



Versione accessibile

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Sviluppo dei servizi digitali e della Rete

c.a. **Ing. D. Gallino** – *Responsabile del procedimento*

agcom@cert.agcom.it

Prot. CLR/RAD/27/2018

Roma, 8 marzo 2018

Oggetto: Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali- Risposta BT Italia

Di seguito le risposte della scrivente alle domande oggetto di consultazione.

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.

L'Autorità al fine di delimitare il perimetro di analisi fornisce le definizioni di "apparecchiature terminali"; "Punto terminale di rete" ed "Interfaccia", nonché di "Customer Premises Equipment (CPE)".

La prima definizione "apparecchiatura terminale" viene ripresa dall'art. 1 comma 1 del d.lgs. 198/2010 recante Attuazione della Direttiva 2008/63/CE; la seconda "punto terminale di rete" è contenuta nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche di cui al d.lgs. 259/2003 (di seguito anche "Codice"); la terza "Interfaccia" deriva dal d. lgs. 269/2001 recante Attuazione della Direttiva 1999/5/CE.

La definizione di "CPE" invece non è contenuta né nelle direttive europee su cui si basa il Regolamento EU 2015/2120 (di seguito anche "Regolamento") né nei decreti di recepimento delle direttive. È una definizione che appare derivare più da considerazioni empiriche e quindi risulta ovviamente meno rigorosa. Essa, infatti, viene usata per identificare genericamente le numerose tipologie di apparati presenti nella sede dell'utente, alcune delle quali svolgono funzionalità ulteriori rispetto alla connessione diretta e/o indiretta con l'interfaccia delle rete pubblica di comunicazione per trasmettere, trattare o ricevere informazioni. Quindi rappresenta una categoria più ampia rispetto a quella di apparecchiatura terminale estranea all'ambito di indagine.

Sarebbe opportuno pertanto far riferimento solo alle definizioni contenute nel regolamento ovvero nelle direttive poste a suo fondamento al fine di delimitare in modo appropriato l'ambito della consultazione sebbene sia pacifico che gli attuali apparati installati in sede utente siano comunemente identificati come CPE. La ragione di questo utilizzo è che le definizioni vigenti evolvono più lentamente della tecnologia e questo a nostro parere è già un chiaro segnale di quanto inefficiente sia per il mercato la volontà di volere

Sede Legale

20134 Milano
via Tucidide, 56

Tel: 02.75292.1
Fax: 02.75292778

Sede Secondaria
00142 Roma
via Mario Bianchini, 15

Tel 06.8741.1111
Fax: 06.8741.5700

20019 Settimo Milanese
Via Darwin, 85

Tel: 02.32863.1
Fax: 02. 328637701

BT Italia S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento
di British Telecommunications plc

Capitale sociale euro 74.998.588 i.v.
Registro Imprese di Milano,
Cod. Fiscale e P.IVA 04952121004
R.E.A. Milano n. 1488555
www.bt.com

Versione accessibile

applicare pedissequamente una tutela di carattere generale ad una componente del servizio di comunicazione elettronica fortemente sensibile all'evoluzione tecnologica.

Avendo a mente l'elenco delle direttive posto dall'Autorità a fondamento della delibera in oggetto, sembra che l'elenco di definizioni incluso nella consultazione non sia esaustivo. Manca infatti la definizione di "apparecchiatura radio" di cui all'art. 2 del d.lgs. 128/2016 recante Attuazione della Direttiva 2014/53/UE che, per completezza, si riporta di seguito: *un prodotto elettrico o elettronico che emette ovvero riceve intenzionalmente onde radio a fini di radiocomunicazione o radiodeterminazione o un prodotto elettrico o elettronico che deve essere completato con un accessorio, come un'antenna, per poter emettere ovvero ricevere intenzionalmente onde radio a fini di radiocomunicazione o radiodeterminazione.*

La scrivente nota a questo proposito che la consultazione in oggetto analizza prevalentemente le apparecchiature di rete fissa tralasciando il mondo mobile. L'analisi sull'implementazione del Regolamento svolta dal Berec, *a contrario*, in relazione all'articolo 3 comma 1 sulle apparecchiature terminali, ha rilevato casi di restrizioni sul servizio mobile¹. Il BEREC evidenzia che gli unici problemi ad oggi rilevati in merito all'uso delle apparecchiature riguardano infatti il caso delle restrizioni del *tethering* e dell'uso dei *device* mobili che non supportano solo il 2G/3G.

