
ANDREA GLORIOSO - VALENTIN VITKOV

ACCESSO AD INTERNET E CONTRATTI DI CONNETTIVITÀ *BUSINESS TO CONSUMER* DI QUATTORDICI FORNITORI ITALIANI

SOMMARIO

1. Introduzione. — 2. Oggetto dell'indagine. — 3. I contratti a confronto. — 3.1. I contratti dei fornitori di connettività Internet da postazione fissa. — 3.1.1. Oggetto dei contratti. — 3.1.2. Velocità e garanzia di banda. — 3.1.3. Modificabilità del servizio offerto. — 3.1.4. Quality of Service. — 3.2. I contratti dei fornitori di connettività Internet da postazione mobile. — 3.2.1. 3 (H3G). — 3.2.1.1. X-Series. — 3.2.1.2. Accesso da computer, usando il telefonino come modem. Accesso mediante un modem su porta USB o PCMCIA (ADSM). — 3.2.1.3. Offerta Sky-pephone. — 3.2.2. Vodafone. — 3.2.3. Telecom Italia Mobile. — 3.2.4. Wind. — 4. Conclusioni.

1. INTRODUZIONE.

La diffusione di massa delle tecnologie alla base di Internet viene fatta risalire da fonti autorevoli agli inizi degli anni '80¹. Essa è stata favorita da vari fattori, tra cui la libera e gratuita utilizzabilità dei protocolli necessari per il suo funzionamento², la relativa facilità di implementazione di tali protocolli, l'aumento della potenza di calcolo di computer ed altri dispositivi *hardware*, un generale orientamento teso ad abolire o limitare la portata dei monopoli naturali o legali nel settore delle telecomunicazioni negli USA e nell'Unione Europea e, infine, lo sviluppo — favorito proprio dal progressivo ingrandimento della « rete di reti » — di modelli e tecniche di produzione, distribuzione e fruizione di beni e servizi sempre più svincolati dai tradizionali limiti delle distanze geografiche. A sua volta, si può ipotizzare che l'implementazione concreta di Internet, tesa a non im-

* Durante l'attività di ricerca che ha condotto alla stesura di questo articolo, Andrea Glorioso ha lavorato presso il Centro di Ricerca NEXA su Internet e Società del Politecnico di Torino. Attualmente l'autore lavora per la Commissione Europea, DG Società dell'Informazione e Media. L'attuale affiliazione dell'autore non va intesa come adesione, da parte della Commissione Europea, ad eventuali opinioni qui espresse, che rimangono esclusivamente dell'autore.

¹ B.M. LEINER-V.G. CERF-D.D. CLARK-R.E. KAHN-L. KLEINROCK-D.C. LYNCH-J.

POSTEL-L.G. ROBERTS-S. WOLFF, *A brief history of internet, version 3.32*, dicembre 2003, disponibile a <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>.

² Si vedano S. BRADNER (ed.), *BCP 78 - IETF Rights in Contributions*, IETF Network Working Group, Marzo 2005, disponibile a <ftp://ftp.rfc-editor.org/in-notes/bcp/bcp78.txt> e *BCP 79 - Intellectual Property Rights in IETF Technology*, IETF Network Working Group, Marzo 2005, disponibile a <ftp://ftp.rfc-editor.org/in-notes/bcp/bcp79.txt>.

porre il pagamento di prezzi differenziati in relazione al dispositivo connesso alla rete o in ragione alla distanza geografica tra le parti, abbia incentivato l'allargamento di Internet e la conseguente ulteriore diffusione della tecnologia.

La caratteristica distintiva dei protocolli indispensabili per il collegamento a Internet è l'indifferenza al tipo di rete fisica (doppino telefonico, fibra ottica, e così via) lungo la quale corrono i dati; ai dispositivi trasmettenti e riceventi; infine, al tipo di applicazioni che elaborano i flussi di dati. Tale peculiarità ha favorito la connettività tra reti fisiche, dispositivi, sistemi operativi e applicazioni eterogenee, senza provocare, fino ad ora, conseguenze dannose per il funzionamento del sistema nel suo complesso.

La diffusione di Internet e delle infrastrutture fisiche in grado di trasmettere una sempre più elevata quantità di dati, nonché l'evoluzione e il parallelo abbassamento del prezzo al consumatore di computer e altri dispositivi *hardware*, ha alimentato fenomeni³ quali la digitalizzazione, la convergenza⁴, la moltiplicazione e diffusione di contenuti (spesso generati dall'utente finale, il cosiddetto «*user-generated content*»⁵); in generale, ha reso Internet una piattaforma di innovazione di prodotto e di processo.

Il successo di Internet è testimoniato dalla domanda di connettività costantemente crescente e dal sempre maggiore tasso di utilizzazione delle infrastrutture da parte degli utenti, che possono a volte portare ad una sovra-utilizzazione delle infrastrutture esistenti e ad una conseguente diminuzione della complessiva qualità dei servizi. Le possibili risposte da parte degli *Internet Service Provider*⁶ (ISP nel prosieguo dell'articolo) sono sostanzialmente tre: potenziare la capacità trasmissiva delle infrastrutture fisiche; differenziare il trattamento dei dati veicolati attraverso le infrastrutture esistenti; attuare una combinazione di questi due metodi.

Il secondo approccio, in particolare, consiste nell'utilizzare varie tecniche che permettono di classificare i dati trasmessi al fine di trattarli in modo differenziato — per esempio, facendo transitare alcuni dati più velocemente di altri — o, addirittura, a limitare l'accesso alla rete solo ad alcuni dispositivi. In relazione al trattamento dei dati, la differenziazione può essere effettuata in base all'indirizzo del dispositivo emittente o rice-

³ Per una trattazione più approfondita del fenomeno, si veda P. CARETTI, *Diritto dell'informazione e della comunicazione*, Il Mulino, III edizione, 2005.

⁴ Ossia la possibilità di fornire, tramite un'unica infrastruttura, servizi che precedentemente venivano forniti tramite infrastrutture diverse e distinte.

⁵ Si veda *inter alia* S. WUNSCH-VINCENT-G. VICKERY, *Participative Web: User-Created Content*, DSTI/ICCP/IE(2006)7/FINAL, Organisation for Economic Co-operation and Development, 2007, in cui il concetto viene definito come: «*i*) content made publicly available over

the Internet, *ii*) which reflects a certain amount of creative effort, and *iii*) which is created outside of professional routines and practices».

⁶ Il termine *Internet Service Provider* indica genericamente il prestatore di servizi basati su Internet. Esso, dunque, comprende sia i fornitori di accesso a Internet, sia i fornitori di altri servizi correlati con l'utilizzazione della rete (per esempio la registrazione e gestione di domini web, di server di posta, di portali interattivi, o altro). In questo articolo, il termine ISP o *provider* si riferirà ai soli fornitori di accesso ad Internet.

vente, al tipo di applicazione che usufruisce di tali dati, al profilo contrattuale dell'utente che origina o richiede tali dati e così via.

La possibilità di differenziare causa importanti implicazioni e suscita complessi dibattiti tra chi è a favore di una soluzione di questo tipo e chi, viceversa, teme che scelte di questo genere siano in grado di ridurre le esternalità positive generate da una tecnologia che favorisce l'innovazione decentralizzata⁷, ricreando invece le condizioni per la riaffermazione di dinamiche di innovazione centralizzata, facilitata dall'integrazione verticale tra fornitori di connettività e fornitori di servizi che utilizzano tale connettività.

Questo articolo si propone di analizzare quale sia la strategia dei maggiori ISP italiani di fronte alla possibilità di implementare politiche di discriminazione/differenziazione dei dati, basandosi sullo studio dei contratti di fornitura d'accesso ad Internet⁸.

2. OGGETTO DELL'INDAGINE.

L'oggetto di questo articolo è dunque il confronto del contenuto delle obbligazioni in capo ai *provider* che caratterizzano i contratti di connettività *business-to-consumer*⁹ (B2C nel prosieguo dell'articolo) adoperati da 10 ISP italiani che forniscono connettività da postazione fissa e da 4 ISP che offrono connettività mobile. Lo scopo è di verificare se in tali contratti sia affrontato o meno il tema della differenziazione del trattamento dei dati e, in caso positivo, in che modo; se vi siano o meno disposizioni contrattuali che si riferiscono all'uso di determinati protocolli, *software*, sistemi operativi, dispositivi *hardware*, classi di applicazioni, tipi di *browser* o altro; se nei contratti vengano menzionate politiche di *Quality of Service*¹⁰.

⁷ Si vedano tra gli altri Y. BENKLER, *Coasés Penguin, or Linux and the Nature of the Firm*, in 112(3) *Yale Law J.*, 2002; *Sharing Nicely: On Shareable Goods and the Emergence of Sharing as a Modality of Economic Production*, in 114(273) *Yale Law J.*, 2004; *The Wealth of Networks*, Yale University Press, 2007; H.W. CHESBROUGH, *Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*, Harvard Business School Press, Harvard, 2003; L. LESSIG, *Free Culture: The Nature and Future of Creativity*, Penguin Books, 2004; E. VON HIPPEL, *The Sources of Innovation*, Oxford University Press, 1998; *Democratizing Innovation*, MIT Press, 2005.

⁸ Naturalmente, l'analisi dei soli contratti di fornitura d'accesso a Internet non è sufficiente per comprendere le reali strategie degli ISP, nella misura in cui tali contratti — come discusso nel prosieguo dell'articolo — sono spesso formulati in maniera molto generica. È necessario analizzare ciò che effettivamente avviene « sul cavo » per ottenere una visione completa

dello scenario. In merito si veda J.C. DE MARTIN-A. GLORIOSO, *The Neubot Project: A Collaborative Approach To Measuring Internet Neutrality*, presentato a IEEE ISTAS, 26 giugno 2008, Fredericton, Canada (<http://istas08.ca/>).

⁹ Ovvero rapporti tra fornitori professionali di beni/servizi e utilizzatori non professionali. La scelta di focalizzare l'analisi sui contratti B2C, escludendo i cosiddetti contratti *business-to-business* (B2B), è di natura sia pratica (i contratti B2B tendono ad essere « cuciti sul cliente » e non standardizzati, rendendo dunque troppo ampia la base d'analisi) che teorica (i processi di innovazione distribuita e « agli estremi della rete », su cui si veda *supra* la n. 7, sono focalizzati sull'utente *consumer*).

