

DELIBERA N. 40/11/Cons

CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLA NEUTRALITÀ DELLA RETE-  
CONTRIBUTO BT ITALIA SPA

Si riportano nel seguito le considerazioni della società scrivente sulla bozza di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica.

**1. Considerazioni generali**

Il mercato dei servizi internet ha avuto un'esplosione enorme negli ultimi anni, raggiungendo una dimensione economica dell'ordine di svariati miliardi di euro.

A livello europeo questo sviluppo è stato seguito con attenzione dalla Commissione, stante la chiara rilevanza transnazionale di questo mercato, prestando particolare attenzione agli aspetti riguardanti il rispetto dei principi generali che la normativa comunitaria pone alla base dell'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica.

A parere della scrivente, occorre prendere le mosse dalla posizione espressa recentemente dalla Commissione stessa <sup>1</sup>, a valle di un percorso di valutazione del mercato che si trova nelle fasi iniziali, per focalizzare il dibattito della net neutrality su alcuni temi centrali.

Definito l'obiettivo assegnato dalla Direttiva Quadro (art. 8, comma 4.g) alle Autorità di regolamentazione nazionali di "promuovere l'interesse dei cittadini dell'Unione sostenendo la capacità degli utenti finali di accedere e distribuire informazioni e di utilizzare applicazioni e servizi di loro scelta", il regolatore comunitario ha stabilito nella Direttiva Servizio Universale numerosi principi cardine, rilevanti ai fini dell'implementazione della net neutrality:

- all'art. 21, vengono posti alcuni obblighi di trasparenza a beneficio dei consumatori, con riferimento a numerosi aspetti del servizio e del rapporto contrattuale con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica, fra cui si segnalano i seguenti "c) *informare gli abbonati di ogni modifica alle condizioni che limitano l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni, ove siano ammesse dalla legislazione nazionale in conformità del diritto comunitario; d) fornire informazioni sulle procedure poste in essere dal fornitore per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete onde evitarne la saturazione e il superamento dei limiti di capienza, che*

---

<sup>1</sup> Communication from the Commission to the European parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of Regions, "The open internet and net neutrality in Europe" COM(2011) 222 final, 19.4.2011.

*indichino anche le eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure;*<sup>2</sup>

- all'art. 22 comma 3, si definiscono obblighi in materia di qualità dei servizi, relativamente non solo alla trasparenza di informazioni adeguate ma anche all'utilizzo di parametri di qualità e alla imposizione di livelli di qualità minima, per impedire il *degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete*;
- all'art. 30, comma 6, infine, si stabiliscono norme affinché le condizioni e le procedure per il recesso dal contratto stabilite dagli operatori non costituiscano un disincentivo al cambio di operatore.

BT Italia concorda con quanto affermato dalla Commissione nel citato documento, laddove identifica i due aspetti più rilevanti che dovrebbero essere valutati con riguardo alla net neutrality: l'utilizzo ragionevole degli strumenti di *traffic management* e la trasparenza delle informazioni fornite alla clientela.

Su questi punti BT Italia intende concentrare le proprie osservazioni nell'ambito della consultazione in corso.

Per quanto riguarda il primo punto, la vera criticità nel mercato contesto della net neutrality si ravvisa nei casi si effettua il blocco o il degrado intenzionale della qualità di alcuni servizi (quali il VoIP), oppure si applicano condizioni economiche penalizzanti per la fornitura di tali servizi (con un potenziale effetto discriminante fra operatori di maggiori dimensioni e *new entrants*). Al di là di ciò, i meccanismi di gestione del traffico attualmente utilizzati (differenziazione dei pacchetti, IP routing, filtering) sono ritenuti legittimi e necessari per gestire situazioni di congestione della rete, preservando la sicurezza della stessa e garantendo una qualità del servizio adeguata per la generalità degli utenti.

