

## Codice di condotta relativo alla neutralità della rete

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

*Che cosa intendono con questo i fornitori di servizi di telecomunicazione?*

Il presente Codice di condotta contiene direttive a garanzia di un **internet aperto** in Svizzera. Per internet aperto si intende che tutti i soggetti coinvolti, ovvero utenti di internet, offerenti di contenuti e servizi, fornitori di accessi internet e gestori di rete, possono muoversi ed essere attivi in internet liberamente. In tal modo internet può salvaguardare e consolidare al meglio la sua funzione di infrastruttura promotrice di innovazioni e il suo ruolo nell'ambito della digitalizzazione della società.

**I gestori di rete firmatari aderiscono, nel rispetto della vigente legislazione, ai principi di seguito specificati.**

**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;**
- **utilizzare servizi e applicazioni a libera scelta;**
- **impiegare appropriati hardware e software a libera scelta.**

I suddetti diritti non giustificano tuttavia 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.

*Che cosa intendono con questo i fornitori di servizi di telecomunicazione?*

L'internet aperto presuppone innanzitutto un **accesso** a internet. A tale scopo i clienti sottoscrivono con un fornitore di accessi internet un contratto di loro scelta nel quale sono disciplinate le condizioni, ovvero la velocità abbonata, il volume di dati o una combinazione di entrambi i criteri. I clienti devono poter scegliere fra una **varietà di offerte e opzioni**. Internet deve consentire anche in futuro offerte e modelli commerciali innovativi che tengano conto delle esigenze individuali dei clienti. In questo ambito singoli servizi devono poter essere trattati in maniera differenziata per quanto attiene a prezzi o capacità di rete. Le offerte per l'accesso a internet devono in particolare essere configurate in modo che il consumo di dati di determinati servizi non venga computato ai limiti per i volumi di dati concordati contrattualmente (zero rating, denominato anche sponsored data) oppure che taluni servizi vengano messi a disposizione solo con capacità di trasmissione ridotta e/o limiti per i volumi di dati. Le condizioni per l'assetto delle offerte vengono comunicate al cliente in anticipo, in modo chiaro e trasparente.

Il rispetto delle disposizioni giuridiche (in particolare di quelle di natura penale) compete agli utenti. I gestori di rete possono vietare forme di utilizzo illecite o dannose.

**2) I servizi e le applicazioni internet non vengono bloccati né ostacolati. La libertà d'informazione e d'opinione non viene in alcun modo limitata.**

Sono ammesse misure di gestione del traffico finalizzate a

- bloccare attività che potrebbero danneggiare la rete;
- dare seguito a ordini e decisioni di autorità;
- porre rimedio a situazioni di sovraccarico temporaneo della rete;
- garantire la qualità di servizi di telefonia, TV o di altri servizi come videoconferenze, internet delle cose ecc. (i cosiddetti «managed services»);
- dare la priorità al traffico sulla linea di un utente conformemente al suo contratto e applicare limiti di utilizzo e condizioni previsti per contratto.

Le summenzionate misure di gestione del traffico servono a garantire un funzionamento dell'infrastruttura consono alla domanda e non devono pregiudicare le innovazioni in internet né ostacolare l'adempimento delle esigenze dei clienti. I firmatari si impegnano a verificare regolarmente tali misure nell'ottica dei principi del Codice di condotta e all'occorrenza ad adeguarle all'evoluzione tecnica ed economica.

*Che cosa intendono con questo i fornitori di servizi di telecomunicazione?*

Per un funzionamento impeccabile di internet e uno sfruttamento ottimale delle capacità di rete esistenti **occorrono misure di gestione del traffico** finalizzate a

- bloccare attività che potrebbero danneggiare la rete: in questo novero rientrano azioni dolose come ad esempio botnet<sup>1</sup> (computer infettati con malware) e attacchi Denial of Service<sup>2</sup>, ma anche l'impiego di hardware che non funziona nella rete dei fornitori di servizi di telecomunicazione;
- dare seguito a ordini e decisioni di autorità: in questa fattispecie rientra ad esempio, sulla base dell'accordo con il Servizio di coordinazione per la lotta contro la criminalità su Internet (SCOICI), il blocco dell'accesso a determinate pagine internet (pedopornografia);
- porre rimedio a situazioni di sovraccarico temporaneo della rete: in caso di temporaneo sovraccarico, tutti i pacchetti di dati si ritrovano in colonna e quindi giungono a destinazione con un ritardo. Per continuare a garantire la qualità in particolare di servizi «time critical», ovvero per i quali il fattore tempo è decisivo, esiste la possibilità nella rete di dare la priorità a questi

<sup>1</sup> Una botnet è un gruppo di programmi informatici automatizzati. I gestori di botnet illegali installano i programmi su computer che utilizzano per i loro scopi all'insaputa dei rispettivi proprietari (cfr. <https://it.wikipedia.org/wiki/Botnet>).

