

# FREE MODEM ALLIANCE

**Spettabile**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela dei consumatori

Alla C.A. Responsabile del Procedimento

Dott.ssa Alessandra Izzo

A mezzo PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

A mezzo e-mail: [a.izzo@agcom.it](mailto:a.izzo@agcom.it)

**Oggetto: Free Modem Alliance - Proposta di impegni della società Fastweb S.p.A. nel procedimento sanzionatorio n. 3/24/DTC. Osservazioni ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui alla delibera dell'Autorità n. 286/23/CONS**

Spettabile Autorità,

la Free Modem Alliance (nel prosieguo, anche "FMA") prende atto con soddisfazione delle attività di vigilanza svolte dalla Direzione Tutela dei consumatori al fine di assicurare, nei limiti dell'attuale regolamentazione, l'effettività del diritto di libera scelta delle apparecchiature terminali, ed esprime una valutazione nel complesso positiva degli impegni assunti da Fastweb.

Con l'auspicio di poter fornire un utile contributo all'attività degli Uffici, la scrivente formula le seguenti osservazioni, redatte sulla base di quanto esposto nella Determina n. 28/24/DTC, nel suo Allegato A, e di quanto comunque indirettamente ricavabile dal combinato dei due documenti.

La FMA comunque si riserva, funzionalmente al perseguimento del proprio scopo associativo, di proporre separata istanza di accesso all'atto di accertamento e contestazione n. 3/24/DTC del 5 maggio 2024, e agli ulteriori atti accessibili del relativo procedimento.

**A) Sulla necessità di un utilizzo dei termini "modem" e "router" coerente con la terminologia BEREC, a fini di corretta identificazione delle fattispecie regolatorie, di trasparenza e corretta informazione verso gli utenti finali;**

Preliminarmente, la FMA osserva come il documento di impegni utilizzi univocamente il termine "modem" anche per riferirsi ad apparecchiature terminali che, più correttamente, dovrebbero essere identificate come "router".

Nel linguaggio comune non è invero infrequente che i due termini siano oggi impropriamente utilizzati come sinonimi, anche quale verosimile conseguenza del processo di integrazione –

**Free Modem Alliance**

presso avv. Gabriele Matteo Fiorentini, Bastioni di Porta Volta 11, 20121 - Milano, Tel: 3405501045

Email: [g.fiorentini@freemodemalliance.it](mailto:g.fiorentini@freemodemalliance.it) - PEC: [gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it](mailto:gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it)

Sito Internet: [www.freemodemalliance.it](http://www.freemodemalliance.it)

già sviluppatosi durante la precedente fase di diffusione in Italia dei collegamenti FTTC – delle funzioni di modem e router in un unico apparato. Tuttavia, alla luce della massiva diffusione dei servizi FTTH GPON, della deroga alla libera scelta degli apparati ONT, come prevista dalla Comunicazione AGCOM del 2 luglio 2019<sup>1</sup>, e della perdurante rilevanza delle terminazioni con ONT e router non integrati (in parte anche in conseguenza di tale deroga), l’esigenza di distinguere precisamente i due apparati risulta essenziale, anche a fini di corretta informazione all’utenza.

Sulla scorta delle vigenti Linee Guida del BEREC<sup>2</sup>, risulta infatti scorretto definire l’apparecchiatura terminale, con funzioni di routing e/o WLAN, posta a valle dell’ONT, come “modem”. Anzi, a dover essere identificato come “modem” nelle connessioni FTTH GPON è semmai l’ONT (apparato che rientra in particolare nella sottocategoria dei *fibres modem*).

La necessità di un corretto utilizzo dei due termini, già sollevata da altri partecipanti al recente Tavolo Tecnico<sup>3</sup> previsto dalla Delibera n. 11/23/CIR, non si esaurisce in una questione stilistica o di mera forma. Al contrario, la distinzione tra modem e router costituisce un presupposto strutturale nell’identificazione del punto terminale di rete ai sensi delle citate Linee guida BEREC, e l’uso di una corretta terminologia al riguardo è necessario ad assicurare chiarezza informativa all’utente finale, così che questi possa effettivamente esercitare il proprio diritto di libera scelta in conformità, ma anche nei limiti, dell’attuale regolamentazione.

Si evidenzia pertanto l’opportunità, nell’ambito degli impegni del presente procedimento e in generale nell’attività dell’Autorità, di assicurare un utilizzo dei termini “modem” e “router” coerente con la terminologia BEREC, nonché di valutare l’opportunità che anche i fornitori di servizi di accesso ad Internet vi si conformino nell’ambito dell’attività comunicativa verso gli utenti finali, nei limiti in cui un utilizzo improprio può ridurre la trasparenza e organicità delle informazioni rese.