Per quanto riguarda il secondo punto (trasparenza delle informazioni fornite alla clientela), la normativa comunitaria sopra richiamata (art. 21 della Direttiva Servizio Universale) insieme alla normativa nazionale (art. 70-72 del Codice delle Comunicazioni, Codice del Consumo, Privacy) forniscono presidi estremamente efficaci per la tutela dei clienti finali, in relazione al suo diritto ad avere informazioni complete, a poter cambiare operatore, ad essere informato circa gli standard minimi di qualità del servizio.

Peraltro, un giudizio di sostanziale efficacia degli strumenti normativi attuali nel mercato europeo e di assenza di violazioni significative è stata data anche dal BEREC, il quale afferma che:

---

<sup>2</sup> Art. 21, comma 3(c) e (d)

*"incidents [le deviazioni dal principio della net neutrality, NdT] so far remain few and for the most part have been solved without the need for regulatory intervention. BEREC believes that, at present, it would be premature to consider further intervention with respect to net neutrality on an EU level. [...] the revised regulatory framework provides NRA with powers and tools to address market failures, ensure that competition thrives and protect customers"*<sup>3</sup>

Alcune ulteriori precisazioni vanno poste quale necessaria premessa al dibattito sulla *net neutrality*.

In primo luogo, a parere di BT Italia, l'ambito di applicazione della normativa sulla *net neutrality* dovrebbe essere quello dei servizi che utilizzano internet pubblico, escludendo quindi servizi quali le reti VPN e i servizi / applicazioni utilizzati dalla clientela affari, in quanto in questi casi vengono implementati livelli di qualità e standard di performance che sono oggetto di specifica negoziazione e contrattualizzazione fra cliente e fornitore di servizi di comunicazione elettronica.

In secondo luogo, i principi alla base della *net neutrality* dovrebbero essere i medesimi per il mercato fisso e per il mercato mobile sebbene i problemi di congestione della rete potrebbero essere più forti nel caso delle reti mobili, a causa della limitatezza della banda disponibile (pur se bilanciati dalla minore probabilità di contemporaneità di utilizzo da parte di utenti diversi sulla medesima connessione).

Infine, occorre notare che vi sono altri temi che riguardano il dibattito sulla *net neutrality*, quale quello delle relazioni economiche fra operatori di comunicazioni elettroniche e operatori di contenuti (cd. Over-The-Top, OTT), attualmente regolati da accordi commerciali, che potrebbe senz'altro essere utile riesaminare, al fine di modificarli per meglio riflettere la caratteristica di *two sided market* del mercato Internet, consentendo quindi di equilibrare l'assetto degli economics di questo mercato. Tuttavia, tale dibattito avrebbe, a parere di BT Italia, una valenza più ampia che travalica gli obblighi sulla trasparenza da garantire al cliente, la cui tutela costituisce l'obiettivo prioritario di questa consultazione.

Eventuali accordi che riconoscano internet come un *two sided market* non violerebbero l'apertura dello stesso, in quanto la legislazione europea prevede che l'accesso wholesale, elemento basilare per garantire l'utilizzo dei servizi internet, venga garantito a condizioni non discriminatorie.

---

<sup>3</sup> BEREC response to the consultation on the open internet and net neutrality in Europe, 4/10/2010



## 2. Questionario sulla neutralità della rete

Nel seguito si riportano le risposte di BT Italia alle domande poste nel questionario.

*Q1. Quali sono i profili tecnologici e commerciali che, in prospettiva, assumeranno maggiore rilievo nell'evoluzione del settore dei servizi dati, in mobilità e in postazione fissa? Tali profili influenzeranno le strategie di mercato formulate dai diversi soggetti economici operanti nel settore, gli internet service provider e i content provider? In che modo? Come incideranno i medesimi profili in esame sulle modalità di consumo dei servizi dati da parte dei consumatori?*

A parere di BT Italia, la tipologia di applicazioni che nei prossimi anni costituiranno il motore dello sviluppo dei servizi dati, non saranno solo quelli che, con riferimento alle esigenze della clientela residenziale, già ora stanno incrementando il fabbisogno di banda (quali l'intrattenimento di tipo streaming e peer-to-peer), ma occorre individuare anche le principali applicazioni innovative il cui uso è di grande interesse anche per le imprese, quali:

- Cloud computing;
- Advanced telepresence.