Si chiede pertanto se vi sia una giustificazione per la scelta di codesta Autorità di concentrarsi solo su una parte delle apparecchiature tralasciando quelle adatte a fornire un servizio di accesso ad internet da rete mobile.

Al fine di delimitare in modo appropriato l'analisi, BT ritiene necessaria un'ulteriore precisazione. L'art. 3 del Regolamento impone obblighi ai "fornitori di servizi di accesso a Internet" ovvero ai cd ISP (Internet Service Provider). Più volte nel testo in consultazione si nota un uso indifferenziato dei termini "fornitore di accesso ad internet" e "fornitore di accesso alla rete". Dal momento che la consultazione non può che riferirsi solo agli ISP sarebbe opportuno utilizzare solo tale denominazione onde evitare confusione.

Come noto, vi sono differenze sostanziali tra i servizi che gli ISP sono autorizzati ad erogare rispetto ad esempio al servizio telefonico accessibile al pubblico (PATS – Publicly Available Telephone Service) definito dal Codice come un servizio:1) accessibile al pubblico; 2) che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali; 3) che consente di accedere ai servizi di emergenza;4) che utilizza numeri che figurano in un piano nazionale o internazionale di numerazione.

Il servizio telefonico accessibile al pubblico (PATS), già sia erogato nella tradizionale tecnologia TDM che in quella IP (VoIP), rappresenta quindi un sottoinsieme diverso dei servizi di comunicazione elettronica (ECS) cui vengono associati una serie di obblighi ad esso pertinenti che determinano ancora più l'esigenza di controllo dell'infrastruttura.

BT Italia, infine, rileva con favore che l'analisi dell'Autorità si sia incentrata sulla tutela del consumatore. È evidente che i servizi integrati e complessi che vengono offerti agli utenti non residenziali sono da considerarsi *out of scope*. Gli apparati utilizzati per fornire servizi aggiuntivi rispetto al servizio di accesso ad internet sono differenziati, la loro configurazione e installazione e assistenza richiede conoscenze professionali e qualificate.

¹ Cfr. Report on the implementation of Regulation (EU) 2015/2120 and Berec Net Neutrality Guidelines, BoR (17) 240, pagg. 6 e 7.

Versione accessibile

L'offerta di servizi di comunicazione elettronica di BT Italia prevede sempre più frequentemente [omissis] per rispondere alle esigenze dei clienti non residenziali (cd affari) che richiedono un unico fornitore per tutti i servizi.

Gli apparati utilizzati da BT Italia per realizzare questi servizi

[omissis].

Questo determina un aumento della complessità dell'apparato sia dal punto di vista dell'hardware sia dal punto di vista del software, sempre più critico nel gestire funzionalità evolute, e la necessità per l'operatore [omissis].

In sintesi, gli apparati utilizzati per fornire servizi integrati si caratterizzano:

- a) da una molteplicità di funzioni svolte [omissis];
- b) dalla diversa caratterizzazione dell'apparato [omissis].

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

Premesso il tempo messo a disposizione degli operatori al fine di esprimere il loro contributo, BT Italia non è in grado di fornire una risposta specifica alla domanda in commento.

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?

BT Italia ritiene che al fine di garantire la tutela del consumatore sia importante l'analisi delle funzioni esercitate dall'apparecchiatura terminale. A differenza dell'Autorità, la scrivente non ritiene che si debba scegliere tra la localizzazione dell'apparato e la sua funzionalità ma piuttosto bisogna guardare ad entrambe. L'utilizzo del mercato della dicitura CPE ne è a nostro parere una chiara evidenza.

La localizzazione ha una funzione essenziale in quanto delimita l'ambito oggettivo delle responsabilità in capo agli ISP, indica fino a che punto della rete ha inteso intervenire il Regolamento in modo da limitare quelli che sono gli apparati su cui l'utente potrebbe esercitare una libera scelta. Allo stesso tempo la funzionalità dell'apparato è fondamentale in quanto tiene conto di aspetti non statici ma dinamici quali l'evoluzione tecnologica e la complessità dei servizi. L'Autorità stessa evidenzia infatti (cfr. par. 49) che si stanno sempre più diffondendo offerte che prevedono l'integrazione di servizi internet e voce, erogati con un'unica apparecchiatura terminale che assolve a molteplici funzioni (modem, router ed access gateway). In questa apparecchiatura, come anticipato in precedenza, convergono quindi funzioni diverse che derivano dal fatto che l'apparato serve a servizi diversi e esso è non solo apparato utente ma anche apparato di rete dell'OLO remotizzato.

