



COPERNICANI
Innamorati del Futuro

Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali (delibera n. 35/18/CONS)

Osservazioni dell'Associazione COPERNICANI in merito agli orientamenti dell'Autorità esposti nel testo della consultazione di cui all'Allegato B della delibera, con contestuale istanza di audizione

L'Associazione COPERNICANI accoglie con favore e sostiene la consultazione lanciata dall'Autorità nella materia in oggetto, con l'auspicio che tale iniziativa contribuisca alla piena attuazione del principio della libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti, in conformità al Regolamento UE 2120/2015. L'Associazione COPERNICANI persegue, come scopo, la definizione e la promozione di politiche consapevoli, rivolte al futuro, nonché l'assicurazione di trasparenza, competenza e partecipazione, diffondendo e promuovendo best practices che mettano al centro dello sviluppo le persone, anche sfruttando le possibilità offerte dalla tecnologia. Ciò premesso, abbiamo il piacere di inviarvi le risposte alla Consultazione elaborate dall'Associazione, quesito per quesito, nell'ordine da D1 a D19.

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

Riteniamo le definizioni in questione, nel loro complesso, esaustive, sebbene in alcuni punti confuse e ridondanti. A nostro avviso le considerazioni circa la gestione DNS e la responsabilità dell'operatore sulla gestione delle *black list* dovrebbero rientrare nella disciplina delle linee guida che l'Autorità intende redigere.

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

Si.

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.

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 occorre limitarsi alla sola delimitazione del confine tra punto terminale di rete e apparati e sistemi d'utente?

Si.



COPERNICANI

Innamorati del Futuro

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

Si.

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

Per quanto riguarda il mercato consumer, riteniamo che la distribuzione delle apparecchiature terminali sia prevalentemente affidata all'operatore che fornisce in bundle il modem/router di accesso.

I punti-vendita specializzati sono poco sviluppati e troppo sofisticati per l'utente medio. I grandi canali di distribuzione sono invece diffusi e variegati, concentrati in grandi catene di negozi di elettrodomestici ed elettronica di consumo. Un miglioramento della distribuzione sarà possibile solo quando si consentirà ai consumatori di poter scegliere il proprio apparato terminale di connessione alla rete pubblica di telecomunicazione, senza subire discriminazioni, clausole contrattuali *lock-in* dagli operatori e/o ingiusti oneri aggiuntivi al costo del servizio che inducono il consumatore stesso all'accettazione del router in comodato.

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.

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?

Questa consultazione fa riferimento al solo caso dell'accesso ad Internet mediante una rete di telecomunicazioni pubblica, ma una situazione simile, se non peggiore, si verifica nell'accesso ai servizi di TV satellitare, in cui è sostanzialmente impossibile non utilizzare i



COPERNICANI

Innamorati del Futuro

terminali forniti da grandi player del mercato, che a loro volta limitano notevolmente le funzionalità che tecnicamente potrebbero essere rese disponibili al consumatore, per esempio nella registrazione e successiva visione dei programmi regolarmente acquistati, in ragione di politiche commerciali dell'operatore satellitare e/o dei produttori di contenuti.

Tornando in merito al caso di accesso alla rete, e parlando di utenza di medio-grandi, è rilevante lo SLA (Service Level Agreement) proposto dal fornitore del servizio di connettività che tipicamente prevede la gestione della CPE nel contesto di un'offerta di servizio. Questa tendenza è frutto, da una parte, della necessità del fornitore di accesso di contrastare la riduzione dell'ARPU, introducendo appunto logiche di integrazione e abbinamento con altri servizi alla mera connettività; dall'altra parte, la tendenza incontra spesso l'aspettativa dell'utente finale che cerca una logica di semplificazione nella gestione dei fornitori e di accountability di più servizi associati alla connettività.

Sempre parlando di imprese medio-grandi nonché della PA, un tema ulteriore da aggiungere al documento di consultazione è il seguente: *"è in corso, ad uno stadio iniziale, ma con significativa tendenza attesa alla crescita per i prossimi anni, l'introduzione di servizi di gestione della connettività in base alla tecnologia Software Define Network (SDN) e parlando di reti geografiche in particolare, SD WAN; una tecnologia che permette di introdurre una logica di gestione differenziata tra cosiddetto "underlay" (gestione network a livello tradizionale CPE) e "overlay" (gestione integrata di differenti supporti alla connettività - Internet, MPLS, G4/G5 - e controllo applicativo). L'utente avrà la possibilità di valutare di affidare la gestione dei due servizi (underlay e overlay) a differenti fornitori (non solo telco). Sostenere e sottolineare la libertà di gestione della CPE da parte dell'end user, a nostro avviso, non potrà che facilitare questo processo di innovazione e miglioramento dei servizi attesi dall'utente (Es: servizi: visibilità e controllo delle applicazioni in rete, gestione della performance delle singole applicazioni, gestione delle applicazioni in ottica multicloud)".*