Queste servizi, inoltre, avranno una rilevanza enorme anche in relazione allo sviluppo delle reti di nuova generazione, in quanto potranno essere in grado di produrre quei volumi che giustificano un business case di investimento per la realizzazione di tale rete, con un ritorno ragionevole in termini temporali e finanziari.

### Cloud computing

Le applicazioni di "cloud computing" permetteranno di fruire di programmi e dati di intrattenimento (es.: gaming) o professionali residenti in modo virtualizzato su server cooperanti e distribuiti su Internet dall'erogatore dell'applicazione.

Il vantaggio associato a tale genere di applicazione rispetto alle tradizionali applicazioni residenti sulle macchine degli utenti sono la più agevole condivisione/fruizione tra utenti e la disponibilità immediata per tutti gli utenti di qualsiasi up-grade.

### Advanced Telepresence

Tale tipo di applicazioni dovrebbero consentire effettivamente di sviluppare e diffondere una nuova organizzazione del lavoro nell'ambito delle aziende, per la gestione dei propri servizi interni, e in particolare, nell'ambito delle aziende italiane con presenza all'estero o con l'ambizione di svilupparsi in mercati internazionali, fornendo loro strumenti efficaci per gestire la relazione con le loro sedi periferiche e con i clienti/fornitori internazionali.

Applicazioni di Advanced Telepresence dovrebbero in realtà sviluppare quanto oggi, in via ancora limitata in termini di diffusione ed in termini di funzionalità disponibili, è fruibile tramite applicazioni tipo "live meeting" e "Cisco Telepresence", coniugando:

- qualità video tale da rendere effettiva la sensazione di compresenza degli utenti;
- condivisione e una possibilità di comune operatività su documenti che sia percepibile come immediata e naturale dagli utenti coinvolti;
- possibilità, operativamente agevole, di stabilire le sessioni di fruizione del servizio nell'ambito delle comunità cui lo stesso è destinato.

Oltre al fatto che queste applicazioni richiedono una banda che scala di un ordine di grandezza rispetto alle esigenze attuali, occorre evidenziare che la condizione di asimmetria diminuirà, passando da un rapporto Upstream/downstream di 1/7 ad un rapporto di 1/2,5.

Le ulteriori caratteristiche prestazionali che la rete dovrà supportare sono consequenziali alle applicazioni che fanno uso dello streaming video (Telepresence), laddove invece l'attuale piattaforma di internet (non solo nella sua componente di accesso) è ancora sostanzialmente basata su un approccio best effort. In particolare, la rete dovrà essere caratterizzata da dati di targa estremamente stringenti in termini di tempi di latenza (<5ms) e di sua variabilità (jitter < del 10% del tempo di latenza).

Da questa descrizione appare chiaro come aumenterà progressivamente l'esigenza da parte degli operatori di rete di mettere in atto meccanismi di controllo del traffico sempre più sofisticati, nell'ottica di ampliamento della proposizione commerciale attraverso la differenziazione della qualità dell'offerta e ciò sarà vero sia per gli operatori che si rivolgono a clientela residenziale, sia per gli operatori che si rivolgono a clientela affari, come BT Italia.

Tale strategia dovrà essere supportata dalla possibilità di negoziare accordi commerciali fra operatori di rete e operatori di contenuti per lo scambio di dati, lasciando in questo caso al libero mercato la ricerca di soluzioni di business adeguate alle richieste della clientela.