¹⁰ In questo articolo si userà il termine inglese « *Quality of Service* » per indicare i meri parametri tecnici dei servizi di connettività che determinano il funzionamento del servizio (per una definizione di *Quality of Service*, si veda ad esempio http://it.wikipedia.org/Qualità_di_servizio). In que-

L'analisi tiene presente esclusivamente materiale liberamente accessibile e pubblicato *online*¹¹.

Ai fini dello studio sono stati presi in considerazione, ove possibile, i contratti di sola connettività a Internet. Va premesso che gli ISP analizzati sembrano preferire l'uso di contratti composti da condizioni comuni per tutti i servizi di telecomunicazione (oppure, congiuntamente, per i servizi di telefonia VoIP e connettività a Internet), integrate da indicazioni specifiche, presenti nelle offerte, che riguardano soprattutto i prezzi ed eventuali altre caratteristiche qualitative dei servizi. Non sono state dunque tenute in considerazione condizioni contrattuali riguardanti servizi aggiuntivi come caselle di posta elettronica oppure servizi di registrazione di nomi a dominio, in quanto si tratta di servizi scorporabili e distinti rispetto al servizio di mera connettività a Internet. Inoltre, non sono state prese in considerazione le clausole attuative di obblighi di legge.

Dei dieci fornitori di connettività a Internet da postazione fissa selezionati, cinque detengono una quota complessiva del mercato della connettività ADSL e a banda larga del 95%¹², i restanti cinque sono stati scelti tra gli associati di un'organizzazione rappresentativa di ISP, l'Associazione Italiana Internet Provider. Nel primo gruppo rientrano Telecom Italia, Fastweb, Wind, Tiscali e Tele2¹³ che detengono rispettivamente quote di mercato del 65,8%, 11,4%, 9,0%, 4,6% e 4,2%¹⁴. Nel secondo gruppo sono compresi NGI, MCLink, Aruba, Intratec e Telvia¹⁵. I quattro fornitori di connettività a Internet da postazione mobile sono i principali operatori di telefonia mobile in Italia¹⁶: TIM, Vodafone, Wind e H3G¹⁷, con quote di mercato rispettivamente del 42,7%, 33,3%, 13,3%, 10,7%¹⁸.

sto senso, il termine si differenzia dalla «Qualità di servizio» cui si fa cenno nella normativa di settore. Quest'ultima locuzione, infatti, può comprendere anche aspetti e parametri legati all'erogazione del servizio stesso, come ad esempio il tempo di allacciamento delle linee di connettività, il tempo medio di risposta dei *call center* degli ISP, oppure il tempo medio per la risoluzione di guasti tecnici (si veda anche *infra* la n. 28).

¹¹ Nel testo si farà riferimento alle condizioni contrattuali vigenti e disponibili nel mese di maggio 2008, al momento di chiusura di un'indagine ideata e realizzata nell'arco di più mesi e in un contesto mutevole; per ciò che concerne Intratec/Vira, si farà invece riferimento alle ultime condizioni contrattuali vigenti al momento della sua messa in liquidazione volontaria.

¹² Si veda AGCOM, *Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, 2007, 54, disponibile a http://www.agcom.it/rel_07/index.htm. I dati

della relazione 2007 dell'AGCOM sono aggiornati a marzo 2007.

¹³ Si vedano rispettivamente <http://www.telecom.it/>, <http://www.fastweb.it/>, <http://www.wind.it/>, <http://www.tiscali.it/>, <http://www.tele2.it/>.

¹⁴ Si veda AGCOM, *Relazione*, *supra* n. 12, 54.

¹⁵ Si vedano rispettivamente <http://www.ngi.it/>, <http://www.mclink.it/>, <http://www.aruba.it/>, <http://www.intratec.it/>, <http://www.telvia.it/>. Per quanto riguarda Intratec, si tenga conto del fatto che verso la fine del 2007 la società è entrata in liquidazione volontaria, nel prosieguo si farà dunque riferimento agli ultimi dati disponibili.

¹⁶ Si tratta dei quattro principali *players* nel settore delle telefonia mobile in Italia.

¹⁷ Si vedano rispettivamente <http://www.tim.it/>, <http://www.vodafone.it/>, <http://www.wind.it/> e <http://www.tre.it/>.

¹⁸ Si veda AGCOM, *Relazione*, *supra* n. 12, 61.

3. I CONTRATTI A CONFRONTO.

I contratti analizzati sono contratti inerenti a servizi di telecomunicazioni, conclusi con consumatori, eventualmente perfezionati a distanza o in via telematica, forniti da un prestatore di servizi della società dell'informazione¹⁹. Essi trovano, di conseguenza, le proprie fonti normative nella disciplina del sistema delle telecomunicazioni, nella normativa generale in materia di contratti e di tutela dei consumatori (con particolare riferimento agli aspetti legati alla conclusione di contratti per via telematica²⁰, alle cosiddette clausole vessatorie di cui agli artt. 33-38 del Codice del Consumo²¹ e al divieto formale, introdotto di recente dal legislatore italiano, di pratiche commerciali scorrette²²); e nella normativa in tema di tutela dei dati personali²³. Possono, inoltre, essere oggetto di regolamentazione integrativa emanata da autorità indipendenti ed altri enti nei casi previsti dalla legge²⁴.

I contratti di connettività si caratterizzano per la presenza di una serie di contenuti obbligatori²⁵ e per il riconoscimento del diritto dell'utilizza-

¹⁹ Definito dal D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 (« Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno »), in *Supplemento Ordinario* n. 61 alla *Gazzetta Ufficiale* del 14 aprile 2003, come « la persona fisica o giuridica che presta un servizio della società dell'informazione »; quest'ultimo è ricompreso dal medesimo testo tra le « attività economiche svolte in linea nonché i servizi definiti dall'articolo 1, comma 1, lettera b), della legge 21 giugno 1986, n. 317, e successive modificazioni », ovvero « qualsiasi servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica e a richiesta individuale di un destinatario di servizi », intendendo per « "servizio a distanza" un servizio fornito senza la presenza simultanea delle parti »; per « "servizio per via elettronica" un servizio inviato all'origine e ricevuto a destinazione mediante attrezzature elettroniche di trattamento, compresa la compressione digitale e di memorizzazione di dati e che è interamente trasmesso, inoltrato e ricevuto mediante fili, radio, mezzi ottici od altri mezzi elettromagnetici »; per « "servizio a richiesta individuale di un destinatario di servizi" un servizio fornito mediante trasmissione di dati su richiesta individuale ». Per un'analisi critica dell'applicazione della disciplina sui servizi della società dell'informazione, si veda V. ZENO-ZENOVICH, *La nuova disciplina del commercio elettronico alla luce del D.Lgs. 70/03: questioni generali e ambito di applicazione*, in AA.VV., *Commercio elettronico e servizi*

della società dell'informazione, Giuffrè, 2003, 35 ss.

²⁰ Si veda il D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70, *supra* n. 19.

²¹ Si veda il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (« Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229 »), in *Supplemento Ordinario* n. 162 alla *Gazzetta Ufficiale* n. 235 del 8 ottobre 2005.

²² Si veda il D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146 (« Attuazione della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE, 2002/65/CE, e il Regolamento (CE) n. 2006/2004 ») che sostituisce gli artt. 18-27 del D.Lgs. 206/2005, e le conclusioni di questo articolo per alcune considerazioni.

²³ Si veda il D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy).

²⁴ Si veda *infra* la n. 28.

²⁵ Si veda l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (« c.c.e. » nel prosieguo dell'articolo), in cui è previsto che i contratti stipulati con imprese che forniscono « la connessione o l'accesso alla rete telefonica pubblica » o « servizi di comunicazione elettronica » debbono contenere almeno « a) la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio; b) i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti e il tempo necessario per l'allacciamento iniziale; c) i tipi di servizi di manutenzione offerti; d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti

tore di recedere dal contratto senza penalità sia nel caso in cui questi lo abbia concluso fuori da locali commerciali, a distanza e/o con l'utilizzo di mezzi telematici²⁶, sia nel caso in cui, successivamente alla conclusione, l'ISP decida di proporre all'utente di modificare le condizioni contrattuali²⁷.

La legge attribuisce all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) poteri di vigilanza in tema di trasparenza contrattuale. L'autorità è inoltre dotata di poteri regolamentari in tema di chiarezza informativa a favore dei consumatori, al fine di mettere questi ultimi nella condizione di poter ottenere informazioni comparabili sulla qualità dei servizi offerti²⁸. Con riferimento alla sola connettività da postazione fissa, l'autorità ha emanato una direttiva (delibera AGCOM n. 131/06/CSP), in base alla quale viene richiesto agli ISP di pubblicare una carta della qualità dei servizi Internet offerti. A tali norme, inoltre, si aggiunge l'obbligo di rendere conoscibili e messe a disposizione del consumatore le clausole contrattuali e le condizioni contrattuali, nel caso in cui il contratto venga concluso per via telematica²⁹.

Per quanto riguarda la definizione di quale sia esattamente il servizio su cui verte il contratto, come lo stesso debba essere definito e prestato, e così via, ampio spazio viene lasciato all'autonomia contrattuale. In dottrina si tende tradizionalmente a collocare il contratto di accesso a Internet nell'alveo dei contratti di appalto di servizi, anche se va rilevato che il dibattito dottrinale sulla qualificazione è vivo³⁰. Da qualunque prospettiva

i costi di manutenzione; e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto; g) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 84 ».

²⁶ Cfr. artt. 64 e 65 del Codice del Consumo (*supra* n. 21).

²⁷ Si veda l'art. 70, comma 4 del c.c.e.: « Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni ».

²⁸ Si veda l'art. 70, comma 2 del c.c.e., che prevede, in relazione al comma 1 dello stesso articolo, che « [l]'Autorità vigila sull'applicazione di quanto disposto ai fini di cui al comma 1 e può estendere gli obblighi di cui al medesimo comma affinché sussistano anche nei confronti di altri utenti finali ». Si veda anche l'art. 72 del c.c.e.: « [l]'Autorità [...] può prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comuni-

cazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti [...] ». 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 [...] ».