## **B) Sui singoli impegni assunti da Fastweb s.p.a.**

---

<sup>1</sup> v. AGCOM, Comunicazione 02 luglio 2019, *Risposte alle ulteriori richieste di chiarimenti in merito alla delibera n. 348/18/CONS pervenute dagli operatori successivamente alla comunicazione del 16 novembre 2018*, pubblicata online all’URL:

[https://www.agcom.it/documentazione/documento?p\\_p\\_auth=fLw7zRht&p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column1&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_assetEntryId=15554008&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_type=document](https://www.agcom.it/documentazione/documento?p_p_auth=fLw7zRht&p_p_id=101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=1&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_assetEntryId=15554008&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_type=document)

<sup>2</sup> v. BoR(20)46, *BEREC Guidelines on Common Approaches to the Identification of the Network Termination Point in different Network Topologies*, 05/03/2020, reperibili all’URL:

[https://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/regulatory\\_best\\_practices/guidelines/9033-berec-guidelines-on-common-approaches-to-the-identification-of-the-network-termination-point-in-different-network-topologies](https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9033-berec-guidelines-on-common-approaches-to-the-identification-of-the-network-termination-point-in-different-network-topologies)

<sup>3</sup> V. AGCOM, Comunicazione 1 marzo 2024, *Modifiche dei processi di provisioning, assurance e cambio operatore derivanti dall’introduzione di ONT degli operatori certificati da TIM - Avvio di un tavolo tecnico*, pubblicata all’URL:

[https://www.agcom.it/documentazione/documento?p\\_p\\_auth=fLw7zRht&p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column1&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_assetEntryId=33554911&\\_101\\_INSTANCE\\_FnOw5IVOIXoE\\_type=document](https://www.agcom.it/documentazione/documento?p_p_auth=fLw7zRht&p_p_id=101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=1&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_assetEntryId=33554911&_101_INSTANCE_FnOw5IVOIXoE_type=document)

### **Free Modem Alliance**

presso avv. Gabriele Matteo Fiorentini, Bastioni di Porta Volta 11, 20121 - Milano, Tel: 3405501045

Email: [g.fiorentini@freemodemalliance.it](mailto:g.fiorentini@freemodemalliance.it) - PEC: [gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it](mailto:gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it)

Sito Internet: [www.freemodemalliance.it](http://www.freemodemalliance.it)

- 1) Upgrade gratuito alla banda a 2,5 Gbts e conseguente sostituzione gratuita dell'ONT fornito da Fastweb con i nuovi modelli disponibili per la customer base attestata su tecnologia FTTH che già utilizza un modem proprio e che ha aderito ad una offerta Fastweb con velocità massima fino ad 1 Gigabit/s.**

La FMA concorda con la natura pro-cliente dell'impegno e con il suo effetto pro-competitivo. Raccomanda in ogni caso l'invio di una comunicazione dettagliata ai clienti sulle modalità di intervento e sui benefici specifici della sostituzione.

- 2) Integrazioni alle pagine del sito web Fastweb in merito alle informazioni relative all'utilizzo dell'ONT fornito da Fastweb.**

La FMA accoglie con favore l'impegno di Fastweb. Tuttavia, sottolinea che il riferimento al *“modem alternativo”* risulta improprio per connessioni FTTH GPON, dove la scelta è in realtà limitata al router. Si evidenzia pertanto la necessità di distinguere correttamente nel testo modem e router. Laddove vi sia la necessità di fare riferimento contemporaneamente ai due apparati, o ad apparati integrati, si suggerisce l'utilizzo dei termini *“modem-router”* o *“CPE”*. Si raccomanda comunque l'aggiunta sul sito Fastweb di una nota/FAQ definitoria, che sinteticamente spieghi all'utente la differenza tra router, modem (o *fibres modem/ONT*).

Si evidenzia inoltre l'esigenza di maggiori informazioni all'utente su come esercitare il proprio diritto di libera scelta delle apparecchiature terminali. Ciò in particolare per i collegamenti FTTH GPON, rispetto ai quali il passaggio testuale rilevante<sup>4</sup> non specifica né modalità (e canali) della richiesta, né – per richieste inviate a contratto già attivo – la natura gratuita o onerosa della fornitura dell'ONT. Anche il riferimento alla delibera 34/20/CONS, per come operato, risulta dubbio, in quanto tale regolamentazione non prevede invero l'obbligo per l'utente di *“indicare al momento della sottoscrizione del contratto quale modem intendi utilizzare”*.

