

Spiegazioni sul Codice di condotta relativo alla neutralità della rete

Delucidazione del principio

I gestori di rete firmatari sono fautori di un internet aperto.

Internet è e rimane aperto a tutti – per nuovi modelli di business, nuove tecnologie e nuovi prodotti. Tutti – ovvero utenti di internet, fornitori di contenuti e di servizi, fornitori di collegamenti internet, gestori di reti e chiunque altro si muova in internet – devono avere la possibilità di proporre novità oppure offerte consolidate per poter conquistare o fidelizzare clienti nel quadro della libera concorrenza. In tal modo si può preservare e potenziare il ruolo di motore dell'innovazione e d'importante infrastruttura svolto da internet.

Internet deve rimanere aperto a tutti ma è necessaria un'efficiente gestione della rete. Occorre comunque precisare che contrariamente a quanto può lasciar presumere il termine «neutralità della rete», internet non è mai stato e non potrà mai essere totalmente neutrale. Non tutti i dati che transitano in internet sono e possono essere trattati allo stesso modo.

- Non si possono escludere congestioni nelle reti sebbene i loro gestori investano ogni anno miliardi di franchi per potenziarle. Per un'efficace gestione della rete è indispensabile assegnare la priorità a determinati pacchetti di dati. Per la qualità dei servizi vocali basati su dati (VoIP) e quelli televisivi basati su IP è di estrema importanza far pervenire con la massima rapidità possibile tutti i dati all'utente. Altrimenti non è possibile garantire al cliente la qualità del suono e dell'immagine che gli è stata promessa e per la quale paga. Anche le chiamate d'emergenza e le nuove applicazioni, quale ad esempio la telemedicina, presuppongono l'assegnazione di priorità per assolvere le loro funzioni salvavita. Nel caso del traffico e-mail o di determinati streaming la priorizzazione non è invece necessaria. Una rigorosa neutralità della rete impedirebbe le indispensabili priorizzazioni dei dati e quindi anche lo sviluppo di nuovi servizi e applicazioni, frenando l'innovazione e il progresso tecnico.
- Le cosiddette Content Delivery Networks (CDN) offrono, a pagamento, ai fornitori di contenuti e servizi (Content and Application Provider, CAP) una qualità di trasmissione garantita e quindi l'effettiva priorità del trasporto di dati. I grandi CAP, quali Google, Microsoft, Facebook e altri, costruiscono proprie reti e assicurano così da soli una buona qualità della trasmissione di dati. Chi non può permettersi i servizi di una CDN o una propria rete deve affidarsi agli odierni consueti canali di trasporto (Peering e Transit) che funzionano secondo il principio del cosiddetto «best effort». Ciò significa che per questi servizi non è possibile garantire una determinata qualità di trasmissione.

Quindi, contrariamente a quanto potrebbe indurre a credere il termine di neutralità della rete, non a tutti i dati viene e può essere riservato lo stesso trattamento. Ma internet deve rimanere aperto. È quanto propugnano i gestori di rete firmatari.

Delucidazione delle promesse 1) e 2)

Ferma restando l'osservanza della vigente legislazione,

1) gli utenti di internet hanno diritto, nella misura prevista dal loro contratto di clienti, a un collegamento internet che consenta loro di

- **inviare e ricevere contenuti a libera scelta;**
- **fruire di servizi e applicazioni a libera scelta;**
- **utilizzare appropriati hardware e software a libera scelta.**

2) I gestori di rete firmatari non bloccano alcun servizio o applicazione internet, né limitano la libertà d'informazione e d'opinione.

Dai dibattiti sulla neutralità della rete emerge ripetutamente il timore che i gestori di rete possano bloccare determinati servizi e applicazioni (per privilegiare eventualmente i propri), violando così anche la libertà d'informazione e d'opinione. Per fugare questi timori i gestori di rete firmatari s'impegnano a onorare la promessa menzionata sopra.

Naturalmente tale promessa non può giustificare forme illecite o dannose di utilizzo del collegamento internet né l'uso di hardware e software suscettibili di danneggiare la rete o altri utenti di internet. Se il gestore di rete fornisce unitamente al collegamento internet determinati hardware o software, questi possono essere utilizzati per l'accesso a internet. Il cliente può impiegare anche hardware e software propri di cui deve però anche assumersi la responsabilità.

Devono tuttavia rimanere possibili provvedimenti di gestione della rete indispensabili, prescritti per legge o disposti per decisione giudiziaria, nonché misure che rispondono alle esigenze dei clienti e favoriscono l'innovazione. In tale novero rientrano tecniche di gestione del traffico nella propria rete finalizzate soprattutto a

- bloccare attività che danneggiano la rete;
- eseguire decisioni di autorità;
- garantire la qualità del servizio richiesta per applicazioni specifiche oppure la qualità del servizio concordata con fornitori terzi;
- porre rimedio a situazioni di sovraccarico transitorio della rete;
- assegnare la priorità al traffico del collegamento individuale di un utente dietro sua richiesta;
- indurre l'utente ad osservare i limiti di utilizzo concordati contrattualmente.

Internet deve consentire anche in futuro modelli di business innovativi e offerte rispondenti alle esigenze dei clienti, nonché permettere il trattamento differenziato di singoli servizi a livello di prezzi e di gestione della rete. D'intesa con il cliente, l'accesso a internet deve essere impostato in modo che determinati servizi non vengano computati a limiti di dati concordati contrattualmente oppure che singoli servizi vengano messi a disposizione solo con capacità di trasmissione ridotte o limiti per i volumi di dati. Deve essere garantita la possibilità di proporre a condizioni convenienti questo genere di offerte individuali ai clienti.