*Q2. Quali tipologie di servizi dati e quali forme di gestione del traffico assumono particolare rilievo nell'ambito del dibattito riguardante la neutralità della rete? Qual è il presumibile impatto che la crescente diffusione delle forme di gestione del traffico di rete per ragioni tecniche o di blocco di applicazioni per motivi commerciali avrà sul principio della neutralità della rete? Quali fattori concorrono alla declinazione della definizione di neutralità della rete?*

*Q3. Quali sono gli obiettivi e gli strumenti, come definiti nel quadro normativo europeo, ritenuti più rilevanti ai fini della regolamentazione, ove opportuno, del rapporto tra forme di gestione del traffico, tecniche commerciali e neutralità della rete? Quali forme di gestione del traffico possono essere considerate ragionevoli?*

Le forme di gestione del traffico maggiormente utilizzate dagli operatori per risolvere problemi di traffic management sono le cd. *Deep Packet Inspection*, che hanno lo scopo di identificare particolari tipologie di traffico e prioritizzarle. Questo strumento consente di identificare i protocolli usati da diverse applicazioni e servizi, quali p.es. le applicazioni peer-to-peer, che possono consumare una quantità di banda anche almeno un ordine di grandezza superiore al normale traffico dati, analizzando il traffico in specifici punti della rete.

Un'ulteriore modalità di analisi del traffico consiste nell'esaminare il traffico che fluisce nella rete per determinare se sia necessario introdurre dei meccanismi di prioritizzazione al fine di favorire applicazioni che richiedono bassa latenza e jitter, garantendo la performance attesa o una elevata probabilità che questa venga raggiunta.

Naturalmente, queste forme di gestione del traffico non minacciano la natura aperta e libera della rete, non costituendo in alcun modo delle forme di censura dei contenuti, in quanto non viene presa in considerazione nessuna informazione relativa al contenuto del file, ma semplicemente analizzano alcuni campi del pacchetto IP per identificare le applicazioni che l'hanno generato.

Lo scopo che le modalità descritte di *traffic management* perseguono è di garantire agli utenti la possibilità di fruire di servizi di qualità adeguata.

A tale proposito va evidenziato che la gestione delle reti è per sua natura un fenomeno di tipo dinamico, ovvero destinato ad evolversi nel tempo in relazione al mutare degli scenari di utilizzo e saturazione delle reti. Pertanto gli operatori, sempre con l'obiettivo di preservare i livelli minimi di qualità del servizio e l'integrità delle reti, avranno certamente necessità di modificare, nel tempo e a seconda delle circostanze, i sopraccitati elementi caratterizzanti la gestione delle reti.

Ciò detto, a parere di BT Italia, appare fondamentale non confondere il concetto di libero accesso a tutti i contenuti da parte di tutti con il fatto che tutti i contenuti abbiano lo stesso valore e priorità.

Anche nel documento di consultazione si rileva che:

*"2. [...] l'attuale volume di dati circolanti (talvolta prossimo alla massima capacità disponibile), nonché i requisiti sempre più stringenti (in termini di qualità del servizio), rendono opportuno trattare in maniera disomogenea i dati, veicolandoli in base alle loro diverse specificità".<sup>4</sup>*

<sup>4</sup> Allegato B, par.2

Le logiche e le modalità di prioritizzazione dei contenuti devono senz'altro essere note, ma negarne il principio è andare contro l'interesse della comunità e non sfruttare appieno l'evoluzione della tecnologia.

Per quanto riguarda, in particolare, l'esperienza di BT Italia è bene premettere che già oggi tutti gli operatori di telecomunicazioni offrono ai loro clienti business dei servizi che permettono di dare diverse priorità alle diverse tipologie di traffico/informazioni sulla base dell'importanza e dell'urgenza dei dati trasmessi. Per quanto riguarda poi le imprese, che costituiscono la tipologia di clientela cui BT Italia in prevalenza si rivolge, la differenziazione della tipologia di traffico in relazione ai diversi servizi acquistati è ancora maggiore e costituisce, anzi, un elemento distintivo dell'offerta di servizi di comunicazione elettronica.

Occorre infatti sottolineare che la mancanza di ottimizzazione della rete comporterebbe :

- il sovradimensionamento della rete rispetto alle esigenze dei clienti, con un conseguente impatto sui costi di gestione,
- oppure, il deterioramento del servizio: infatti se tutti i servizi fossero trattati nel medesimo modo , proprio quelli "real time" (sensibili alla latenza ed alla sua varianza) risulterebbero più penalizzati.