Per quanto riguarda la PMI o le micro-aziende, spesso assimilabili all'utenza residenziale, vige la stessa tendenza del fornitore d'accesso a contrastare la riduzione dell'Arpu attraverso la gestione integrata della CPE; in questo caso la gestione integrata, associata spesso ad una buona performance di marginalità attesa dalla "rateizzazione" della terminazione di rete, è facilitata dalla tendenzialmente scarsa capacità dell'utente finale di discernere possibili alternative. "

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 segnala eventuali forme di "obbligo" o condizionamento nella scelta del consumatore e di cui è a conoscenza.

Riteniamo che non ci sia sufficiente consapevolezza per via della scarsa conoscenza dei rischi legati alla presenza in rete, sia sul fronte dell'esposizione ad attacchi di cybersecurity che sul fronte concernente la protezione dei dati personali. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto sarà bene attendere l'applicazione del GDPR e se qualche cosa cambierà con lo stesso, soprattutto nel mondo della piccola impresa. A nostro avviso andrebbe sollecitata in tal senso una campagna di comunicazione, che verta sui temi della sicurezza e della



COPERNICANI
Innamorati del Futuro

protezione dei dati personali attraverso l'utilizzo di un modem/router di libera scelta.

I consumatori mediamente non hanno idea della complessità tecnica dell'infrastruttura di cui usufruiscono e ritengono che il modem/router debba essere "per forza" quello fornito dall'ISP. A nostro avviso, invece, quando la connettività viene fornita attraverso un device imposto dal fornitore del servizio sussiste una sorta di inganno o di forzatura ai danni del consumatore. Ciò avviene perché il mercato residenziale o di massa non è normalmente consapevole di questo stato di dipendenza dagli operatori, nè è a conoscenza delle opportunità che la scelta dell'apparato terminale può offrire in termini di sicurezza, garanzia della privacy e miglioramento del servizio anche in termini di prestazioni.

I consumatori però, anche a causa delle recenti notizie di cronaca (vedi il caso [WindTre](#)), stanno pian piano cercando sempre più informazioni sul tema, e le campagne di informazione, svolte dalle riviste di settore, stanno cominciando a produrre qualche risultato. Inoltre non è da sottovalutare l'esperienza diretta fatta dai consumatori, successivamente condivisa attraverso canali sociali, come motore di consapevolezza.

Sarebbe auspicabile una campagna di comunicazione, anche svolta da AGCOM, che spieghi in modo comprensibile al consumatore i motivi per cui non è obbligatorio acquistare/noleggiare il terminale dal fornitore di servizi internet.

C'è inoltre da rilevare come i grandi operatori si rifiutino di fornire qualsivoglia supporto tecnico agli utenti che preferiscono configurare un dispositivo già di proprietà, anche se il dispositivo coincida, per marca e modello, con uno di quelli forniti o venduti dall'operatore. Se da un lato ciò preserva l'operatore da eccessive responsabilità tecniche nei confronti di imperizia dell'utente o inadeguatezza del dispositivo posseduto, dall'altro il non fornire indicazioni circa le configurazioni per i dispositivi più venduti si traduce in una inaccettabile limitazione alla libertà del consumatore. Fornire precise e dettagliate informazioni circa le configurazioni ovviamente non va inteso come fornire gratuitamente la consulenza e/o l'assistenza tecnica sul dispositivo utente, bensì mettere l'utente nelle condizioni di poter configurare correttamente il proprio dispositivo per utilizzare il servizio di accesso fornito dall'operatore.

L'azione di AGCOM dovrebbe essere inoltre mirata sempre ad assicurare che il costo del terminale sia scorporato esplicitamente da quello del servizio e sia opzionale, facendo in modo che la trasparenza delle offerte sia esse stessa misura di comunicazione e informazione diretta al consumatore.

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?

Riteniamo che ciò possa avvenire grazie a un sistema di standardizzazione e semplificazione dei requisiti tecnici minimi, indicati sulle offerte degli operatori. Questi requisiti minimi potrebbero essere semplificati con l'utilizzo di simboli, come già accade per gli standard wi-fi o altri tipi di device, da applicare alle confezioni dei dispositivi oppure



COPERNICANI
Innamorati del Futuro

all'interno delle offerte degli operatori. Riteniamo che su questo fronte l'AGCOM, coordinandosi con le altre autorità europee, possa fare una proposta in tal senso.