Delucidazione della promessa 3)

3) Gli utenti di internet possono informarsi sulla capacità del proprio accesso alla rete.

Nel dibattito sulla neutralità della rete si rimprovera ai gestori di rete di privilegiare i propri servizi, ad es. Swisscom TV, priorizzandoli e limitando quindi la capacità a disposizione del cliente per altri servizi internet.

I cosiddetti «managed services», come ad es. Swisscom TV, vengono priorizzati solo di rado, ovvero quando la capacità della linea di collegamento è insufficiente per far fronte a tutto il traffico internet. In tal caso, come precisato sopra, deve essere consentita un'assegnazione della priorità altrimenti non è possibile garantire al cliente la qualità promessagli né la prestazione da lui richiesta e pagata. I clienti hanno comunque il diritto di rivolgersi al fornitore del loro collegamento internet per chiedere informazioni precise sulla capacità del medesimo, nonché per sapere se e in che misura essa è destinata anche ad altri servizi non internet.¹

Questa promessa si riferisce in primo luogo alla rete fissa. La capacità dell'accesso a internet tramite la rete mobile dipende da vari fattori, in particolare dalla tecnologia disponibile in un determinato luogo – informazione che può essere richiesta al fornitore di servizi di telefonia mobile – e dal numero di utenti che condividono una cella della rete in un dato momento. Esistono d'altronde anche applicazioni di telefonia mobile con cui l'utente può verificare da solo la capacità disponibile. Questa può però variare molto velocemente se vi sono altri utenti che si collegano o scollegano sulla relativa cella.

Delucidazioni sull'organo di conciliazione

I gestori di rete firmatari istituiscono un organo di conciliazione. Gli utenti di internet possono rivolgersi a questo organo di conciliazione qualora ritengano che il loro fornitore di collegamenti internet (al contempo firmatario del Codice di condotta) violi il Codice di condotta e non siano riusciti a chiarire tale fattispecie nel quadro di preliminari colloqui con il fornitore in questione. L'organo di conciliazione funge da intermediario fra le controparti e può formulare raccomandazioni. Vaglia costantemente il Codice di condotta e i suoi effetti sull'applicazione del principio dell'internet aperto, fornendo un rapporto annuale in merito.

L'organo di conciliazione è indipendente dai gestori di rete e neutrale.

¹ Per clienti di Swisscom: informazioni relative a DSL di rete fissa: <http://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/aiuto/loesung/speed-test-per-la-velocita-dsl.html> / Per utenti di telefonia mobile: test mediante l'app cnlab su http://www.cnlab.ch/speedtest/index_mobile.jsp / In generale, in modo trasparente, per altri provider: <http://www.cnlab.ch/speedtest/> Statistiche su <http://www.cnlab.ch/speedtest/stats.jsp>

Nessuna violazione della neutralità della rete in Svizzera

Alcuni asseriscono che singoli prodotti, quali Zattoo e Spotify di Orange oppure Swisscom TV air, violino la neutralità della rete perché il consumo di dati di questi servizi non viene computato al volume di dati eventualmente limitato. Ciò svantaggerebbe altri servizi di musica in streaming e servizi televisivi via internet come Wilmaa o Teleboy. Si tratta di asserzioni infondate.

Contrariamente a quanto avviene per Wilmaa o Teleboy, il cliente paga il servizio e il volume di dati per Zattoo, Spotify e Swisscom TV air direttamente tramite il relativo abbonamento oppure indirettamente tramite un'offerta combinata di livello superiore. I medesimi operatori propongono anche prodotti senza servizi già inclusi nel prezzo oppure offerte gratuite, come Swisscom TV air easy, che computano però il consumo di dati al volume complessivo e contengono anche messaggi pubblicitari. Altrettanto vale per l'abbonamento di comunicazione mobile sunrise24 che, pur essendo soggetto a determinate limitazioni, è il più conveniente a livello di prezzo di tutti gli abbonamenti di comunicazione mobile di Sunrise.

Taluni ritengono inoltre che i prodotti televisivi di Sunrise e Swisscom violino la neutralità della rete perché durante la loro fruizione verrebbe ridotta la velocità dell'accesso internet. Come precisato sopra, le prioritizzazioni avvengono solo di rado, ovvero quando la capacità della linea di collegamento è insufficiente per far fronte a tutto il traffico internet. In tal caso deve essere consentita una prioritizzazione perché altrimenti non è possibile garantire al cliente la qualità promessagli né la prestazione da lui richiesta e pagata. I clienti possono anche scegliere servizi televisivi via internet quali ad es. Zattoo, Wilmaa o Teleboy che sono gratuiti in qualità standard.

Tutte le menzionate offerte sono descritte in maniera trasparente e in questi casi il cliente sceglie consapevolmente un prodotto ideale per lui. Il denominatore comune di tutti questi prodotti è che sono creati per conquistare e fidelizzare clienti profilandosi rispetto alla concorrenza. Hanno ragione d'essere perché rispondono a un'esigenza dei clienti. Voler vietare tali prodotti in quanto non conformi a una fraintesa neutralità della rete significa limitare le possibilità di ideare nuovi prodotti e quindi la varietà della scelta. Ciò ostacolerebbe molte innovazioni e indebolirebbe la libera concorrenza. L'attuale concorrenza sul piano della rete e dei servizi garantisce che internet rimanga aperto. Un fornitore che blocca servizi e applicazioni desiderati dagli utenti perderà clienti a favore della concorrenza e cambierà rapidamente la sua condotta.