In sostanza, qualora gli operatori non potessero trattare con diverse priorità i diversi contenuti sulla base delle loro specifiche caratteristiche e dei loro specifici requisiti, si rischierebbe di condizionare negativamente l'accesso alla rete e l'utilizzo dei servizi stessi.

Ossia la neutralità della rete volta a tutelare la libera fruizione dei servizi Internet è realmente perseguibile proprio se gli operatori possono conservare la capacità di gestire la rete, minimizzando i rischi prima elencati.

*Q4. Nell'ambito delle norme a tutela del consumatore e, in particolare, di quelle a tutela della trasparenza delle condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti, quali sono gli elementi rilevanti, ulteriori rispetto alle disposizioni vigenti, che contribuiscono alla piena conoscenza, da parte dell'utente finale, delle caratteristiche dei servizi dati, in mobilità e in postazione fissa, disponibili nel mercato? Quali sono o quali potrebbero essere le modalità tecniche rilevanti al fine di informare gli utenti anche in tempo reale al verificarsi di forme di gestione del traffico e quali, in generale, le modalità ed i canali informativi minimi per assicurare all'utente finale informazioni trasparenti in relazione ai servizi dati?*

La trasparenza delle informazioni riguardanti i principi e le tecniche di *traffic management* è importante per consentire ai consumatori di fare scelte informate circa gli operatori ai quali rivolgersi

per i servizi di comunicazione elettronica. La trasparenza consente, inoltre, una più ampia differenziazione dell'offerta commerciale e una maggiore competitività dell'offerta stessa, consentendo di rispondere meglio alle esigenze di diversi gruppi di clienti, sia residenziali sia affari.

Per quanto riguarda il tema della trasparenza delle condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti, si ritiene, come già detto, che gli strumenti previsti dalle attuali norme siano in grado di garantire una tutela sufficiente al consumatore, in quanto bilanciano l'obiettivo della trasparenza con il vincolo della comprensibilità da parte dello stesso di aspetti tecnici del servizio, che sono per loro natura molto complessi.

E' chiaro, infatti, che non è possibile raggiungere un livello di dettaglio delle informazioni che garantisca la piena conoscenza dei dettagli tecnici senza pregiudicare la comprensibilità e la fruibilità di tali informazioni. Infatti, numerosi sono i fattori tecnici che determinano la qualità del servizio, dipendenti da elementi della rete sotto il controllo di soggetti diversi, da comportamenti degli utenti, da scelte dei content providers, ecc.

Gli strumenti a tutela dei consumatori attualmente vigenti sono quelli contenuti nel Codice delle Comunicazioni (D.Lgs 259/2003) e in varie Delibere dell'Autorità in tema di trasparenza e qualità del servizio.

L'Art. 70 del Codice delle Comunicazioni (D.Lgs 259/2003), a proposito del contenuto dei contratti stipulati con i consumatori, stabilisce che:

*"I consumatori, qualora si abbonano a servizi che forniscono la connessione o l'accesso alla rete telefonica pubblica, hanno diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detti servizi. Il contratto indica almeno: [...] b) i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti e il tempo necessario per l'allacciamento iniziale."*

L'Art. 72 del Codice delle Comunicazioni, in tema di qualità del servizio stabilisce che:

*"1. L'Autorità, dopo aver effettuato la consultazione di cui all'articolo 83, può prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti. Le informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all'Autorità prima della pubblicazione."*

*2. L'Autorità precisa, tra l'altro, i parametri di qualità del servizio da misurare, nonché il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, per garantire che gli utenti finali*



*abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, anche utilizzando i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato n. 6."*

Per quanto riguarda gli obiettivi di qualità del servizio, la Delibera 179/03/CSP ha definito le norme fondamentali per la disciplina della trasparenza dell'informativa nei confronti del cliente finale, della qualità del servizio fornito, della completezza della documentazione contrattuale.