²⁹ Si veda l'art. 12 del D.Lgs. 70/2003 (*supra* n. 19) espressamente richiamato dall'art. 52, comma 3 del Codice del Consumo: « le clausole e le condizioni generali del contratto proposte al destinatario devono essere messe a sua disposizione in modo che gli sia consentita la memorizzazione e la riproduzione ».

³⁰ Nel senso di qualificare il contratto di accesso a internet come appalto di servizi, si vedano ad esempio G. DE NOVA, *I contratti per l'accesso a internet*, in AIDA, 1996 e N. VISALLI, *Contratto di accesso ad Internet e tutela della privacy*, in *Giust. civ.*, 2002, II, 128. Orientamento conforme, relativamente alle prestazioni di mera connettività alla rete, si ha in L. ALBERTINI, *I contratti di accesso ad internet*, in *Giust. civ.*, 1997, 2, 95.

Per rilievi critici a tale teoria, si veda ad esempio R. BOCCHINI, *Il contratto di acces-*

si vogliono analizzare tali contratti, un punto nodale rimane la definizione precisa di un servizio genericamente denominato «accesso a Internet». Letture tese a vedere l'accesso come la mera possibilità di comunicare con altri nodi presenti su Internet possono portare a pensare che le modalità con cui tale comunicazione avvenga in concreto non siano particolarmente rilevanti. Per contro, letture che pongono l'accento sull'utilità che il servizio di connettività³¹ offre all'utente possono propendere per una maggiore valorizzazione delle modalità con cui viene effettuato l'accesso ad Internet (alla luce della soddisfazione dei bisogni che l'accesso è diretto a soddisfare) ivi comprese eventuali pratiche di differenziazione dei dati attuate dall'ISP, nella misura in cui tali pratiche possano ostare ad una piena soddisfazione dei bisogni che l'utente si attende in ragione della stipula del contratto con il *provider*.

3.1. *I contratti dei fornitori di connettività Internet da postazione fissa.*

Tanto premesso, segue l'esame delle clausole contrattuali significative dei *provider* selezionati³². La tabella posta in allegato al presente articolo fornisce una panoramica succinta delle condizioni qui discusse.

so a internet, in questa *Rivista*, 2002, 471. L'Autore propone argomenti a favore di una qualificazione del contratto come contratto di somministrazione di servizi, coerentemente con quanto sostenuto in un più ampio e precedente lavoro sulle obbligazioni contrattuali aventi ad oggetto la prestazione di servizi: R. BOCCHINI, *La somministrazione di servizi*, Cedam, 1999.

Nel senso di escludere la ricorrenza di un contratto di appalto di servizi e di qualificare il contratto di accesso a Internet come somministrazione di servizi di natura automatizzata si veda anche P.E. SAMMARCO, *I nuovi contratti dell'informatica*, in *Trattato di diritto commerciale e di diritto pubblico dell'economia* diretto da F. GALGANO, Cedam, 2006, 396, nonché p. 439 ss. per un'ampia ricostruzione del dibattito dottrinale.

Per considerazioni sul tema più ampio dei contratti di fornitura di servizi telematici e la ricostruzione delle tesi in dottrina si veda, infine, T. PASQUINO, *I contratti di fornitura di servizi telematici*, in *I contratti informatici*, a cura di R. CLARIZIA, *Trattato dei contratti* diretto da P. RESCIGNO, Utet, 2007, 497 ss.

Rinviando per maggiori particolari alle trattazioni degli Autori citati, ci si limita a constatare l'effettiva difficoltà di ricostruire in modo univoco i criteri di rinvio tra l'art. 1677 c.c. (testualmente intitolato «Prestazione continuativa o periodica di

servizi») e l'art. 1570 c.c. È altrettanto complesso capire come si debba interpretare il requisito di applicazione «compatibile» presente in ciascuna delle norme. La stessa volontà del legislatore si presta, infine, a più letture contrastanti se si analizza l'evoluzione dei lavori preparatori, descritta in R. BOCCHINI, *La somministrazione di servizi*, cit., 121-123 e 165-166 cui si rinvia: si può concordare con le conclusioni dell'Autore; è possibile pure sostenere che proprio dai lavori preparatori traspaia una ben precisa scelta legislativa che favorisce una lettura più tradizionale delle norme su appalto e somministrazione nel contesto che occupa.

³¹ È una lettura possibile se, qualificando il contratto come appalto di servizi, si considera l'espresso richiamo delle norme sul contratto di somministrazione ad opera dell'art. 1677 c.c. («Se l'appalto ha per oggetto prestazioni continuative o periodiche di servizi, si osservano, in quanto compatibili, le norme di questo capo e quelle relative al contratto di somministrazione») e il fatto che con il contratto di somministrazione si persegue l'obiettivo di soddisfare bisogni di carattere continuativo (si veda l'espresso richiamo al «normale fabbisogno» del somministrato nell'art. 1560 c.c.).

³² Le condizioni generali relative ai contratti qui discussi sono reperibili presso:

3.1.1. Oggetto dei contratti.

Tre ISP definiscono con molta precisione il servizio di connettività nei propri contratti. In base al contratto di Wind, il servizio fornito è l'accesso a Internet in modalità ADSL per l'utilizzo dei protocolli HTTP³³, SMTP³⁴, POP3³⁵, IMAP4³⁶, FTP³⁷; per la partecipazione a «newsgroup»³⁸; per l'utilizzo del protocollo IP Multicast³⁹, ma solo in ricezione⁴⁰. È inoltre esplicitamente vietata al consumatore la possibilità di configurare *mail server* sul proprio computer connesso ad Internet⁴¹.

Nel contratto di Tele2 è, invece, precisato che il servizio fornito è l'accesso ad Internet con tecnologia ADSL a velocità di *upload* e *download* indicate dall'ISP⁴², ma non anche l'uso libero del protocollo SMTP da parte dell'utente e nemmeno la possibilità di usare liberamente server di posta elettronica su PC o Workstation connessi al servizio ADSL offerto⁴³. L'uso

1. Telecom: http://adsl.alice.it/popup/condizioni_contrattuali_7mega.html

2. Fastweb: <http://www.fastweb.it/downloads/PDF/famiglia/CGC.pdf>

3. Wind: https://1155.libero.it/ecare/docs/CC_Infostrada_senza%20distacco_gen08.pdf

4. Tiscali: <http://abbonati.tiscali.it/pop-up/telefono-adsl/contratto.php>

5. Tele2: http://www.tele2.it/tele2/archivi/Contratto%20ADSL_20071203.pdf

6. NGI: http://www.ngi.it/f5/contratti/contratto_f5.pdf

7. MC-link: http://www.mclink.it/offer ta/adsl/condizioni_generali.pdf

8. Aruba: <http://adsl.aruba.it/contratti/contratto.rtf>

9. Intratec: http://www.vira.it/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=59&Itemid=78

Sito non più accessibile.

10. Telvia: <http://www.telvia.it/abbonati/docs/1071.pdf>

³³ Si veda R. FIELDING-J. GETTYS-J. MCGUL-H. FRYSTYK-L. MASINTER-P. LEACH-T. BERNERS-LEE, *RFC 2616 - Hypertext Transfer Protocol - HTTP/1.1*, IETF Network Working Group, Giugno 1999, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc2616.txt>.

³⁴ Si veda J. POSTEL, *RFC 821 - Simple Mail Transfer Protocol*, Agosto 1982, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc821.txt>.

³⁵ Si veda J. MYERS-M. ROSE, *RFC 1939 - Post Office Protocol - Version 3*, IETF Network Working Group, Maggio 1996, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc1939.txt>.

³⁶ Si veda M. CRISPIN, *RFC 3501 - Internet Message Access Protocol, Version 4rev1*, IETF Network Working Group, Marzo 2003, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc3501.txt>.

³⁷ Si veda J. POSTEL-J. REYNOLDS, *RFC 959 - File Transfer Protocol (FTP)*, IETF Network Working Group, Ottobre 1985, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc959.txt>.

³⁸ Si veda S. DANIEL-J. ELLIS-T. TRUSCOTT, *USENET - A General Access UNIX Network*, 1980, disponibile a <http://ftp.digital.com/pub/news/a/a.news.tar.Z>.

³⁹ Si veda D. MEYER, *RFC 2365/BCP 23, Administratively Scoped IP Multicast*, IETF Network Working Group, Luglio 1998, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc2365.txt>.

⁴⁰ Si veda l'Allegato Tecnico ADSL alle condizioni di contratto (*supra* n. 32): « Il Servizio permette: http (navigazione www), e-mail (Electronic Mail basata su SMTP) sia POP3 che IMAP4, news (accesso ai News Group), ftp (trasferimento bidirezionale di file). Il Servizio ADSL fornito da Libero è abilitato alla tecnologia IP Multicast in ricezione (la trasmissione in modalità IP Multicast è esclusa) ».

⁴¹ Si veda l'art. 12.6 del contratto (*supra* n. 32): « Il Cliente prende atto che non sarà possibile configurare sull'indirizzo IP dinamico assegnato da Infostrada mail server gestiti dall'utente. L'eventuale inottemperanza a tale disposto potrà determinare la sospensione del Servizio ».

⁴² Si veda l'art. 1 del contratto (*supra* n. 32), in cui si parla di « servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL ».

⁴³ Si veda l'art. 9.3 del contratto (*supra* n. 32): « [a] fine di aumentare la sicurezza dei propri Clienti a fronte di casi di abuso della rete Internet per spamming, TELE2 si riserva la facoltà di bloccare l'utilizzo di SMTP server diversi dal proprio. [...] Analogamente, per ragioni di sicurezza della rete, è fatto divieto al Cliente di

stesso della connettività così delineato può, inoltre, essere soggetto a trattamento del traffico di dati — facoltativo e a discrezionalità dell'ISP — con sistemi di protezione anti-virus e anti-spamming, che possono essere in grado di cancellare — senza previa comunicazione — messaggi di posta elettronica del cliente sia in partenza che in arrivo⁴⁴. Nei contratti di MC-Link il servizio è circoscritto alla fornitura di « accesso alla rete MC-Link e alle funzioni di email, FTP (*File Transfer Protocol*), Telnet⁴⁵ e www⁴⁶ »⁴⁷.