Riteniamo inoltre che provvisoriamente l'operatore, e i produttori di dispositivi, possano tenere delle rispettive liste di compatibilità aggiornate, da rendere consultabili tramite Internet.

L'apertura di questo mercato farà sì che la figura del rivenditore ritorni centrale anche nell'assistenza all'installazione, in tal modo rendendo un servizio a valore aggiunto all'utenza.

Alternativamente, l'ISP potrebbe selezionare un elenco di apparecchi compatibili con la propria rete, sempre nel rispetto della libera concorrenza, eventualmente classificandoli come più o meno adatti. Riteniamo infine che la migliore soluzione sia sempre quella più semplice dal punto di vista esplicativa.

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?

Esiste una fascia di popolazione che ritiene il problema sia più tecnologico che di prezzo, quindi l'utente più smaliziato vorrebbe un certo tipo di prodotto, a prescindere dal prezzo. A nostro avviso, fermo restando ciò detto in precedenza, il prezzo che viene pagato "una tantum", per questa fascia di popolazione non è così elevato da condizionare la scelta.

Per quanto riguarda il miglior modo di aiutare il consumatore, riteniamo che le medesime risposte date nella domanda D11 possano essere qui ri-affermate. Forse si potrebbe prevedere un intervento dell'Autorità con forme di comunicazione dirette al consumatore.

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?

In una scala da 0 a 10, dove 0 nessuna importanza e 10 massima importanza, riteniamo che la conoscenza delle prestazioni e la conoscenza dell'obsolescenza del terminale nella scelta del prezzo, abbia un'importanza 7,5.

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

In una scala da 0 a 10, dove 0 nessuna importanza e 10 massima importanza, riteniamo che "delegare" gli aggiornamenti dei software ed eventuali servizi di diagnostica dell'apparecchiatura terminale ad un soggetto terzo, abbia un'importanza 8.



COPERNICANI

Innamorati del Futuro

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?

L'assistenza, qualora si optasse per una scelta libera del terminale, dovrebbe essere in capo al consumatore. Resta però ferma la possibilità di potersi affidare contrattualmente a soggetti terzi o a servizi aggiuntivi messi a disposizione dell'operatore. Tuttavia l'operatore, in un'ottica di pronto intervento urgente, non dovrebbe poter rifiutare la "prima assistenza" con la scusa che il terminale non è il suo e non è quello standard. Chiaramente se risulta che il problema è del terminale, l'operatore può certamente declinare la richiesta di supporto lasciando al cliente l'onere della risoluzione del problema; in prima analisi l'operatore però deve comunque rispondere e supportare il cliente nella determinazione del problema, per individuarne l'origine, se lato rete o dipendente esclusivamente (e quindi di competenza dell'operatore) lato CPE.

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

Devono essere fornite tutte le informazioni necessarie per acquistare un prodotto concorrente a quello fornito dal ISP, che ovviamente dovrebbero essere elencate all'interno di un provvedimento (normativo) che sostanzialmente impedisca di ignorare tale operatività. L'informazione minima deve riguardare la configurazione di base, congiuntamente alle specifiche tecniche necessarie per la compatibilità. Riteniamo che ulteriore specificazione a questo quesito possa essere riconducibile a quanto già indicato nella risposta alla domanda D11.

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)?

Il fornitore di accesso, in un discorso di NetNeutrality, non può e non deve discriminare l'utente finale in funzione dell'apparato terminale. L'utente e la sua libertà di connessione alla rete, in modo indiscriminato, vengono prima degli interessi commerciali. Si tratta di un diritto riconosciuto dal Regolamento 2120/2015. Di conseguenza le prestazioni e informazioni devono risultare le medesime date a un cliente che usa la CPE fornita dall'operatore.

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 commerciale del Provider dovrebbe a nostro avviso prevedere l'opzione di scelta di terminazione di rete e esporre una checklist comparativa tra le possibilità di servizio (SLA) del bundle e le possibilità date dall'acquisto indipendente della CPE.



COPERNICANI
Innamorati del Futuro

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?

Proviamo a fare un piccolo elenco non esaustivo:

- Copertura WiFi, firewall integrato, content filter.
- IPv6, tenendo conto della disponibilità di funzioni di sicurezza avanzate (firewall, filtri DNS, funzionalità antimalware) che non tutti i dispositivi hanno.
- Velocità, latenza, sicurezza e privacy che sono caratteristiche che al consumatore interessano, comprensivi dei relativi elementi tecnici spiegati in modo semplice e chiaro.