- 3) Riconoscimento di un rimborso una tantum nei confronti dei clienti con modem proprio attestati su tecnologia FTTH con velocità massima possibile fino a 2,5 Gbts nei confronti dei quali sia stata effettuata la sostituzione gratuita dell'ONT con i nuovi modelli disponibili.**

La FMA concorda con la natura pro-cliente dell'impegno e con il suo effetto pro-competitivo. Si propone di chiarire pubblicamente i criteri di calcolo del rimborso, per garantire trasparenza e evitare discrezionalità nella sua applicazione.

---

<sup>4</sup> “A far data dal 14 dicembre 2020, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera Agcom 34/20/CONS, sarai tenuto a indicare al momento della sottoscrizione del contratto quale modem intendi utilizzare. Ti ricordiamo che il modem Fastweb sarà comunque incluso gratuitamente nell'offerta per consentirti la configurazione e il collaudo della linea, senza oneri a tuo carico.

Continuerà a essere garantita, ai sensi della delibera Agcom 348/18/CONS, la possibilità di sostituire il modem fornito da Fastweb con un modem alternativo di proprietà. In tal caso, l'ONT sarà fornito, gratuitamente, entro i 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta.”

**Free Modem Alliance**

presso avv. Gabriele Matteo Fiorentini, Bastioni di Porta Volta 11, 20121 - Milano, Tel: 3405501045

Email: [g.fiorentini@freemodemalliance.it](mailto:g.fiorentini@freemodemalliance.it) - PEC: [gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it](mailto:gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it)

Sito Internet: [www.freemodemalliance.it](http://www.freemodemalliance.it)

**4) Upgrade gratuito alla banda a 2,5 GB per la customer base attestata su banda a 1GB con modem Fastweb compatibile.**

Nessuna osservazione.

**5) Introduzione di un algoritmo per calcolare e monitorare le probabilità di disservizi correlati al modem al fine di programmare interventi di sostituzione dell'apparato o sulla linea del cliente.**

Si raccomanda che i dati raccolti dall'algoritmo siano condivisi periodicamente con AGCOM e che l'analisi venga inclusa nella relazione annuale di qualità.

**6) Introduzione nella relazione annuale di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di un nuovo KPI relativo al tasso di reclamo per modem libero.**

La FMA apprezza l'introduzione del KPI, ma raccomanda che esso sia accompagnato da un'analisi qualitativa, per garantire trasparenza e migliorare il monitoraggio degli impegni.

**7) Unità di monitoraggio.**

La FMA accoglie con favore la misura, auspicando che contribuisca a garantire trasparenza e un'effettiva attuazione degli impegni. Evidenzia l'opportunità di includere nell'unità un rappresentante delle associazioni dei consumatori, al fine di incrementare l'imparzialità delle relative attività.

**C) Sulle problematiche di accessibilità, conoscenza ed effettiva equivalenza delle “offerte corrispondenti” che non comprendono l'apparecchiatura terminale**

La FMA manifesta particolare apprezzamento per l'attività di vigilanza svolta dalla Direzione sulle offerte senza CPE (o con CPE scorporata), e raccomanda che tali offerte siano facilmente identificabili e disponibili su tutti i canali di vendita, così rendendole effettivamente accessibili ed evitando discriminazioni rispetto alle offerte *bundled*.

In punto di equivalenza delle offerte senza CPE, si sono riscontrate, fin dall'entrata in vigore della Delibera n. 348/18/CONS, alcune criticità, riconducibili a due principali casistiche. La prima è quella per cui le offerte senza CPE raggiungono un costo mensile maggiore di quello che invece dovrebbe risultare dallo scorporo, dall'offerta con CPE inclusa, dei costi di quest'ultima. Addirittura, vi sono offerte con CPE che, per l'effetto di promozioni selettive, arrivano a un importo mensile che, anche prima di operare tale scorporo virtuale, risulta paradossalmente inferiore all'importo mensile dell'offerta con CPE inclusa. La seconda è quella per cui l'offerta senza CPE risulta “contenutisticamente” peggiorativa, in punto di servizi accessori inclusi e/o di prestazioni raggiungibili.

I fatti da cui trae origine il presente procedimento paiono proprio rientrare in tale seconda casistica. Si auspica, pertanto, la continuità dell'attività di vigilanza dell'Autorità sulle principali “offerte equivalenti”.