Successivamente, la Delibera 131/06/CSP ha focalizzato questa disciplina sui servizi di accesso a internet da postazione fissa, stabilendo *"le disposizioni ed i criteri specifici relativi alla qualità ed alle carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa che le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico sono tenute a rispettare, anche al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile consultazione."*<sup>5</sup>

In particolare, sono stati definiti degli indicatori di qualità delle performance degli operatori, che essi pubblicano periodicamente e si impegnano a rispettare, pena la possibilità del cliente di chiedere il recesso dal contratto.

Infine la Delibera 244/08/CSP ha messo a disposizione clienti del mercato finale un sistema di misura della qualità della connessione a Internet e ha stabilito che gli operatori devono predisporre per realizzare misure statistiche dei parametri di qualità, che costituiscono un corredo informativo pubblico utilizzabile per confrontare le offerte dei vari service providers.

In conclusione, BT Italia ritiene che la regolamentazione nazionale prevede una vasta gamma di misure atte a tutelare i consumatori, attraverso i) ampie e chiare informazioni circa le caratteristiche tecniche dei servizi di comunicazione elettronica; ii) la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza costi ingiustificati; iii) processi idonei al cambio di fornitore.

Per quanto riguarda la possibilità di informare i consumatori anche in tempo reale al verificarsi di forme di gestione del traffico, la scrivente ritiene che questa forma di comunicazione non sia adeguata in relazione ai principi regolamentari comunitari e nazionali. Inoltre, essa:

- comporterebbe complicazioni tecniche ed operative che rischierebbero anche di accentuare le condizioni di gestione anomala del traffico che la medesima comunicazione in tempo reale intenderebbe segnalare al cliente;
- rischierebbe di trasferire una sensazione di allarme incongruo rispetto alle condizioni di fruizione del servizio che, invece, singolarmente ciascun cliente può, contestualmente alla segnalazione stessa, sperimentare;

---

<sup>5</sup> Delibera 131/06/CSP, art. 2, comma 1

- avrebbe costi estremamente elevati, non giustificati rispetto all'esigenza di trasparenza nei confronti di una platea di utilizzatore ampissima, defocalizzati rispetto alle stesse esigenze prestazionali da salvaguardare.

*Q5. Quali sono i potenziali problemi concorrenziali derivanti dalla diffusione delle nuove forme di gestione del traffico? Le norme a tutela della trasparenza delle condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti sono sufficienti a prevenire l'attuazione di comportamenti anticoncorrenziali nei mercati dei servizi dati? Ove sia ravvisata l'opportunità della regolamentazione a tutela della concorrenza, con quali strumenti a disposizione del policy maker sarebbe opportuno porre mano alla regolamentazione?*

In merito ai problemi concorrenziali derivanti dalla diffusione delle nuove forme di gestione del traffico, BT Italia condivide l'approccio delineato dalla Commissione nella conclusione della sua comunicazione del 19.4.2011 citata e ritiene che misure quali la trasparenza circa le caratteristiche tecniche dei servizi di comunicazione elettronica, la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza costi ingiustificati, la disponibilità di processi idonei al cambio di fornitore, costituiscano misure proporzionate che possono prevenire l'attuazione di comportamenti anticoncorrenziali nei mercati dei servizi dati, insieme ad un'adeguata ed efficace regolamentazione ex ante dell'accesso wholesale.

A livello retail, poiché il nuovo quadro regolamentare è ancora in corso di trasposizione nei vari Stati Membri e le risultanze emerse dalla consultazione pubblica promossa dalla stessa Commissione sono ancora "incomplete e imprecise", la Commissione propone di adottare un approccio che prevede in primo luogo di approfondire le problematiche rilevate finora in alcuni paesi europei, quali le barriere al cambio operatore, le pratiche di blocco o strozzamento del traffico, la trasparenza e la qualità del servizio. Successivamente, l'istituzione europea propone che solo dopo che siano state acquisite evidenze ulteriori e più chiare e si verifica che le misure attualmente in campo non sono sufficienti, possa essere valutata l'adozione di misure regolamentari ulteriori.

