

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) ?

L'ISP deve garantire e dichiarare che il firmware installato nel proprio modem/router non limita alcuna funzionalità rispetto ad un equivalente modem/router di altre marche. Deve dettagliare quali eventuali limitazioni sono presenti (VoIP, VPN, DHCP, PORTE TCP/UDP, TETHERING, WiFi, ecc.).

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 ?

Vedasi risposta alla D12.

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 ?

Questa domanda per un consumatore è di difficile interpretazione, quindi non viene data alcuna risposta.