Gli altri ISP fanno richiami più generici: nel contratto di Tiscali si fa riferimento al « servizio di connettività alla rete internet con tecnologia ADSL », in quelli di Aruba, Intratec e Telvia ad « accesso a internet »; di « collegamento a internet tramite tecnologia ADSL » parla il contratto di Telecom.

3.1.2. Velocità e garanzia di banda.

Tra i *provider* analizzati, quattro offrono garanzie di banda: NGI, Intratec, MCLink e Telvia. Nell'abbonamento *entry level* di NGI la banda minima garantita è di 128 kbps⁴⁸; in quello di MC-Link è di 256 kbps (in download)⁴⁹; in quelli di Intratec⁵⁰ e Telvia⁵¹ essa è di 20 kbps.

Telecom specifica che la velocità di navigazione è indicativa e dipende dal livello di congestione della rete e del server cui il cliente è collegato, oltre che dalle prestazioni del computer in dotazione⁵².

utilizzare server di posta elettronica personali configurati su personal computer o workstation connesse ad Internet mediante il Servizio TELE2Internet ADSL ».

⁴⁴ Si veda l'art. 9.3 del contratto (*supra* n. 32): « Infine, per incrementare la sicurezza dei Clienti nell'utilizzo dei Servizi, TELE2 si riserva la facoltà di adottare sistemi di protezione anti-virus e anti-spamming. Il Cliente riconosce ed accetta che detti sistemi di protezione potrebbero comportare la cancellazione, senza alcuna comunicazione, dei messaggi di posta elettronica (in partenza e/o arrivo) ».

⁴⁵ Si veda J. POSTEL-J. REYNOLDS, *RFC 854: Telnet Protocol Specification*, IETF Network Working Group, Maggio 1983, disponibile a <http://www.ietf.org/rfc/rfc854.txt>.

⁴⁶ Riferimento da intendersi presumibilmente come possibilità di utilizzo del protocollo HTTP (vedi *supra* n. 43).

⁴⁷ Si veda l'art. 2.2.1 del contratto (*supra* n. 32): « Il cliente propone al provider [...] di accedere alla rete di MC-link e alle funzioni E-mail, FTP, Telnet e WWW via linea dedicata dietro il pagamento delle somme indicate nel fronte della presente proposta ».

⁴⁸ Si veda l'art. 1 del contratto (« Le presenti condizioni generali di contratto ("Condizioni Generali") regolano la fornitura da parte di NGI SpA ("NGI") del ser-

vizio di accesso ad Internet dietro pagamento di un canone denominato F5 (il "Servizio"), compiutamente descritto nella documentazione informativa allegata, nonché sul sito <http://www.ngi.it/F5/> ») e il sito <http://www.ngi.it/f5/F5mini.asp>, in cui vengono indicate le caratteristiche dell'offerta base di NGI.

⁴⁹ Si veda <http://www.mclink.it/offerta/adsl/family/caratteristiche.htm>.

⁵⁰ Si veda la pagina « *vira.it* - Regole piani Flat » sul sito <http://www.vira.it>, 30 luglio 2007, attualmente non più accessibile.

⁵¹ Si veda l'art. 2 del contratto (*supra* n. 32): « Il servizio Highway ADSL Light Basic prevede le seguenti caratteristiche: Accesso ad Internet con velocità fino a 1.280 Kbps in ricezione (downstream) e 256 Kbps in trasmissione (upstream). Banda minima configurata di 20 kbps verso tutte le direttrici. Il traffico Internet è incluso nel prezzo. L'effettiva velocità del collegamento può essere in ogni modo influenzata da molteplici fattori come qualità rete Telecom Italia S.p.A., impianto telefonico del cliente, problematiche di configurazione degli apparati del cliente, congestione di rete » (enfasi aggiunta).

⁵² Si veda l'art. 5 del contratto (*supra* n. 32): « [I]a velocità di navigazione riportata nel Contratto è puramente indicativa. Essa dipende dal livello di congestione della rete e dal server cui il Cliente è collega-

Anche Wind parla di velocità in relazione alla capacità del server cui ci si collega e al livello di congestione della rete⁵³.

Una simile formulazione si ritrova nel contratto di Tele2, nel quale la velocità di collegamento ADSL viene correlata al grado di congestione della rete, alla qualità della rete di accesso e all'impianto telefonico del cliente⁵⁴. La precisazione che la velocità è « soggetta a variazioni in considerazioni di esigenze tecniche e/o di mercato » è, inoltre, interessante per quanto attiene alle esigenze — non meglio precisate — « di mercato »⁵⁵. Un riferimento così vago potrebbe, di fatto, essere interpretato nel senso di permettere all'ISP di aumentare o diminuire la velocità di connessione a seconda dei rapporti commerciali intercorrenti tra l'ISP medesimo e terze parti (per esempio, fornitori di contenuti).

Tiscali esclude esplicitamente garanzie in merito all'ampiezza di banda⁵⁶. L'offerta di Fastweb indica, in modo piuttosto elaborato, l'assenza di alcuna garanzia in merito all'ampiezza di banda⁵⁷. Nemmeno le offerte di Aruba⁵⁸ prevedono garanzie di sorta.

3.1.3. *Modificabilità del servizio offerto.*

Il contratto di Wind prevede la libera modificabilità del servizio allo scopo di adeguarlo all'evoluzione tecnologica⁵⁹.

to, nonché dalle prestazioni del computer in dotazione ».

⁵³ Si veda l'Allegato Tecnico ADSL al contratto (*supra* n. 32): « La velocità reale di navigazione dipende da numerosi fattori tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano la qualità del doppino telefonico e l'affollamento della rete, fatto salvo l'impegno di Wind per una efficiente distribuzione delle risorse disponibili ».

⁵⁴ Si veda l'art. 11 del contratto (*supra* n. 32): « [i]l Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento ADSL dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. TELE2 non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale ».

⁵⁵ Confronta l'art. 1 del contratto (*supra* n. 32).

⁵⁶ Si veda l'art. 11.2 del contratto (*supra* n. 32): « Tiscali non garantisce la permanenza della ampiezza della banda, la quale è soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate, salvo quanto disposto dall'art. 8.4 ». L'art. 8.4 prevede che « [i]l Cliente, ai sensi della normativa regolamentare in vigore, qualora durante la vigenza del contratto dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del Servizio pubblicati, dovrà presentare reclamo circostanziato alla Società. Nel caso in cui Tiscali non provveda al ripristino dei

livelli garantiti, entro 30 giorni dal predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto senza costi aggiuntivi, per la parte relativa al Servizio di accesso a internet da postazione fissa, mediante comunicazione scritta da inviare a Tiscali a mezzo lettera raccomandata con un preavviso di 30 giorni ».

⁵⁷ Si veda l'art. 31 del contratto (*supra* n. 32): « [i]l Cliente, che usufruisce dei Servizi tramite tecnologia ADSL, prende atto che la velocità di accesso alla Rete FASTWEB indicata nell'Offerta Commerciale è subordinata ad una preventiva verifica tecnica da parte di FASTWEB, che valuterà le funzionalità dell'impianto fornito da altro gestore, di cui il Cliente usufruisce. Tale verifica potrà essere effettuata solo a seguito dell'attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB ».

⁵⁸ Si veda http://adsl.aruba.it/ordine_main.aspx?numero=&art=adsl2048&prefisso=02&telefono=#, in cui è indicato che la « banda fino all'accesso alle dorsali nazionali ed internazionali » è di tipo « best-effort ».

⁵⁹ L'art. 5.5 del contratto (*supra* n. 32) recita: « [I]e variazioni di listino, consistenza e configurazione del Servizio dovranno essere richieste dal Cliente esclusivamente a Infostrada, anche tramite il sito raggiungibile all'url <http://assistenza.libero/areaclienti>. Infostrada verificherà l'eseguitività delle variazioni, e comunicherà al Cliente il

Nel contratto di Tele2 si legge che le modifiche alle servizio sono applicabili solamente ai clienti che stipulano il contratto successivamente a tali modifiche⁶⁰.

Il contratto di Fastweb prevede la facoltà per la società di subordinare l'accettazione della proposta di abbonamento a eventuali limitazioni dell'utilizzo dei servizi, di modificare le caratteristiche e/o la specifiche dell'apparato necessario per la fruizione del servizio, di proporre offerte che limitino l'accesso ad alcuni servizi o l'utilizzo di alcuni apparati, di cambiare le specifiche tecniche dei servizi. Non vi sono indicazioni che tali modifiche possano essere fatte valere solo successivamente alla comunicazione della modifica del del contratto⁶¹.

Tiscali si riserva la facoltà di limitare sia le specifiche tecniche del servizio che quelle dei dispositivi elettronici⁶².

La facoltà di modificare le specifiche tecniche del servizio nei contratti di NGI è legata a « sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche

tempo necessario e i costi per l'esecuzione delle variazioni. Infostrada potrà liberamente modificare o sostituire la funzionalità del Servizio ADSL allo scopo di adeguare il medesimo all'evoluzione tecnologica. E di ciò terrà informato il Cliente. Qualora le modifiche e gli adeguamenti tecnologici dovessero rendere necessaria la sostituzione degli apparati forniti al Cliente Infostrada provvederà gratuitamente all'invio dei nuovi apparati e al ritiro di quelli già in uso dal Cliente. In caso di mancata restituzione da parte del Cliente dell'apparato in uso, verrà addebitato l'importo di 40 euro ».

⁶⁰ Si veda l'art. 4.5 del contratto (*supra* n. 32): « [s]alvo che sia diversamente indicato, di volta in volta, da TELE2, eventuali modifiche apportate da TELE2 alle condizioni generali per la fornitura del servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL (ivi inclusi i corrispettivi per i servizi) non saranno applicate relativamente ai Clienti che, alla data in cui dette modifiche debbano considerarsi efficaci, abbiano già sottoscritto con TELE2 un contratto avente il medesimo oggetto ».