La scelta di quali apparati dovrebbero essere oggetto della consultazione non dovrebbe essere aprioristica ma dovrebbe tener conto del necessario bilanciamento tra tutela del consumatore, efficienza, esigenza di innovazione e sicurezza delle reti.

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

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

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?

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

In risposta alle domande D4-D7 BT Italia fa presente che opera nel mercato delle apparecchiature terminali dal lato della domanda. In tale veste la scrivente non ha riscontrato criticità sul mercato in merito alla scelta delle apparecchiature piuttosto che sui canali di distribuzione. Il tempo a disposizione concesso agli operatori al fine di esprimere osservazioni in merito, tuttavia, non ha permesso analisi approfondite sul tema.

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?

BT fa presente innanzitutto che concentra la propria offerta di servizi sull'utenza non residenziale per cui ha conoscenze limitate in merito ai comportamenti ed alle analisi qualitative del consumatore. Premesso questo, si condivide l'analisi dell'Autorità in merito ai vantaggi percepiti dall'utenza nei servizi integrati. Il servizio di installazione, configurazione, manutenzione sono parametri importanti nella scelta dell'utenza. Il vantaggio è quello di avere la garanzia di una connessione funzionante senza dover preoccuparsi di effettuare configurazioni né aggiornamenti. Gli standard tecnici, i parametri qualitativi e le prestazioni sono altrettanto importanti, soprattutto per l'utenza business che domanda un servizio non solo completo ma anche con parametri qualitativi elevati.

BT dunque condivide con l'Autorità che la garanzia di alcuni parametri di qualità quali il tempo di fornitura del collegamento iniziale, il tasso di guasti per linea di accesso ecc. dipendono anche dalla capacità dell'apparecchiatura terminale dell'abbonato, dall'eventuale software e dalla connessione stessa.

L'esperienza di BT nel mercato non residenziale porta ad escludere che vi siano utenti interessati ad un servizio di accesso ad internet "naked". L'utenza esprime una domanda di servizi di comunicazione elettronica integrati (voce, dati, internet) caratterizzata da livelli di qualità elevata, prestazioni garantite, servizi di assistenza con SLA particolari.

[omissis].

Premesso il limite esperienziale dovuto alla tipologia di utenza servita da BT, la scrivente apprende che nel mercato vi è un segmento di clientela che domanda servizi di accesso ad internet non inclusivi

Versione accessibile

dell'apparato. Tale esigenza, tuttavia, non pone criticità dal momento che la domanda di servizi di accesso ad internet naked viene intercettata e soddisfatta, ad esempio, dall'offerta degli ISP aderenti alla "Free modem Alliance".

Emerge, quindi, che nel mercato siano presenti due tipologie di consumatori, quelli interessati ad un'offerta integrata di servizi e apparecchiature e quelli interessati ad un'offerta di soli servizi internet non comprensivi dell'apparato, e che trovano entrambi offerte che soddisfano le loro esigenze.

Premesso quanto sopra, [omissis] quanto rilevato dall'Autorità in merito alle offerte abbinate del servizio di accesso internet con altre tipologie di servizi che utilizzano la rete IP (ad es. VOIP). Secondo l'Autorità anche in questi casi l'utenza, qualora scegliesse liberamente l'apparato per l'accesso a internet, non dovrebbe subire limitazioni nella fruizione dei servizi aggiuntiti. Non risulta chiara la preoccupazione dell'Autorità,

[omissis].

È indubbio che per l'erogazione dei servizi fonia in tecnologia VOIP l'operatore, non già l'ISP, debba utilizzare un apparato [omissis]. Ebbene, dal momento che il cliente dovrebbe comunque avere un apparato per il servizio VOIP che gli garantisce anche il servizio di accesso ad internet non si comprende perché l'utente dovrebbe voler aggiungere un ulteriore apparato al fine di scorporare il servizio internet dal servizio integrato VOIP. In ogni caso nulla osterebbe tale consumatore di aderire ad un ulteriore servizio di accesso internet fornito da un diverso ISP che ha disegnato la propria strategia commerciale per rispondere a questa specifica esigenza di dotarsi autonomamente del terminale utente.

