

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ufficio Sviluppo servizi e infrastrutture digitali e governance di Internet, della Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete

Centro Direzionale - Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli

PEC: agcom@cert.agcom.it

MAIL: dsd.regolamentazione@agcom.it

Massarosa, giovedì 8 marzo 2018

All'attenzione del responsabile del procedimento **Dott. Davide Gallino**

Oggetto: "Consultazione pubblica concernente possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali" - (delibera n. 35/18/CONS) - Welcome Italia spa

Egregi Signori,

in merito al procedimento in oggetto, con il presente contributo Welcome Italia intende svolgere osservazioni in merito ad alcuni quesiti che l'Autorità ha sottoposto al mercato.

Premessa

Welcome Italia è un operatore di telecomunicazioni, alternativo a Telecom Italia, che si presenta al mercato con un'unica offerta integrata voce e dati denominata Vianova, rivolta alla sola Clientela business.

Detta tipologia di utenza, come meglio chiarito nel prosieguo, rappresenta all'Operatore esigenze diverse che sono soddisfatte, quasi sempre, con la collaborazione fra le rispettive strutture tecniche.

I partner di Welcome propongono le più moderne soluzioni tecnologiche dopo aver descritto nei dettagli tutta l'offerta Vianova a seguito di un incontro con il titolare dell'azienda o suo incaricato (ICT manager); in questa circostanza si affrontano tutte le tematiche sottese alla sicurezza delle reti, l'interoperabilità delle reti e dei servizi e sono individuati gli apparati necessari alla fornitura dei servizi stessi.

Di conseguenza, Welcome assicura, da sempre, la "libertà" ai propri Clienti di scegliere le apparecchiature più consone alle proprie esigenze professionali.

Nel corso del presente documento, l'odierna esponente porta all'attenzione di codesta Autorità anche gli svantaggi che comporta lasciare al Cliente "azienda" la possibilità di imporre all'Operatore l'apparato o gli apparati da installare presso la sede Cliente.

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.

La delibera così come redatta non fornisce un chiaro perimetro di analisi.

Nel testo, infatti, vengono utilizzati, alternativamente, le espressioni di "consumatore" e "utente", quasi come se fossero sinonimi.

In realtà, il consumatore è definito nel Codice del Consumo (d.lgs. n. 206/2005) "*la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta*" (art. 3, comma 1, lett. a), mentre l'utente, genericamente inteso, è "*la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario*" (art. 3, comma 1, lett. c).

Riteniamo che tale distinzione non sia solamente formale o terminologica, ma necessaria per chiarire la portata applicativa della consultazione in oggetto.

È noto che gli utenti non residenziali utilizzino la connessione dati per finalità di business, per creare valore alla propria attività, per retribuire i dipendenti e i collaboratori; una eventuale interruzione del servizio, anche per poche ore, provoca il blocco dell'azienda, con ripercussioni economiche anche ingenti, in quanto non viene solamente impedito all'utente di navigare o effettuare chiamate, ma viene impedito di svolgere una parte fondamentale, se non indispensabile, della propria attività.

Si pensi, per esempio, a studi di avvocati o commercialisti che rischiano di non adempiere alle rispettive scadenze, strutture ricettive che non possono ricevere mail o chiamate per le prenotazioni, aziende che non possono interagire con Clienti e fornitori.

Per tali motivi i Clienti business necessitano di soluzioni di backup la cui configurazione, ad oggi, è predisposta dalla scrivente società, mentre, nel caso di apparati acquistati direttamente dal Cliente finale, sarebbe suo esclusivo onere la corretta configurazione degli apparati, con conseguente rischio di paralisi dell'attività nel caso di errori o con un aumento esponenziale di costi nelle architetture infrastrutturali più complesse.

Diversamente gli utenti residenziali utilizzano una connettività "base" (modem/router e cavo Ethernet) esclusivamente per finalità ludico/ricreativa, per navigare sui social network, guardare film in streaming, condividere file e, in generale, sulla rete internet; in caso di indisponibilità della connessione, ben possono superare agevolmente tale criticità avvalendosi di uno smartphone o di un tablet, senza alcuna ripercussione economica.

Tale distinzione, d'altronde, è già fatta propria dall'Autorità; si pensi per esempio alla delibera 73/11/CONS che, in materia di indennizzi, prevede che gli importi siano pari al doppio nel caso di utenze business rispetto a quelle consumer.

Riconoscere pertanto a tutti gli utenti finali, sia consumer che business, la libertà di scegliere liberamente gli apparati terminali di rete, potrebbe avere ripercussioni.

Se infatti il consumatore, acquistando un apparato diverso da quelli forniti in comodato o noleggio, potrebbe ottenere servizi e prestazioni più personalizzate, altrettanto potrebbe non essere per le aziende che, avendo necessità di prestazioni ad alto contenuto professionale, visto l'uso diverso della connessione, correrebbero il rischio di non avere gli stessi servizi, acquistando un apparato diverso da quello fornito dagli Operatori.

E analogo ragionamento deve essere svolto per quanto concerne la facilità di installazione e di accesso da remoto in caso di supporto o assistenza.

È chiaro ed evidente che un modem/router fornito dall'ISP ad un utente non residenziale permette un'assistenza e un supporto immediato e una risoluzione che deve necessariamente essere più rapida, viste le conseguenze che potrebbe comportare la paralisi dell'attività lavorativa, rispetto a quelle, molto meno impattanti, delle connessioni di utenti consumer.