⁶¹ Si veda l'art. 22 del contratto (*supra* n. 32): « FASTWEB e/o e.BisMedia e/o Rai Click potranno modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificamente comunicate al Cliente. Le modifiche di cui al paragrafo precedente che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30

(trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi e/o dai Servizi oggetto della modifica, con effetto immediato, mediante lettera raccomandata A/R da inviarsi all'indirizzo di cui all'articolo 14.3. In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente. FASTWEB potrà modificare per comprovate ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. In tal caso, FASTWEB adotterà, su richiesta del Cliente e ove tecnicamente possibile, un servizio automatico di informazione, gratuito per il chiamante e per il Cliente, relativo alla modifica del numero telefonico. Tale servizio verrà prestato per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla modifica del numero ».

⁶² Si vedano gli art. 7.1 e 7.2 del contratto (*supra* n. 32): « Tiscali potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali. Tali modifiche avranno efficacia decorso il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a Tiscali Italia S.p.A. — Servizio Clienti, Località Sa Illetta S.S. 195 km 2,300 — 09122 Cagliari la volontà di recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso ».

e gestionali », fermo restando l'impegno dell'ISP di tenerne al corrente il cliente, tramite comunicazione individuale nella quale devono essere indicate le motivazioni tecniche⁶³.

Il diritto di modificare le funzionalità del proprio sistema e di modificare la sua struttura è previsto nel contratto di Intratec, sulla base di ragioni tecniche e operative o per garantire la sicurezza delle apparecchiature e delle informazioni⁶⁴.

Il contratto di Aruba tace sul punto. Il contratto di Telvia prevede genericamente la facoltà unilaterale per l'ISP di modificare tariffe e condizioni dell'accordo⁶⁵ e, in modo simile, nel contratto di Telecom si fa riferimento alla possibilità di modificare le « condizioni contrattuali del servizio »⁶⁶.

Nelle condizioni generali di MCLink è previsto che l'ISP ha la facoltà di modificare in senso migliorativo le caratteristiche tecniche del servizio, senza che tali variazioni debbano essere considerate una novazione del contratto⁶⁷.

⁶³ Si vedano gli art. 10.1 e 10.2 del contratto (*supra* n. 32): « NGI potrà modificare — per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali — le specifiche tecniche ed i corrispettivi del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente. [...] Qualora le suddette modifiche comportassero un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente, esse acquisteranno efficacia decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà, entro lo stesso termine, recedere dal Contratto mediante lettera raccomandata A.R. da inviarsi a NGI SpA - Servizio Clienti o, in alternativa, mediante comunicazione via e-mail da inviare all'indirizzo *f5@ngi.it* con effetto dalla data di ricezione da parte di NGI della predetta comunicazione; eventuali corrispettivi in essere saranno regolati ai sensi dell'articolo 2.4. In mancanza di recesso comunicato con le modalità e nei termini sopra previsti, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente ».

⁶⁴ Si veda l'art. 9 del contratto (*supra* n. 32): « Il Cliente dichiara di conoscere e di approvare le caratteristiche tecniche del/i Servizio/i di forniti a disposizione da Intratec, secondo le caratteristiche specificate nell'eventuale allegato o dalle pagine ufficiali del sito *www.vira.it*. [omissis] Intratec si riserva, a suo insindacabile giudizio, il diritto di modificare la funzionalità del proprio sistema, così come di modificarne la struttura, quando ciò sia giustificato da ragioni tecniche, operative, ovvero per garantire la sicurezza delle apparecchiature e delle informazioni ».

⁶⁵ Si veda l'art. 8 del contratto (*supra* n. 32): « Telvia si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, in qualunque momento e senza preavviso le tariffe e le condizioni del presente accordo: il cliente dissenziente avrà il diritto di recedere dal servizio entro 90 (novanta) giorni nelle modalità previste come al punto 16 ». Se è vero che tale clausola permette variazioni tariffarie o « altre condizioni », non è chiaro se essa autorizzi modifiche tecniche del servizio erogato.

⁶⁶ Si veda l'art. 32 del contratto (*supra* n. 32): « Telecom Italia si impegna ad informare il Cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali del Servizio con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse. Tale data dovrà essere successiva di almeno 30 (trenta) giorni rispetto a quella dell'informazione di Telecom Italia al Cliente. Qualora il Cliente non ritenga di accettare tali modifiche avrà facoltà di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità, mediante comunicazione telefonica al Servizio Clienti confermata per iscritto all'indirizzo indicato da Telecom Italia entro la data di efficacia delle modifiche stesse. In tale ipotesi il Cliente è tenuto al pagamento di quanto maturato fino a tale data ».

⁶⁷ Si veda l'art. 14 del contratto (*supra* n. 32): « [i]l Cliente è informato che, occasionalmente e a propria discrezione, il Provider potrà modificare — in senso migliorativo per il Cliente — le caratteristiche tecniche del servizio senza richiedere alcun aumento di prezzo. L'eventuale intervento migliorativo non implica novazione o modifica delle condizioni contrattuali e il Provider potrà, in qualsiasi momento, ripristinare le caratteristiche tecniche del servizio descritte nel contratto ».

3.1.4. *Quality of Service.*

Nell'offerta di connettività di NGI viene precisato che il *provider* adotta la tecnica di accodamento di pacchetti *Low Latency Queuing*⁶⁸ e che il collegamento è caratterizzato da un « monitoraggio continuo della rete di trasporto per ottimizzare la latenza e la disponibilità di banda »⁶⁹. Tiscali fa cenno di una modalità “fast” caratterizzata da tempi di latenza bassi nell'offerta “Tiscali gaming” indirizzata ai giocatori online di videogame (Si vedano <http://assistenza.tiscali.it/adsl/gaming/> e <http://abbonati.tiscali.it/pop-up/adsl/prezzi-promo/sa/10gaming.php>).

Wind dichiara, sul proprio sito⁷⁰, di adottare una politica di *Quality of Service* caratterizzata da regole che non bloccano alcun tipo di traffico, si applicano ai soli clienti la cui linea non è direttamente collegata alla rete di accesso di Libero, sono attive solo in orari di picco e danno priorità al traffico legato ai protocolli di navigazione, VoIP ed email rispetto al traffico generato da software P2P⁷¹. Lo scopo dichiarato di questa politica di *Quality of Service* è di migliorare la qualità media del servizio. Tuttavia, questa politica di *Quality of Service* non è richiamata nel contratto e nemmeno nell'offerta dei servizi proposti dal *provider*.

Fino a metà del 2007, Tele2 non forniva alcuna indicazione in tema di *Quality of Service* sul proprio sito istituzionale e non ne faceva cenno nelle condizioni contrattuali adottate. Successivamente — forse anche in risposta alle pubblicazioni di alcuni organi di stampa⁷² che, citando fonti interne all'azienda, hanno confermato l'esistenza di politiche di questo tipo, tese a limitare le connessioni P2P nelle ore in cui l'utilizzo della rete è più intenso — l'azienda ha pubblicizzato l'esistenza di tali politiche di *Quality of Service* sul proprio sito web⁷³, aggiungendo contestualmente a ciascuna offerta un link « Informazioni relative alla gestione della banda ADSL. », che rinvia alla pagina web in questione.

Gli altri *provider* non fanno cenno a politiche di *Quality of Service* né nella documentazione contrattuale, né sul proprio sito ufficiale.

3.2. *I contratti dei fornitori di connettività Internet da postazione mobile.*

I gestori mobili tendono a offrire diverse soluzioni di connettività a Internet che variano dalla connettività senza differenziazione nel trattamento di dati, applicazioni e hardware, a soluzioni più articolate e che

⁶⁸ Si tratta di una tecnica che permette di riservare una certa quantità di banda a determinate classi di dati; si veda http://www.cisco.com/en/US/products/sw/iosswrel/ps1829/products_feature_guide09186a00801b2434.html.

⁶⁹ Si rimanda alla tabella annessa a questo articolo per ulteriori dettagli.

⁷⁰ Si veda « Quality of service (qos) per un miglior utilizzo della banda larga », disponibile a <http://assistenza.libero.it/inprimopiano/full255.phtml>.

⁷¹ Si noti che, ai sensi del contratto di Wind, il fornitore non è obbligato a permettere agli utenti l'utilizzo dei protocolli P2P o VoIP.

⁷² Si veda A. DEL ROSSO, *I filtri assestano il p2p italiano?*, in *Punto Informatico*, 12 marzo 2007, disponibile a <http://punto-informatico.it/p.aspx?id=1920373&p=2&r=PI>.

⁷³ Si veda <http://www.tele2.it/inter-net/domande/adsl-generale.html#10>.

fanno perno su un trattamento differenziato, come risulterà dalla rassegna delle proposte più significative, ai fini dell'indagine, dei quattro principali gestori di telefonia mobile in Italia: 3, Vodafone, Telecom Italia (TIM) e Wind⁷⁴.

La connettività a Internet viene fornita e menzionata nelle condizioni generali di contratto principalmente come « opzione », o « servizio aggiuntivo », rispetto al « servizio » principale di telefonia vocale da postazione mobile⁷⁵.

Inoltre, gli ISP mobili tendono a proporre offerte di connettività rivolte a promuovere solo alcuni determinati utilizzi di Internet, come per esempio la gestione della posta elettronica o l'uso congiunto (*bundling*) tra una applicazione di telefonia VoIP e messaggistica istantanea e un preciso modello di cellulare⁷⁶.