Oltre ai rilievi che le forme di gestione del traffico possono avere sul mercato retail, a parere della scrivente, occorre evidenziare l'importanza basilare nel contesto della net neutrality dei mercati d'accesso wholesale. E' evidente infatti come una corretta ed effettiva competizione sui mercati dell'accesso sia un elemento fondamentale per il pieno conseguimento di un "internet aperto a tutti". L'intervento regolamentare sui mercati wholesale dell'accesso broadband deve pertanto continuare a garantire uno sviluppo efficiente della concorrenza in un paese, come l'Italia, dove l'operatore storico detiene ancora un'elevata quota nei mercati retail che ha determinato l'imposizione di obblighi di fornitura a suo carico di servizi wholesale sull'intero territorio nazionale come l'accesso disaggregato

ed il bitstream. E' evidente come qualunque allentamento/modifica degli obblighi attualmente in capo all'operatore SMP in un contesto concorrenziale immutato, a parere della scrivente società, non possa che avere un riflesso negativo sull'obiettivo della neutralità della rete anche in prospettiva della nuova NGAN dalla quale potrebbero scaturire monopoli naturali determinati dai detentori locali dell'infrastruttura fisica dell' "ultimo miglio".

In sostanza, tenendo sempre fisso l'obiettivo di tutelare l'utente e la sua più libera facoltà di utilizzare i servizi offerti su Internet (questa dovrebbe essere l'accezione più corretta di net neutrality), occorre evidenziare che, da un lato, non è corretto tentare di mitigare l'asimmetria tra OTT ed Operatori (che scaturisce dalla pratica di un modello di business affermatosi nel libero mercato), legittimando questi ultimi ad utilizzare la loro rendita di posizione (connessione del cliente alla rete) per condizionare applicazioni e servizi; dall'altro, la normativa regolamentare deve coerentemente annullare altre rendite di posizione che, anche nella nuova NGAN, possono scaturire dalla creazione di monopoli naturali determinati dai detentori locali dell'infrastruttura fisica dell' "ultimo miglio".

In definitiva, nell'interesse del cliente finale, la normativa deve contrastare, in modo contestuale ed armonico, le rendite di posizione ovunque esse possano annidarsi e svilupparsi. Quindi, non vi può essere *net neutrality* se ci si limita a contrastare le rendite di posizione tecnicamente possibili sui livelli applicativi e si dimenticano le rendite di posizione che sono latenti sugli elementi infrastrutturali, che comunque concorrono alla erogazione del servizio e che, da non dimenticare, sono le componenti maggiormente "capex intensive" del servizio stesso.

*Q6. Quali sono gli elementi strutturali che contraddistinguono l'ecosistema della rete che potrebbero assumere rilievo qualora i potenziali problemi concorrenziali e le specifiche circostanze del mercato rendano opportuno un intervento del policy maker a tutela della concorrenza? Quali fattori incidono sui prezzi e sulle quantità prodotte di servizi dati, nonché sulla capacità a innovare e sugli incentivi ad investire dei diversi soggetti attivi nel settore? Come si sostanzia il rapporto tra net neutrality e crescita economica e qual è l'impatto dell'economia di internet sullo sviluppo della società?*

*Q7. Più in generale, considerati i profili inerenti alla tutela del consumatore e alla tutela della concorrenza, quali modalità di intervento e di regolazione consentono la salvaguardia del principio della net freedom, vale a dire, la natura aperta e libera che contraddistingue la Rete?*

A parere di BT Italia, in considerazione del momento di forte evoluzione che tecnologie, standard e architetture stanno vivendo, della varietà di nuovi servizi e applicazioni che si stanno sviluppando e che si dovranno affermare sul mercato, e della elevata complessità del business che questi fenomeni comportano, è prematuro e complesso analizzare i temi illustrati nella domanda 6.

Per quanto riguarda, poi, il tema più generale della *net freedom*, per le ragioni esposte in precedenza circa l'adeguatezza della normativa antitrust e regolamentare a indirizzare questo aspetto, non si ritengono necessari interventi ulteriori.