<sup>2</sup> Denial of Service (DoS; «blocco del servizio» o «negazione del servizio») indica la mancata disponibilità di un servizio che in realtà dovrebbe essere disponibile. Malgrado possano essere diversi i motivi della mancata disponibilità, di solito per DoS si intende la conseguenza di un sovraccarico di sistemi d'infrastruttura. Ciò può essere causato da sovraccarichi non intenzionali oppure da un attacco doloso e spesso anche intenzionale su un server, un calcolatore o qualsiasi altro componente in una rete di dati (cfr. [https://it.wikipedia.org/wiki/Denial\\_of\\_service](https://it.wikipedia.org/wiki/Denial_of_service)).

pacchetti di dati a partire da un limite di carico definito (nella maggior parte dei casi attorno all'80%). In tal modo si può garantire un flusso di traffico stabile. Anche tutti gli altri servizi vengono trasferiti in base al principio del «best effort», ma in caso di sovraccarico della rete non è escluso un loro differimento temporale;

- garantire la qualità del servizio: i servizi la cui qualità è garantita dai gestori di rete sono definiti servizi Quality of Service (QoS) o «managed services». Può trattarsi ad esempio di applicazioni «time critical» come servizi vocali IP (VoIP) e Live TV. Questi servizi si differenziano dai consueti servizi «best effort» che in caso di sovraccarico della rete possono subire un ritardo. Per ridurre il differimento temporale della trasmissione a un minimo assoluto (alcuni millisecondi) occorre una gestione continua del traffico. Inoltre, taluni requisiti di qualità da rispettare nell'erogazione del servizio telefonico pubblico e nella trasmissione di programmi televisivi sono prescritti per legge. Con fornitori terzi è possibile concordare appropriate misure qualora le medesime siano necessarie ai fini della garanzia della qualità. Al momento attuale non è ancora chiaro se in futuro occorrerà erogare anche in internet corrispondenti servizi di qualità tramite un trattamento prioritario; ciò dovrà essere determinato in ultima analisi dall'evoluzione tecnica e dalle esigenze del mercato. Si deve poter sfruttare il grande potenziale futuro sia di servizi internet sia di servizi QoS facendo capo alla gestione del traffico;
- dare la priorità al traffico sulla linea dell'utente: deve essere consentita la possibilità di assegnare la priorità al traffico del collegamento individuale di un utente dietro sua richiesta. Se ciò risulta tecnicamente fattibile, all'occorrenza il cliente deve poter decidere se avvalersi o meno di un determinato servizio con trattamento prioritario;
- applicare limiti di utilizzo e altre condizioni previsti per contratto: se il cliente ha ad esempio esaurito il volume di dati convenuto contrattualmente, gli ulteriori dati richiamati possono essere trasmessi con una velocità ridotta.

### **3) *Gli utenti di internet possono informarsi sulla capacità del proprio accesso a internet, sulle misure di gestione del traffico adottate e su eventuali malfunzionamenti della rete (trasparenza).***

Gli utenti di internet possono chiedere al loro fornitore di accessi internet

- con quali «managed services» viene condivisa la capacità (larghezza di banda) disponibile sul loro collegamento internet e in che misura;
- se vengono adottate misure di gestione del traffico e, in caso affermativo, di che genere sono;
- se la rete è interessata da malfunzionamenti.

*Che cosa intendono con questo i fornitori di servizi di telecomunicazione?*

Il protocollo internet (IP) è una tecnologia di trasmissione dati che si sta imponendo nell'industria delle telecomunicazioni. «All IP» significa che attraverso la tecnologia IP non vengono trasmessi come in origine soltanto servizi internet, ma ad esempio anche telefonia (servizio telefonico

pubblico) e televisione (IP TV). Per questo motivo tutti i servizi che fanno capo alla tecnologia IP si spartiscono la capacità della linea di collegamento del cliente.

Ai fornitori di servizi di telecomunicazione firmatari preme che i loro clienti siano informati con la massima trasparenza in merito ai propri servizi ed eventualmente a quelli di terzi che sono oggetto di un trattamento prioritario o controllato da parte dei gestori di rete. I gestori di rete firmatari si impegnano a rendere note simili misure di gestione del traffico in apposite sedi sulle loro pagine web a condizione che le stesse non debbano essere tenute segrete per motivi di concorrenza o altri motivi di ordine superiore.

I clienti devono inoltre potersi rivolgere al fornitore del loro collegamento internet oppure poter consultare la pagina web di quest'ultimo per ottenere informazioni sulla capacità del proprio accesso internet come pure per sapere se e in che misura essa viene condivisa anche con altri servizi non internet. 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 comunicazione mobile – e dal numero di utenti che condividono una cella della rete in un dato momento.

I gestori di rete firmatari informano i loro clienti in forma appropriata riguardo a malfunzionamenti della rete in modo che i medesimi possano verificare se un'esperienza insoddisfacente durante l'accesso a uno o a tutti i servizi internet risp. a una o a tutte le applicazioni internet sia da ricondurre ad anomalie nella rete del fornitore di accessi internet.

**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 accessi internet violi il presente 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.