⁷⁴ Le condizioni generali dei contratti dei fornitori di connettività da postazione mobile analizzati sono reperibili presso:

1. H3G: http://www.h3g.it/assets_self_care/download/Regolamento_PF.pdf

2. Vodafone: http://www.areaprivati.190.it/res/attachments/pdf/CGC_Abbonamento_0308.pdf e http://www.areaprivati.190.it/res/attachments/pdf/CGC_20UNICO20ricaricabili_20definitivo_2027dicemb.pdf

3. TIM: http://www.tim.it/azienda/c3039/i12633/f60864_60884/livello3.do

4. Wind: <http://155.libero.it/155/modulo2604.PDF> e http://www.wind.it/it/servizi/scheda87.phtml?sez=Pri_vati.

⁷⁵ Si vedano ad esempio l'art. 2 delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento per le comunicazioni mobili di Vodafone (*supra* n. 74): « Servizi accessori, opzionali e promozionali: i servizi, gratuiti o a pagamento, non inclusi nel Servizio telefonico. Essi comprendono — a titolo esemplificativo — servizi offerti tramite voce, video, dati (ivi inclusi i servizi offerti tramite SMS, MMS, chiamate vocali), quali: servizi internazionali, ivi compresi il Servizio di roaming internazionale, attivazione della Carta SIM, servizi di emergenza, numeri utili, numeri interni di rete, numeri di assistenza operatore, servizi della società dell'informazione e a valore aggiunto, servizi a sovrapprezzo, servizi di elenco abbonati, servizi associati a numerazioni non geografiche, servizi informativi, servizi di segreteria telefonica, trasferimento di chiamata, servizi di addebito del chiamato, l'eventuale restrizione di chiamate in entrata ed in uscita, servizio di cambio Piano telefonico, opzioni sul traffico, i servizi di localizzazione, le promozioni, i servizi prestatati per iniziative di solidarietà sociale, servizi di accesso a internet da rete mobile, se associati al Servizio telefonico, trasferimento dati e videotelefonata ».

Simile approccio si può rinvenire nelle Condizioni Generali di Contratto di 3, all'art. 2, lettera s (*supra* n. 74): « s) Servizi UMTS: servizi di comunicazione UMTS, prepagati o postpagati, forniti da "3" in aree coperte dalla rete di "3" e/o in Roaming ove il Terminale sia compatibile con lo specifico standard di Roaming. Si distinguono in: (I) Servizi Base: servizi di telecomunicazione che consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard; appartengono a questa categoria il servizio voce, la chiamata di emergenza, i brevi messaggi di testo (SMS), il servizio fax e la videochiamata; (II) Servizi di Trasporto: servizi di telecomunicazione che consentono di utilizzare servizi dati a commutazione di circuito e servizi dati a commutazione di pacchetto; appartiene a questa categoria il multimedia messaging service (MMS); (III) Servizi Supplementari: servizi che integrano i Servizi Base o i Servizi di Trasporto. I Servizi Supplementari sono disponibili unitamente ai Servizi Base o ai Servizi di Trasporto, a seconda della tipologia. Qualsiasi Servizio Supplementare può essere associato a più Servizi Base. Appartengono alla categoria dei Servizi Supplementari, a titolo esemplificativo: l'identificativo di chiamata, la restrizione dell'identificativo di chiamata, il servizio di chiamata in attesa, l'avviso di chiamata, i trasferimenti di chiamata su mancata risposta, cliente non raggiungibile, occupato e incondizionato, restrizione delle chiamate entranti od uscenti » (enfasi aggiunte).

Più neutra la definizione di TIM: all'art. 1.1, lettera e (*supra* n. 74) viene precisato che per « servizio » si intende ogni « [s]ervizio di comunicazioni mobili e personali, ivi compreso l'accesso a servizi a valore aggiunto e/o accessori e supplementari ».

⁷⁶ Si veda, ad esempio, l'offerta Skypephone di H3G, *infra*.

Lo strumento principale utilizzato a tale scopo consiste in una politica di tariffazione particolareggiata e modulare, incentrata attorno al pagamento di un canone fisso per ogni singola opzione aggiunta, sostitutivo, o parzialmente sostitutivo, di una tariffa più generale che sarebbe altrimenti applicabile⁷⁷. Sono a volte previsti specifici diritti o facoltà in capo al *provider*⁷⁸, quali la possibilità di sospendere determinate promozioni in caso di uso non conforme, di disapplicare tariffe di favore o di adottare politiche di *Quality of Service*.

Va infine rilevato che parte dell'offerta di connettività a Internet proposta dagli ISP da postazione mobile riguarda l'utilizzazione di tecnologie sviluppate attorno ai protocolli WAP⁷⁹, pensati in parte per fare da « ponte » tra i protocolli Internet e la fruizione di siti e altre risorse Internet su dispositivi con minore capacità di calcolo rispetto ai *personal computer* e in parte per fornire servizi specificamente pensati per l'utilizzazione su terminali di piccole dimensioni, quali telefonini e PDA.

Infine, tutti gli ISP si riservano il diritto di modificare le condizioni contrattuali e, nei casi in cui lo fanno, danno scarse indicazioni in tema di politiche di *Quality of Service*.

Nelle pagine che seguono verranno esaminate alcune delle offerte più interessanti ai fini del presente studio.

3.2.1. 3 (H3G).

Il gestore propone separate offerte di connettività da telefonino, da computer, utilizzando il telefonino come modem e con l'uso di un modem dedicato. Rappresenta particolare interesse, per il tema trattato, l'offerta di una speciale tariffa per l'utilizzo di una diffusa applicazione, Skype⁸⁰, abbinata all'acquisto di un cellulare specificamente progettato e predisposto per tale uso, lo Skypephone⁸¹. Skype è, in particolare, un'applicazione per telefonia VoIP (*Voice over IP*) e per messaggistica istantanea.

3.2.1.1. X-Series.

La più interessante sotto il profilo della differenziazione tra contenuti, applicazioni e hardware è l'opzione X-Series⁸². Si tratta di un tipo di connettività che permette all'utente di collegarsi a Internet direttamente dal telefonino, al fine di usare alcune note applicazioni Internet e di fruire di contenuti selezionati dall'ISP. Più precisamente, rientrano tra i « ser-

⁷⁷ Si pensi, ad esempio, alla possibilità di utilizzare la connettività per la sola gestione della posta elettronica in cambio del pagamento di un canone forfettario mensile.

⁷⁸ Per esempio, la facoltà di Vodafone di disattivare la promozione Mobile Internet in caso di utilizzo del cellulare come modem o per l'uso di applicazioni non certificate dal provider, nonché la facoltà, per lo stesso provider di adottare *Quality of Service Policies* prevista nell'offerta Internet facile, *infra*.

⁷⁹ WAP è la sigla di *Wireless Applica-*

tion Protocol, un insieme di protocolli progettati per favorire l'interconnessione di dispositivi mobili senza fili, in particolare se dotati di scarsa potenza di calcolo e interfacce utente limitate — come per esempio i moderni cellulari o *Personal Digital Assistants*. Per ulteriori dettagli, si veda <http://www.openmobilealliance.org/tech/affiliates/wap/wapindex.html>.

⁸⁰ Si veda <http://www.skype.com/>.

⁸¹ Si veda http://www.h3g.it/3foryou/Novita/index_12973_ITA_HTML.htm.

⁸² Si veda <http://www.3xseries.it/>.

vizi » X-Series, gli applicativi Skype, WWW3 e Windows Live Messenger⁸³, il motore di ricerca Google e i portali eBay e Yahoo!Go. WWW3 è, in particolare, un browser di pagine web, ottimizzato per telefonini⁸⁴.

Viene specificato⁸⁵ che i « servizi » X-Series sono garantiti solo con i cosiddetti « videofonini » commercializzati da 3. Il browser WWW3 è viceversa compatibile anche con dispositivi non controllati da 3, mentre la lettura delle condizioni non permette di capire se sia o meno possibile visualizzare contenuti tramite un altro browser.

La lettura delle condizioni di X-Series⁸⁶ evidenzia, inoltre, una differenziazione di tipo economico del trattamento di contenuti e altre applicazioni. Il prezzo per la connettività X-Series, così come proposta, comprende una soglia di traffico di 100 MB di dati al giorno, compresa nel prezzo dell'abbonamento. Tale soglia, tuttavia, appare legata a ciò che l'ISP definisce come « servizi » e contenuti all'interno di un insieme predefinito (Pianeta 3⁸⁷ e area X-Series), mentre l'uso di applicativi diversi, così come l'uso del telefonino come modem per il computer o la fruizione contenuti al di fuori dell'area predefinita dal gestore, pur non sembrando vietato, comporta l'addebito di un costo ulteriore da parte del gestore.

Particolare è inoltre la regolamentazione, da parte dell'ISP, dell'uso di Skype e di Windows Live Messenger. Windows Live Messenger è un noto

⁸³ Si veda <http://www.messenger.it/>.

⁸⁴ Si veda <http://www.3xseries.it/servizi/www/caratteristiche.html>.

⁸⁵ Si veda <http://www.3xseries.it/>, link « X-Series condizioni di utilizzo »:

« Compatibilità: ti ricordiamo che al momento i servizi X-Series sono disponibili esclusivamente per i videofonini 3. Il loro funzionamento non è attualmente garantito sui terminali venduti con brand di altri gestori o in modalità Open Market. Il servizio WWW3 è invece compatibile con tutti i videofonini 3, anche in versione no brand. Stiamo costantemente aggiornando la compatibilità dei servizi X-Series. Torna a visitarci per non perderti le ultime novità ». (enfasi aggiunta).

⁸⁶ Si veda <http://www.3xseries.it/>, link « X-Series condizioni di utilizzo »:

« Windows Live Messenger: con Windows Live Messenger sul tuo videofonino 3 potrai inviare fino a 300 messaggi (Instant Message) al giorno. Superata la soglia giornaliera continuerai a ricevere comunque messaggi ma non potrai inviarne altri ».

« Per tutti gli altri servizi è prevista una soglia di 100 MB di traffico dati al giorno effettuati sotto copertura diretta 3, attraverso i servizi Google, Yahoo Search, Yahoo!Go, WWW3 e eBay accessibili attraverso il videofonino 3. Il traffico oltre soglia e il traffico in roaming nazionale sarà tariffato a 0.1 c€/KB, con uno scatto di apertura sessione di 15c€. È incluso nella soglia il traffico generato utilizzando esclusivamente i servizi accessibili dall'area X-Series o

dalle pagine dedicate ad X-Series su Pianeta 3.

Sono quindi inclusi:

— l'accesso e la navigazione su Google esclusivamente dall'area dedicata di Pianeta 3;

— l'accesso e l'utilizzo di tutti i servizi X-series da menù dedicato (nei videofonini X-Series) o dal menù applicazioni del videofonino.