Per concludere, su alcuni suggerimenti dei nostri associati, propongo qualche spunto di riflessione sull'intreccio tra NetNeutrality e ModemLibero, ripresi testualmente, al fine di aiutare l'Autorità nel suo compito di regolatore.

La neutralità della rete riguarda questo aspetto, nella misura in cui le CPE non abbiano funzionalità di discriminazione del traffico in base a tipo e destinazione.

Per favorire la libertà di scelta, oltre alle informazioni al momento dell'acquisto, sono molto utili anche servizi aggiuntivi online, come siti giornalistici tecnici con guide all'uso, recensioni di dispositivi e comparatori tecnici che guidano alla scelta, e servizi di misurazione della qualità della connessione Internet e della sicurezza dei vari operatori e dei loro servizi. In alcuni Paesi europei (Olanda, Svezia) esistono fondazioni, enti di raccordo tra pubblico e privato che si occupano di fornire questo tipo di servizi al pubblico gratuitamente (ad esempio in Svezia questo tipo di erogazione di informazioni è svolto dall'ente di registration authority del dominio .se).

Le CPE di bassa qualità possono creare problemi di sicurezza; specie con la crescente diffusione dell'Internet delle cose (IoT) cresce la potenziale introduzione di apparati a basso costo che potrebbero non avere nativamente i requisiti di sicurezza necessari ad una implementazione sicura delle soluzioni. Implementazioni insicure del DNS in router a basso costo possono aprire la via al DNS spoofing e ad attacchi DDoS basati sul DNS. Per questo, sarebbe opportuno richiedere una "bollinatura" specifica per immettere sul mercato europeo apparecchi di rete; il bollino CE dovrebbe prevedere per questi apparecchi anche un controllo dei criteri di sicurezza al fine delle differenti implementazioni.

Gli aspetti di accesso sicuro alla rete non possono diventare pretesto da parte dell'operatore per orientare l'utente del servizio alla scelta della CPE in bundle al servizio di connettività.



COPERNICANI

Innamorati del Futuro

A questo proposito si segnala che andrebbero riconsiderati gli aspetti regolatori che prevedono la responsabilità degli operatori di telecomunicazione in merito alla ricezione ed applicazione ai servizi DNS delle Black List indicate da ADM, AGCOM e CNCPO; tali black lists potrebbero essere estese a fornitori di servizi DNS alternativi, essendo di fatto libera la scelta dell'utente finale di avvalersi di servizi DNS non gestiti dal fornitore di connettività.

L'aggiornamento dei CPE è necessario per liberarci progressivamente di tecnologie obsolete (es. migrazione da IPv4 a IPv6); qui va peraltro detto che sono gli stessi operatori spesso a frenare i cambiamenti tecnologici, per cui paradossalmente potrebbero essere gli utenti "avanzati", con terminali propri, ad adottare per primi le soluzioni più innovative. Gli operatori dovrebbero prevedere e adeguatamente reclamizzare la possibilità dell'utente di richiedere refresh tecnologico, prevedendo e comunicando tempistiche previste di obsolescenza degli apparati; tutto ciò a contraltare della possibilità del cliente finale di scegliere indipendentemente la CPE ed essere pertanto responsabile autonomamente dell'aggiornamento tecnologico o sostituzione per obsolescenza dell'apparato.

Uno degli argomenti usati per imporre determinati terminali è la "necessità" di limitare ciò che l'utente può fare coi contenuti che arrivano tramite l'interfaccia di rete, specialmente per i servizi e prodotti multimediali (parliamo anche di Sky, anche perché anche la TV satellitare migrerà progressivamente a servizio via Internet). Tuttavia, l'obiettivo della protezione della proprietà intellettuale non può limitare la possibilità per l'utente di utilizzare terminali alternativi.

Auspichiamo un futuro di concorrenza e libertà di scelta per l'utente, non certo di monopolio.

Ai fini di cui all'art. 16 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera n. 383/17/CONS, si dichiara che non sussistono specifici motivi di riservatezza o segretezza per sottrarre all'accesso le informazioni fornite nel presente documento, che deve quindi considerarsi accessibile e pubblicabile nella sua interezza.

[omissis]

Presidente dell'Associazione Copernicani

Mail: [omissis]

Cell: [omissis]

[COMISSIS]

Firmato digitalmente da:

[COMISSIS]