Fermo restando quanto sopra, si invita l'Autorità a considerare il giusto perimetro da analizzare limitando l'analisi ai servizi di accesso ad internet tralasciando i servizi integrati ed i servizi specializzati che non solo sono fuori dall'ambito del Regolamento ma sono offerti anche da figure giuridiche diverse dall'ISP e dunque devono necessariamente essere fuori dall'ambito di questa consultazione.

BT ritiene, inoltre, che i servizi VOIP

[omissis].

D'altro canto l'Autorità stessa nella domanda 3 sembra voler privilegiare il criterio della funzionalità dell'apparato in luogo di quello della delimitazione del confine tra punto terminale di rete e apparati e sistema utente. Ebbene, seguendo tale approccio [omissis] e guardando alla funzionalità dell'apparato nel servizio VOIP

[omissis].

In ultimo, tali servizi sono da considerare fuori dal perimetro di questa analisi anche se si prende come riferimento l'esigenza dell'utenza che lungi dall'essere attratta da aggravi di costi e di apparati domanda

Versione accessibile

sempre più offerte integrate ed omnicomprensive che semplifichino altresì la gestione delle apparecchiature presso la sua sede.

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?

Premessi i limiti esperienziali e di tempo che influiscono sulla risposta della scrivente, a BT appare difficile rinvenire nel testo in consultazione una casistica di possibili limitazioni alla libertà di scelta del consumatore.

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.

In considerazione della differente tipologia di utenti cui si rivolge l'offerta commerciale di BT Italia, la scrivente non dispone di elementi per rispondere a questa domanda.

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?

In considerazione della differente tipologia di utenti cui si rivolge l'offerta commerciale di BT Italia, la scrivente non dispone di elementi per rispondere a questa domanda.

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?

In considerazione della differente tipologia di utenti cui si rivolge l'offerta commerciale di BT Italia e del tempo messo a disposizione degli operatori per esprimere osservazioni, la scrivente non dispone di elementi per rispondere a questa domanda.

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?

Per la scrivente in qualità di acquirente nel mercato delle apparecchiature terminali è di fondamentale importanza la conoscenza delle prestazioni attive e dell'aggiornamento del software da valutare congiuntamente con il prezzo dell'apparato. Come anticipato, l'utenza cui si rivolge BT è molto *demanding* per cui il prezzo da solo non ha un'incidenza nella scelta dell'apparato. L'analisi da effettuare deve bilanciare tutte le componenti qui elencate per portare al risultato di individuare un apparato idoneo a soddisfare livelli di servizio qualitativamente alti e costantemente in aggiornamento e che allo stesso tempo sia il meno costoso possibile.

La scelta di BT dell'apparato

[omissis].

In estrema sintesi si descrive il processo interno

[omissis].

[omissis].

Versione accessibile

[omissis]

[omissis]

[omissis]

[omissis]

[omissis]

Se per BT la conoscenza delle prestazioni dell'apparato è cruciale, l'utente viceversa sarà indifferente a tale dettaglio tecnico in quanto valuterà soltanto la qualità del servizio finito.

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

Fermo restando che la tipologia di offerta commerciale di BT Italia è destinata a clientela non residenziale, in base all'esperienza della scrivente, l'utente ha l'esigenza di delegare ad un soggetto terzo gli aggiornamenti dei software e i servizi di diagnostica.

Come evidenziato

[omissis]. Il consumatore sia per mancanza di interesse sia per mancanza di competenze tecniche specifiche non è interessato alla “cura” dell'apparato tramite cui usufruisce di un servizio. L'interesse dell'utente finale è quella di avere un servizio finito e sempre funzionante, sempre qualitativamente rispondente all'offerta sottoscritta.

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?

Il tempo messo a disposizione degli operatori al fine di esprimere le loro osservazioni non permette un'analisi approfondita sul tema. La scrivente, tuttavia, vuole precisare che in caso il cliente scegliesse un apparecchio diverso da quello incluso nell'offerta dell'ISP, [omissis].

La decisione dunque dipenderebbe unicamente dalle scelte di business proprie di ogni ISP ma mai potrebbe essere un obbligo per assenza di presupposto.