Sono da considerare valide esclusivamente le applicazioni scaricate e installate dall'area X-Series dedicata o quelle preinstallate sul tuo videofonino X-Series ».

« Cosa non è incluso: la soglia di 100 MB non comprende il traffico dati generato al di fuori dell'area X-Series dedicata di Pianeta 3. È inoltre escluso dalla soglia il traffico dati effettuato attraverso il Fast Mobile Modem di 3 o qualsiasi altro applicativo che consenta l'utilizzo del terminale come modem per il collegamento ad internet tramite PC. Non è quindi incluso il traffico dati generato inserendo una url e navigando dal browser del videofonino o da altre particolari applicazioni, che non siano quelle accessibili da Pianeta 3 o quelle scaricabili dall'area X-Series. La soglia di 100 MB non comprende inoltre il traffico dati effettuato navigando sui siti esterni accessibili dall'applicazione Yahoo! Go. Non quindi incluso il traffico dati generato cliccando sulle URL risultanti dalle ricerche con oneSearch, motore di ricerca incluso nell'applicazione Yahoo!Go ».

⁸⁷ Si veda <http://www.pianeta3.it/>.

client per messaggistica istantanea. Nel caso di Skype, l'opzione X-Series prevede⁸⁸ la possibilità di usare il videofonino per poter comunicare con altri abbonati Skype collegati tramite PC o tramite un altro videofonino. Tale possibilità è legata a un limite massimo di 200 minuti/giorno, superati i quali viene applicata una tariffazione a secondo⁸⁹. È da notare, in particolare, che l'uso di un altro applicativo VoIP non gode di un simile trattamento, ma rientra nel traffico oltre soglia di cui si è detto poc'anzi. Similmente, l'uso di Windows Live Messenger è limitato all'invio di 300 messaggi al giorno⁹⁰. L'uso di altri applicativi di messaggistica istantanea sarebbe ammissibile, ma il traffico da essi generato verrebbe considerato traffico oltre soglia e addebitato in base al quantitativo di dati ricevuti e trasmessi.

La possibilità di usare il videofonino come modem non sembra essere vietata. Va notato, tuttavia, che anche in questo caso il traffico generato viene considerato traffico fuori soglia⁹¹.

3.2.1.2. *Accesso da computer, usando il telefonino come modem. Accesso mediante un modem su porta USB o PCMCIA (ADSM).*

La possibilità di usare il videofonino come modem è prevista anche dall'offerta Naviga 3. Viene espressamente specificato che il software che permette di usare il videofonino come modem è « compatibile solo con Microsoft Windows 2000 o Microsoft Windows XP »⁹². A differenza di X-Series, tuttavia, non vi è differenziazione tra i contenuti e applicazioni utilizzabili e quelle non utilizzabili ai fini della quantificazione della soglia di traffico compresa nel prezzo fisso del servizio. Viene comunque precisato che « Il traffico Internet compreso nell'opzione è esclusivamente quello effettuato tramite il collegamento del videofonino[®] al PC »⁹³ ed espressamente specificato che « L'opzione non include il traffico Internet effettuato dal cliente direttamente attraverso il videofonino[®] »⁹⁴.

⁸⁸ Si veda <http://www.3xseries.it/>, link « X-Series condizioni di utilizzo », *cit.*:

« Chiamate Skype. Utilizzando Skype dal tuo videofonino avrai a disposizione ben 200 minuti di chiamate al giorno per chiamare tutti i tuoi contatti Skype connessi dal pc o da un altro videofonino compatibile. Superata la soglia giornaliera, potrai continuare a chiamare tutti i tuoi contatti Skype in Italia, sotto copertura 3, e all'estero, sotto copertura di un operatore del Gruppo 3 (3 Svezia, 3 UK, 3 Austria, 3 Danimarca, 3 Australia, 3 Hong Kong, 3 Irlanda). Il costo delle chiamate oltre soglia è di 15c€ al minuto con tariffazione al secondo. Il conteggio dei minuti di chiamata Skype ha inizio dal momento in cui viene premuto il tasto Invio della chiamata attraverso l'applicativo Skype. Superata la soglia giornaliera, sarà comunque possibile continuare a ricevere gratuitamente chiamate Skype in Italia. Per tutte le chiamate Skype ricevute all'estero, sotto copertura

di un operatore del Gruppo 3, è previsto un addebito di 50c€ alla risposta. Utilizzando Skype all'estero sotto copertura di un operatore non appartenente al Gruppo 3, il traffico voce e dati verrà tariffato secondo il piano tariffario sottoscritto ».

⁸⁹ *Supra*, n. 88.

⁹⁰ *Supra*, n. 86.

⁹¹ *Supra*, n. 86.

⁹² Si veda http://www.h3g.it/3foryou/Offertadati/index_6129_ITA_HTML.htm:

« Per usufruire dell'opzione⁴ è necessario scaricare l'ultima versione del software Fast Mobile Modem 3 (compatibile solo con Microsoft Windows 2000 o Microsoft Windows XP) e la relativa guida disponibili sul sito all'interno dell'area 133 risponde⁵ ».

⁹³ Si veda http://www.h3g.it/3foryou/Offertadati/index_6129_ITA_HTML.htm, nota 4.

⁹⁴ Si veda http://www.h3g.it/3foryou/Offertadati/index_6129_ITA_HTML.htm, nota 4.

La soglia di traffico è più bassa, la metà di X-Series, cinquanta Mega-Byte giornalieri. Queste condizioni si applicano solamente per accessi in zone coperte da reti UMTS di 3 e sono valide solo per connessioni dall'Italia. In caso di accessi a Internet da zone sotto copertura di reti GPRS viene applicata una differente tariffazione.

Un'alternativa alla possibilità di utilizzare il telefonino come modem è l'offerta ADSM, che rende possibile la connettività a Internet da computer per il tramite di un modem USB ADSM o una ADSM card, su reti HSDPA/UMTS con velocità di connessione fino a 7,2 Mbps. Son previsti tre piani tariffari⁹⁵ legati a questa offerta: a canone mensile, comprensivo di 100 ore di connettività al mese, con scatti di 1 ora, oltre a una tariffazione a ore per il traffico oltre soglia; a canone mensile, comprensivo di 5 GB di traffico generato; senza canone, con una tariffazione in base al volume di traffico effettivamente generato e scatti di 1 MB.

3.2.1.3. *Offerta Skypephone.*

L'offerta Skypephone si caratterizza per la proposta, in vendita o in comodato d'uso, di un telefonino *co-branded*, lo Skypephone⁹⁶, sul quale è installata l'applicazione Skype⁹⁷, e che è progettato per essere utilizzato esclusivamente con essa.

In cambio dell'obbligo di effettuare una ricarica mensile per almeno trenta mesi o di mantenere un abbonamento a 3 per almeno ventitre mesi, l'offerta prevede la possibilità di effettuare fino a dieci ore al giorno di chiamate vocali e di trasmettere fino a seicento messaggi istantanei verso tutti gli utenti Skype sotto copertura di un operatore del Gruppo 3 e comprende l'applicazione di tariffe diverse per l'effettuazione e la ricezione di chiamate Skype all'estero, a seconda che la zona sia o meno coperta da un operatore del Gruppo 3⁹⁸.

3.2.2. *Vodafone.*

Vodafone prevede la possibilità, per tutti gli utenti, di utilizzare la connettività a Internet in base a una tariffazione a consumo, con corrispettivo

⁹⁵ Si vedano, per maggiori dettagli, http://www.tre.it/3foryou/Offertadati/index_322_ITA_HTML.htm e i link correlati.

⁹⁶ Si veda <http://www.3skypephone.com/>.

⁹⁷ *Supra*, pag. 115.

⁹⁸ Si veda, http://www.tre.it/3foryou/Novita/index_12973_ITA_HTML.htm:

« Scegli 3 Skypephone e avrai^[1]:

10 ore al giorno di chiamate effettuate verso tutti i tuoi contatti Skype^[2] 600 messaggi istantanei al giorno con SkypeChat ».

« [1] [omissis] Tutti i Piani prevedono [omissis] un impegno minimo di 23 mesi per i Piani Abbonamento o di 30 mesi per i Piani Ricaricabili ed un addebito dei costi in caso di recesso anticipato ».

« [2] Fino ad un massimo di 10 ore di chiamate Skype e 600 messaggi chat verso tutti gli utenti Skype al giorno. Superata la soglia giornaliera, sarà possibile conti-

nuare a chiamare i contatti Skype, in Italia sotto copertura 3 e all'estero sotto copertura di un operatore del Gruppo 3 (3 Svezia, 3 UK, 3 Austria, 3 Danimarca, 3 Australia, 3 Hong Kong, 3 Irlanda) al costo di 15 cent.€/minuto (tariffazione al secondo). Il conteggio dei minuti Skype ha inizio dal momento in cui viene premuto il tasto invio della chiamata attraverso l'applicativo Skype. Superata la soglia giornaliera, sarà possibile continuare a ricevere gratuitamente chiamate Skype in Italia. Per le chiamate Skype ricevute all'estero sotto copertura di un operatore del Gruppo 3 è previsto un addebito di 0,288€ alla risposta (in promozione fino al 30 giugno 2008). Il traffico voce e dati dell'applicativo Skype utilizzato all'estero sotto copertura di un operatore diverso da quelli appartenenti al Gruppo 3, verrà tariffato secondo il Piano Tariffario sottoscritto [omissis] ».

da calcolarsi in ragione del tempo trascorso *online*, con scatti di quindici minuti⁹⁹.

Per l'utilizzazione di risorse WAP, come ad esempio la navigazione su siti WAP, l'operatore applica una tariffa di base, valida per connessioni dall'Italia, che prevede il pagamento di un prezzo fisso per ogni accesso e di un prezzo differenziato in base alle risorse WAP effettivamente utilizzate: nessun costo per la navigazione sul sito WAP del gestore e sul portale di servizi Vodafone Live!; un prezzo fisso per scatti di quindici minuti di navigazione e utilizzo di altri siti WAP e Internet¹⁰⁰.