Nel caso specifico la scrivente società rileva le seguenti specifiche criticità:

- gli apparati dei Clienti di Welcome Italia sono configurati con i protocolli IPoA e IPoE, con due circuiti punto-punto, voce e dati e la configurazione di una subnet voce per gestire il servizio VOIP. Gli apparati, forniti in comodato d'uso gratuito, riescono a gestire in autonomia sia il servizio voce che il servizio dati, mentre quelli eventualmente acquistati dal Cliente richiedono, soprattutto per il servizio VOIP, una elevata capacità tecnica per non incorrere in errori di configurazione corretta del servizio;
- gli apparati forniti nel contratto Vianova hanno già configurate le credenziali per l'autenticazione delle linee telefoniche sulla centrale di Welcome Italia. L'acquisto di un apparato da parte del Cliente finale necessiterebbe, lato Operatore, di fornire al Cliente stesso le password per le credenziali della centrale di Welcome Italia, ai fini di una corretta configurazione delle credenziali delle linee telefoniche, con un rischio della sicurezza della rete stessa della odierna esponente;
- i servizi acquistati dal Cliente sono comprensivi anche delle funzionalità di firewalling, implementato sul CPE in sede Cliente. Questo comporta che una errata configurazione del firewall sul nuovo apparato acquistato comporterebbe, unitamente al punto precedente, il possibile e non remoto rischio di esposizione delle credenziali telefoniche ad un rischio di un attacco informatico ad opera di terzi, con conseguente suo danno economico. In altri termini, nel caso in cui il firewall del Cliente non fosse installato efficacemente, potrebbe essere "bucato" con il rischio che, essendo state rilasciate le credenziali di autenticazione delle linee voce, Welcome Italia si troverebbe a fatturare un traffico effettivamente realizzato

dall'apparato del Cliente, ma disconosciuto dallo stesso, con conseguenti contestazioni che potrebbe sfociare anche in sede giudiziale;

- i Clienti più strutturati, che richiedono soluzioni di ridondanza per evitare di rimanere senza connettività, dovrebbero essere in grado di configurare autonomamente soluzioni di backup che al momento vengono invece già proposte all'interno del contratto stipulato, con re instradamento del routing in caso di fault della connettività principale; tali soluzioni, oltre a richiedere elevate conoscenze tecniche, potrebbero esporre il Cliente finale a costi elevati per la duplicazione degli apparati;
- Welcome Italia, tra i servizi forniti, propone anche il costante monitoraggio dello status delle linee del Cliente, riuscendo nell'arco degli ultimi 12 mesi ad anticipare i disservizi lamentati dai Clienti nel 66,3% dei casi; tale servizio, che rappresenta un valore aggiunto per Welcome Italia, non sarebbe possibile se il Cliente procedesse in autonomia ad un cambio degli apparati, con conseguente ritardo nella gestione del disservizio e relativi danni economici;
- da ultimo, non per importanza, in caso di disservizio lamentato dal Cliente, avere un apparato fornito e configurato dall'odierna esponente, permette di effettuare una prima verifica sullo stato della propria rete; in questo modo, nel momento in cui si innesca la procedura di troubleshooting, si esclude a priori un addebito di responsabilità in carico a Welcome Italia. Diversamente la scrivente società, non potendo verificare lo stato degli apparati, potrebbe vedersi chiudere il TT aperto a Telecom Italia nel caso di apparato guasto in sede Cliente, con relativo addebito dell'intervento a vuoto all'operatore e aumento dei costi da sostenersi.

Altri quesiti proposti

Molti degli altri quesiti proposti, unitamente al paragrafo 3, denominato "I rapporti degli operatori con i consumatori", rafforzano i dubbi e le perplessità già sollevate all'inizio del presente contributo.

Se il perimetro di analisi è limitato ai soli consumatori, come le domande esplicitamente e ripetutamente riportano, si deve considerare escluso dal perimetro di indagine la possibilità di estendere agli utenti business tali riflessioni.

In caso contrario valgono anche per queste domande le considerazioni svolte in precedenza in merito alla distinzione tra utenti business e consumer.

Conclusioni

Alla luce delle argomentazioni suesposte, si ritiene che se una libertà nell'acquisto degli apparati debba essere riconosciuta, possa essere limitata solamente ai consumatori per la minor complessità di utilizzo degli stessi e per il differente utilizzo fatto della connettività.

Per i Clienti business, la stabilità e ridondanza dei servizi si sposa con una necessità di semplicità di attivazione e controllo, di stabilità del collegamento e di sicurezza complessiva della rete che, in caso di configurazione autonoma degli apparati, potrebbe non essere garantita.

Si conclude, citando le parole di Antonio Nicita, relatore del provvedimento e che Welcome condivide, ovvero che " *Su questo segmento di mercato è necessario garantire due legittime esigenze. La prima è quella di efficienza e semplicità per le imprese che forniscono spesso il terminale come parte del 'pacchetto' proposto dall'operatore telefonico alla sottoscrizione del contratto, perché ciò semplifica le attività di attivazione della linea e di assistenza sia per il cliente che per l'impresa. La seconda esigenza è quella di garantire libertà di scelta soprattutto per i consumatori digitalmente più evoluti, i quali talvolta preferiscono invece utilizzare apparati diversi da quelli forniti dall'impresa telefonica, al fine di avere accesso a servizi e prestazioni più personalizzate.*

Cordiali saluti.

Avv. Sandro Gemignani
Responsabile affari legali e regolamentari