Infine, si ripropone anche quanto già affermato nell'ambito della precedente risposta Q.5 in merito all'importanza di garantire un adeguato ed efficiente intervento regolamentare sui mercati wholesale dell'accesso, anche in prospettiva NGAN.

**Q8. Quali forme di intervento sono ritenute più appropriate ed efficaci, fermi restando i principi di adeguatezza, necessità e stretta proporzionalità dell'intervento rispetto alle finalità perseguite previsti nel nuovo quadro regolamentare?**

Come si è già avuto modo di affermare ripetutamente in questo documento, la strumentazione normativa attuale è da ritenersi adeguata agli scopi di tutela della *net neutrality* e parimenti la stessa Commissione è giunta alla medesime conclusioni nella sua comunicazione del 19/4/2011.

In alcuni paesi europei (es. il Regno Unito) è stato introdotto in un'ottica di *light regulation* uno strumento a supporto dell'obiettivo di garantire completa trasparenza al cliente delle caratteristiche tecniche del servizio e delle eventuali politiche di *traffic management* adottate dall'operatore, per fronteggiare l'aumento di complessità e di diffusione di tali tecniche, promuovendo così la concorrenza nel settore.

Si tratta di un codice di autoregolamentazione per gli operatori del settore redatto come detto in precedenza in UK nell'ambito del Braodband Stakeholder Group dai principali operatori del settore, telecomunicazioni e contenuti.

Tale codice, attualmente in fase sperimentale, disciplina i principi cui deve ispirarsi l'informazione ai clienti in merito alle tecniche di *network management* adottate e le informazioni che debbono essere necessariamente rese agli stessi da ciascun operatore aderente, secondo un formato standard.

In Italia, come noto, la situazione è molto diversa in quanto codesta Autorità ha già disciplinato la misurazione del servizio internet attraverso le delibere n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 188/09/CPS e smi. Pertanto, si conferma quanto già detto in altre parti del documento circa l'esistenza a livello nazionale di una adeguata normativa che fornisce ai consumatori la trasparenza e tutela necessaria ai fini della neutralità della rete, attraverso i) ampie e chiare informazioni circa le caratteristiche tecniche dei servizi di comunicazione elettronica; ii) la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza costi ingiustificati; iii) processi idonei al cambio di fornitore e si ribadisce la non giustificazione di ulteriori interventi in merito.

*Q9. La piena attuazione del principio della neutralità della rete come incide sulla vita sociale, culturale e politica del Paese? Quali sono i valori generali connessi al dibattito concernente la net neutrality che devono essere tenuti in considerazione al fine di garantire la piena attuazione del principio della neutralità della rete? Al riguardo, quali strumenti possono essere utilizzati dall'Autorità?*

*Q10. Qual è il rapporto tra le diverse declinazioni del principio della neutralità della rete e il pluralismo dell'informazione e, più in generale, le libertà di comunicazione e di manifestazione del pensiero?*

BT Italia ritiene che i principi di libertà di espressione, pluralismo delle informazioni all'interno dei diversi *media* e rispetto delle diversità culturali debbano essere tutelati nell'ambito del sistema globale di comunicazione che vede nel paradigma Internet il suo motore più potente.

Tuttavia, allo stato attuale, non si ravvisano particolari criticità all'interno del dibattito sulla *net neutrality*, per quanto concerne possibili limitazioni nell'affermazione e nella difesa di tali valori.

Eventuali criticità, infatti, potrebbero non avere attinenza con meccanismi di network management, quanto piuttosto essere dipendenti dalle caratteristiche dei contenuti, sui quali, ovviamente, gli operatori non hanno alcun controllo. In tale ambito, un aspetto da esaminare potrebbe essere quello di comportamenti restrittivi posti in essere da operatori di contenuti verticalmente integrati, tesi a limitare l'accesso a tali contenuti a canali distributivi a livello retail: questa è un'area di sorveglianza il cui presidio è garantito dalla normativa antitrust.

\*\*\*\*\*