

**From:** (OMISSIS)  
**Sent:** Tue, 6 Mar 2018 22:14:00 +0100  
**To:** agcom@cert.agcom.it  
**Cc:** dsd.regolamentazione@agcom.it; (OMISSIS)  
**Subject:** (OMISSIS) - Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali

Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali

Spett.le AGCOM,

invio le mie osservazioni su quanto in oggetto.

Cordiali saluti,  
(OMISSIS)  
(OMISSIS)

NB: questo indirizzo email accetta solo PEC, in caso di email normale potete contattarmi su (OMISSIS) . Grazie per l'attenzione.

---

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 lâ€™analisi

R1: SÃ-

D2 Si ritiene completa la descrizione del quadro normativo e delle competenze dellâ€™AutoritÃ per le garanzie nelle comunicazioni?

R1: SÃ-

D3 Si condivide che, al fine di una maggiore tutela dei consumatori nella libertÃ di scelta, sia importante lâ€™analisi delle funzioni esercitate dallâ€™apparecchiatura terminale e non occorra limitarsi alla sola delimitazione del confine tra punto terminale di rete e apparati e sistemi dâ€™utente?

R3: SÃ-

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

R4: No. Occorre chiarire lâ€™assoluta necessitÃ della cosiddetta â€œneutralitÃ della reteâ€¸, affinchÃ lâ€™ISP non possa vincolare alcun tipo di trasmissione/protocollo di rete allâ€™uso di un apparato imposto dallo stesso. Inoltre tutte le credenziali devono venir date al cliente finale (ad es. per il servizio VoIP di cui ad oggi invece molti impediscono una configurazione autonoma) perchÃ il consumatore deve essere messo in grado di gestire autonomamente ogni aspetto di accesso alla propria linea.

CiÃ anche per questioni di sicurezza e riservatezza, oltre che di semplice possibilitÃ di avere subito un modem/router di riserva in caso di blocco di

quello primario.

In caso contrario il consumatore deve essere libero di migrare la propria linea VoIP su altro operatore pagando all'ISP solamente la linea Internet e quindi lo stesso ISP non deve poter bloccare il protocollo SIP e permettere l'installazione di un apparato liberamente configurabile.

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 e in quali tempi.

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

R5: 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 distributori, rivenditori e consumatori finali.

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?

R6: Sì

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

R7: Sì, ogni provider dovrebbe avere una pagina facilmente individuabile con le caratteristiche elencate.

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?

R8: Sì, in linea generale, con le precisazioni espone più avanti.

Indipendentemente dal tipo di acquisto del terminale (singolarmente od in bundle con la linea) gli ISP in ogni caso devono rendere disponibili tutti i servizi internet, siano essi aggiuntivi o standard, 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?

R9: La questione sulla necessità tecnologica deve essere chiarita in modo preciso, in quanto in realtà non vi è alcun bisogno tecnico che necessiti per forza di un dispositivo particolare (tranne forse per i servizi gestiti SaaS, ma non è questo il caso di cui si discute).

A titolo di esempio il VoIP deve essere libero, ovvero non può essere considerato come necessità tecnologica, in quanto sono ormai molti anni che segue uno standard ben preciso, il cui protocollo viene gestito da decine di apparati diversi senza particolari difficoltà. Certo è che il provider, oltre alle credenziali, dovrebbe fornire l'elenco esatto delle configurazioni possibili, con tutti i riferimenti alle RFC e parametri di utilizzo (ed es. i codec richiesti).

#### 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 i maggiori ISP hanno fatto cartello, cosa evidente a tutti!

Inoltre a proposito di contratti, vi sono ancora delle penali molto elevate su

quelli aziendali (150/200 e pi<sup>1</sup> euro) in caso di disdetta prima dei 12/24 mesi.

#### 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.

R10: Non è sufficiente consapevolezza. I consumatori devono essere messi a conoscenza di qualunque tipo di limitazione, sia di rete (a titolo di esempio: porte tcp/udp bloccate; protocolli non veicolati, limiti di banda sul tipo di traffico) 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.

A mia conoscenza ad es. il provider MC-link impone da qualche tempo (cosa che non succedeva fino a un paio di anni fa, pur offrendo sempre gli stessi servizi sia di connettività pura che di VoIP) degli apparati preconfigurati di cui non indica le credenziali di accesso, né di utenza VoIP; questo pur fornendo comunque router di qualità pi<sup>1</sup> che buona (AVM mod. Fritz!Box, Draytek, Cisco) che per<sup>2</sup> il cliente non pu<sup>2</sup> configurare da solo neanche per le funzioni di base quali NAT o aggiunta di cordless.

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?

R11: 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.

Inoltre l'AGCOM deve sorvegliare la situazione e obbligare i produttori a testare fisicamente (non in ambienti virtuali) i modem/router sulle linee italiane, onde evitare ad es. il problema sorto con l'ultimo modello della AVM che pubblicizzato per le FTTC da 200 Mbps non aggancia oltre i 100 Mbps a causa del chipset usato che è non compatibile con quasi tutte le centrali TIM. Qui è stato uno scaricabarile tra AVM e TIM e chi ci rimette sono sia i rivenditori che i consumatori.

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?

R12: Gli ISP devono dichiarare pubblicamente quali caratteristiche e 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 il puro costo all'ingrosso 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. Eventualmente il provider potrebbe offrire a parte un canone di assistenza per chi non è in grado di provvedere da solo.

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?

R13: Un'importanza primaria.

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

R14: È molto importante se la scelta è libera e consapevole. Altrimenti finisce che in realtà il provider non effettua gli aggiornamenti, causando anche un danno al consumatore che non può neanche sostituire l'apparato. Vedasi i casi recenti di modem "bricked" (totalmente bloccati da remoto tramite backdoor) avvenuti sia in Italia con Wind (modem Nokia) che in Germania, causa non attenta configurazione della porta di gestione remota. In questi casi proprio la libertà di scelta avrebbe invece messo al sicuro un utente più attento alla propria configurazione.

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?

R15: 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 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?

R16: 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 e non natato, 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. Le informazioni da fornire sono quelle necessarie per fruire di tutti i contenuti e servizi disponibili via internet.

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)?

R17: 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, o della stessa marca se il firmware è stato modificato. 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?**

**R18: Vedere 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?**

**R19: La domanda non mi è chiara.**

---

---