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

Versione accessibile

Premesso quanto già evidenziato in merito alla tipologia di utenza servita da BT e il tempo a disposizione, non si ha una risposta esaustiva alla domanda dell'Autorità.

Ad ogni modo è utile ribadire che la difficoltà delle informazioni a corredo delle apparecchiature utilizzate è maggiore dal momento che le operazioni di BT Italia sono incentrate su servizi integrati fonia e internet.

Come anticipato nelle risposte precedenti, le apparecchiature terminali utilizzate integrano diverse finalità/funzionalità e le relative informazioni tecniche necessarie per la configurazione e gestione dell'apparato durante il suo funzionamento sono informazioni ad alto contenuto tecnico, destinate a figure professionali in possesso di ampie e approfondite conoscenze nel campo nonché legate alla definizione dei servizi e quindi in parte riservate.

Inoltre, occorre considerare che questi dettagli implementativi possono variare nel tempo a seguito di modifiche di servizi, introduzione di nuove funzionalità, nuove release, variazioni o sostituzione della piattaforma di rete e quindi l'aggiornamento risulterebbe complesso

[omissis]

[omissis].

Si possono comunque evidenziare alcuni aspetti critici dello scenario in cui l'apparecchiatura terminale è di proprietà dell'utente nel caso di servizi di accesso ad internet: i) la competenza dell'ISP si limiterebbe alle verifiche/riparazioni della linea di accesso ii) vi sarebbe un conseguente aumento dei tempi di ripristino del servizio, un aumento degli interventi in campo e dei costi di manutenzione del servizio per il cliente in quanto l'ISP non controllando l'apparato non potrebbe risolvere da remoto i guasti sull'apparecchiatura stessa; iii) non sarebbe possibile fornire servizi di proattività e di gestione allarmi da remoto in quanto la configurazione dell'apparato finale sarebbe in carico al cliente; iv) infine, l'ISP non potrebbe da remoto estendere le nuove release dell'apparato per cui alcuni utenti si troverebbero con versioni non aggiornate che potrebbero non supportare alcune funzionalità del servizio.

Sono già state rappresentate in precedenza le ragioni che, invece,

[omissis].

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)?

Dato il tempo messo a disposizione degli operatori al fine di effettuare un'analisi approfondita non si riesce a dare una risposta esaustiva alla domanda in oggetto.

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?

Dato il tempo concesso agli operatori al fine di esprimere le proprie osservazioni in merito alla consultazione in oggetto, BT Italia non è nella posizione di fornire un contributo specifico alla domanda in commento.

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

Versione accessibile

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?

In linea generale si può affermare che il controllo dell'apparecchiatura terminale da parte dell'ISP consente di implementare in maniera adeguata l'innovazione tecnologica. Infatti, obiettivo dell'ISP è di utilizzare apparecchiature terminali "*future proof*", cioè che consentano in maniera efficiente di rendere disponibili agli utenti nuove funzionali e/nuovi servizi, di seguire tempestivamente l'evoluzione delle tecnologie della rete d'accesso.

Già oggi, ad esempio, è possibile utilizzare sempre più apparati modulari che possono aggiungere funzionalità (o variarle) attraverso l'introduzione di nuovi moduli Hardware e/o Software permettendo una più agevole gestione dell'evoluzione tecnologica.

Nel caso di passaggio da tecnologie obsolete a tecnologie più innovative nella rete di accesso e trasporto, quali ad esempio il passaggio dalla piattaforma di rete ATM a quella Ethernet, dove può essere necessario il cambio dell'apparecchiatura terminale in sede utente, l'esistenza di apparati scelti dall'utente potrebbe rallentare o impedire per un ISP il processo di migrazione, non solo aumentando per l'ISP i costi del mantenimento in rete di due tecnologie ma di fatto impedendo l'evolversi della propria infrastruttura.

Inoltre, come anticipato nelle risposte precedenti, il controllo dell'apparato permette all'ISP di aggiornare costantemente le apparecchiature in modo che il cliente possa beneficiare delle nuove release presenti sul mercato.

Infine, il controllo dell'apparato è necessario per assicurare l'integrità della rete sia con interventi tempestivi in caso di rilevazione di attacchi sia in modo preventivo e proattivo con controlli periodici della rete.

Si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti

Liliana Álvarez Suárez
Responsabile Affari Regolamentari
BT Italia SpA