**Free Modem Alliance**

presso avv. Gabriele Matteo Fiorentini, Bastioni di Porta Volta 11, 20121 - Milano, Tel: 3405501045

Email: [g.fiorentini@freemodemalliance.it](mailto:g.fiorentini@freemodemalliance.it) - PEC: [gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it](mailto:gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it)

Sito Internet: [www.freemodemalliance.it](http://www.freemodemalliance.it)

## **D) Sul nesso tra la vigente deroga alla libera scelta degli ONT e prassi limitative della libera scelta dei router per gli utenti su reti FTTH GPON**

Da quanto si deduce dagli atti pubblicati del procedimento<sup>5</sup>, la presunta violazione realizzata dall'operatore sarebbe consistita anche nella mancata fornitura agli utenti con un router di libera scelta (alternativo al modem-router fornito da Fastweb) di un ONT esterno capace di supportare velocità superiori a 1 Gbps (e fino a 2,5 Gbps).

Se così fosse, sarebbe evidente il nesso tra la violazione del diritto degli utenti alla libera scelta del router e la deroga alla libera scelta dell'ONT di cui alla Comunicazione 2 luglio 2019. Proprio in conseguenza di tale deroga, da un lato, l'operatore avrebbe infatti potuto imporre l'utilizzo di un proprio ONT inadeguato a raggiungere velocità superiori a 1 Gbps e, dall'altro, l'utente sarebbe stato impossibilitato a sostituirlo con un diverso e migliore ONT, potenzialmente anche già integrato nel proprio modem-router di libera scelta.

Pertanto, la Free Modem Alliance, pur nel ribadire la propria soddisfazione per l'attività di vigilanza svolta, ritiene che la stessa ulteriormente dimostri l'urgenza di verificare, in linea con le Linee Guida del BEREC<sup>6</sup>, l'opportunità di abrogare la deroga alla libera scelta degli ONT per collegamenti FTTH, tenendo conto dei suoi effetti pregiudizievoli per la libera scelta degli utenti e la concorrenza.

### **Note Finali**

La Free Modem Alliance è un'alleanza di scopo tra soggetti posti ai diversi livelli della filiera TLC: operatori di comunicazioni elettroniche (AIIP e Assoprovider), produttori di apparati (VTKE), distributori (Allnet e AIRES), installatori (Confartigianato Antennisti) e consumatori (Movimento Difesa del Cittadino e Altroconsumo), avente l'obiettivo di promuovere i principi della rete aperta, la libera scelta dei device di collegamento a Internet, e il controllo degli utenti sulle proprie reti private locali. La FMA è impegnata dalla sua fondazione nella campagna per il "modem libero", ossia la possibilità per gli utenti di utilizzare modem e router di propria scelta, senza indebiti condizionamenti dei grandi operatori, in conformità al Regolamento Open Internet (EU) 2015/2120.

La FMA è iscritta al registro trasparenza MISE con n. 2020-69442476-85 e al registro trasparenza UE con n. 012728850867-18.

---

<sup>5</sup> in particolare, dal combinato disposto della contestazione a Fastweb, come sintetizzata all'undicesimo capoverso "Visto" della Determina n. 28/24/DTC, per "*non aver garantito agli utenti la facoltà di avvalersi di un proprio terminale ai fini della fruizione, con le medesime prestazioni garantite in caso di utilizzo del modem fornito dall'operatore medesimo, del servizio di accesso a Internet previsto dalle offerte pubblicizzate sul sito aziendale*" e dell'impegno n. 1 di Fastweb

<sup>6</sup> v. BEREC BoR(20)46, *supra*

#### **Free Modem Alliance**

presso avv. Gabriele Matteo Fiorentini, Bastioni di Porta Volta 11, 20121 - Milano, Tel: 3405501045

Email: [g.fiorentini@freemodemalliance.it](mailto:g.fiorentini@freemodemalliance.it) - PEC: [gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it](mailto:gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it)

Sito Internet: [www.freemodemalliance.it](http://www.freemodemalliance.it)

La FMA dichiara che il presente documento non ha natura riservata, e rilascia specifico nulla osta alla pubblicazione e diffusione dello stesso a fini istituzionali o di interesse pubblico.

Per ogni ulteriore informazione, si rimane a disposizione ai contatti in calce.

Milano, 29 gennaio 2025

Avv. Gabriele M. Fiorentini  
*Coordinatore della FMA*

**Free Modem Alliance**

presso avv. Gabriele Matteo Fiorentini, Bastioni di Porta Volta 11, 20121 - Milano, Tel: 3405501045

Email: [g.fiorentini@freemodemalliance.it](mailto:g.fiorentini@freemodemalliance.it) - PEC: [gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it](mailto:gabriele.fiorentini@milano.pecavvocati.it)

Sito Internet: [www.freemodemalliance.it](http://www.freemodemalliance.it)