La differenziazione di prezzo per i siti WAP utilizzati è applicata anche in caso di collegamenti all'estero, in base a un'ulteriore distinzione tra siti WAP e risorse di partner del gestore e siti e risorse di terzi¹⁰¹.

Le offerte « UMTS 100 ore in libertà » e « UMTS 15 ore in libertà »¹⁰² sono offerte a canone fisso e prevedono la possibilità di accedere a Internet su reti UMTS e GPRS dal territorio italiano entro il limite rispettivamente di cento e quindici ore compreso nel canone mensile di abbonamento, superato il quale si torna ad applicare una tariffazione a tempo. Non contengono indicazioni circa limitazioni all'uso di Internet né circa politiche di *Quality of Service*.

⁹⁹ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/home.do?SC=tariffa+Internet+a+Tempo&SR=1&tabName=Servizi+privati&ty_nocache=true&ty_semt.contentType=1073778675&ty_skip_md=true.

« Internet a Tempo per la navigazione da PC: Internet a Tempo è la tariffa per navigare in internet dal tuo PC pagando in base ai minuti di connessione, senza contributo mensile. Attivazione: La tariffa è preimpostata su tutte le SIM attivate successivamente al 21 Novembre 2004 [omissis] Quanto costa per connessioni UMTS e Vodafone Broadband on Internet a Tempo puoi navigare liberamente in Internet dall'Italia, in modalità UMTS e Vodafone Broadband, al costo di 1 euro (IVA inclusa) per sessione. La durata di ciascuna sessione è di 15 minuti e il costo viene addebitato anticipatamente. Quanto costa per connessioni GPRS: con Internet a Tempo puoi navigare liberamente in Internet dall'Italia, in modalità GPRS, al costo di 50 centesimi (IVA inclusa) per sessione. La durata di ciascuna sessione è di 15 minuti e il costo viene addebitato anticipatamente [omissis] È previsto un costo di 50 cent (IVA inclusa) addebitato anticipatamente all'apertura di ciascuna connessione Internet ».

Il provider non prevede offerte a consumo, con tariffazione in base al volume di dati ricevuti e trasmessi, su schede SIM attivate dopo il 21 novembre 2004, si veda: <http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?contentKey=32234&pageTypeId=9609&channelId=8671&programId>

=9390&tk=9609%2C&ty_key=pri_offerte_Internet_Volume.

¹⁰⁰ Si veda: http://www.190.it/190/trilogy/jsp/channelView.do?contentKey=15756&pageTypeId=10444&channelId=22242&tk=10444%2C&ty_key=TARIFFA_NAVIGAZIONE_VL.

« Con la tariffa WAP, Super UMTS, GPRS e UMTS navighi gratis in Vodafone live! o nel sito WAP di Vodafone1, pagando solo 29 cent per ciascun accesso! Una volta entrato nel portale, tutta la navigazione e il traffico generato per scaricare i contenuti è gratis: potrai scoprire liberamente e senza limiti di tempo un mondo di servizi e contenuti per divertirti ed essere sempre informato ovunque tu sia. La tariffa per la navigazione in altri siti Internet e WAP è invece di 1 euro ogni 15 minuti di navigazione². La tariffa è valida per la navigazione effettuata dall'Italia in modalità GPRS e UMTS, e viene applicata a tutti i clienti Vodafone Italia [omissis] ».

2. Alla prima sessione verrà addebitato un costo aggiuntivo di 29 centesimi (IVA inclusa). Il costo delle sessioni viene addebitato anticipatamente ».

¹⁰¹ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?contentKey=565&pageTypeId=9611&channelId=8706&programId=12244&tk=10444%2C&ty_key=pri_estero_vodafoneLive.

¹⁰² Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?contentKey=32292&pageTypeId=9609&channelId=8671&programId=9390&tk=9609%2C&ty_key=tariffe_per_navigare_in_internet_dettagli.

In particolare, l'offerta « UMTS 100 ore in libertà » è usata come base per le offerte Internet facile e Vodafone casa.

Internet facile¹⁰³ è un'offerta a canone mensile e con vincolo contrattuale di ventiquattro mesi, basata sull'offerta « UMTS 100 ore in libertà ». In particolare, prevede la possibilità di accedere a Internet su rete UMTS, a una velocità fino a 3,6 Mbps, senza limiti di tempo nei week-end ed entro un limite di cento ore mensili compresi nel canone di abbonamento mensile, oltre i quali inizia ad applicarsi una tariffazione a consumo e a tempo. Di particolare rilievo è il fatto che nell'offerta è espressamente stabilito il diritto per il gestore di « *verificare l'eventuale utilizzo anomalo del servizio e di sospenderne in tutto od in parte l'erogazione, applicando, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso continuativo e/o intensivo delle risorse di rete disponibili* »¹⁰⁴.

Vodafone casa Internet¹⁰⁵ è strutturata in modo simile all'offerta Internet facile, ma, contrariamente a quest'ultima, in essa non si fa cenno al diritto di sospensione o limitazione dell'uso continuativo.

Il gestore prevede inoltre opzioni di connettività mirate alla gestione della posta elettronica.

L'opzione Vodafone Mail¹⁰⁶ prevede la possibilità, a fronte del pagamento di un corrispettivo mensile, di utilizzare fino a cinque caselle di posta elettronica « *senza vincoli di apertura del server POP3* » e usando un client *ad hoc* (« Vodafone Mail » o « Real Time Email ») per la gestione dei messaggi. L'utilizzazione di questo tipo di connettività è limitata al solo territorio nazionale mentre, a differenza di Vodafone Blackberry, l'offerta non pare prevedere limiti di traffico.

Similmente, l'offerta Vodafone Blackberry¹⁰⁷ prevede, in cambio del pagamento di un canone mensile, la possibilità di usare la connettività tra-

¹⁰³ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?contentKey=29215&pageTypeId=9609&channelId=-8671&programId=9390&tk=9609%2Cc&ty_key=pri_Internet_offerta_facile.

¹⁰⁴ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?contentKey=29215&pageTypeId=9609&channelId=-8671&programId=9390&tk=9609%2Cc&ty_key=pri_Internet_offerta_facile.

¹⁰⁵ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?channelId=-1073814869&programId=1073752852&programPage=%2Fjsp%2Fcontent%2Fty_editorialBody.jsp&pageTypeId=1073752848&tk=1073752848, l&precPage=Top+Vodafone+Casa.

¹⁰⁶ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?tk=9609%2Cc&channelId=-8671&contentKey=27320&programId=9390&ty_key=pri_HP_Vodafone_Mail&pageTypeId=9609&ty_skip_md=true.

¹⁰⁷ Si veda: http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/programView.do?tk=9609%2Cc&channelId=-8671&contentKey=27319&programId=9390&ty_key=pri_HP_BlackBerry&pageTypeId=9609&ty_skip_md=true.

tk=9609%2Cc&channelId=-8671&contentKey=27319&programId=9390&ty_key=pri_HP_BlackBerry&pageTypeId=9609&ty_skip_md=true:

« Con il servizio di e-mail BlackBerry¹ puoi:

— ricevere, inviare o rispondere alle e-mail e gestire gli allegati²;

— impostare fino a 10 caselle e-mail che verranno gestite dal cellulare in tempo reale³.

Possono essere configurati tutti i domini di posta elettronica che non hanno vincoli di apertura del server pop³ e gli indirizzi email @gmail.com, @yahoo.com, @yahoo.it, @tiscali.it, @fastwebnet.it. Nel canone del servizio sono comprese e-mail illimitate⁴. « Per poter utilizzare il servizio e-mail push occorre essere in possesso di un telefono BlackBerry. » « Il canone del servizio BlackBerry è di soli 9.90 euro al mese ».

« Note.

1. Il servizio BlackBerry è disponibile solo sul territorio nazionale.

2. Gli allegati possono essere visualizzati e modificati compatibilmente con le ca-

A partire da questa opzione base, il *provider* sviluppa una serie di offerte differenziate.

Con l'opzione « Portale Mobile di TIM », il gestore prevede condizioni preferenziali rispetto all'offerta base per l'utilizzazione del proprio portale mobile con connettività WAP¹¹³. L'offerta prevede un corrispettivo fisso per ogni inizio sessione di connessione e corrispettivi differenziati in base alla suddivisione dei contenuti e servizi accessibili in tre grandi aree, « i. », « Internet » e « Siti consigliati ». Quanto alla prima area, corrispondente al portale del gestore, non viene applicato alcun prezzo per la connessione né limiti di tempo. Quanto alle altre due aree, viene applicato un prezzo fisso valido fino alla mezzanotte del giorno di accesso e fino a un volume di traffico di dieci MegaByte, oltre al quale viene applicato un prezzo variabile in base al volume in KiloByte di traffico generato.

Il gruppo di offerte Alice Mobile legate all'acquisto di hardware assieme a un pacchetto di connettività comprende le offerte « Alice Mobile Smartphone compreso », « Alice Mobile PC compreso » e « Alice Mobile Data Kit compreso ». Tutte queste offerte prevedono una velocità massima fino a 7,2 Mbps.

Per quanto riguarda la connettività, l'opzione « Alice Mobile Smartphone compreso »¹¹⁴ offre un monte ore di connettività di cento ore al

(HSDPA). Tariffe Internet applicate al traffico GPRS - EDGE - UMTS - HSDPA - Wi-Fi dall'Italia: 0,6 centesimi di euro / KB (IVA incl.) Le tariffe di riportate sono applicate sia ai clienti con abbonamento che con prepagato ».

« Scopri il piacere di navigare in Internet Mobile anche dall'estero ».

¹¹³ Si veda <http://www.tim.it/i.tim/o36241/serviziotim.do>:

« La prima pagina che ti verrà prospettata selezionando dal tuo telefono l'accesso al WAP, ti permetterà di selezionare lo spazio in cui navigare proponendoti:

— il portale mobile, dove potrai navigare gratis e trovare quello che ti interessa selezionando le aree presentate nella Home Page;

— la navigazione su internet con la ricerca di GoogleTM (Nota 1) e Yahoo! e, se possiedi un telefonino UMTS, potrai inoltre accedere a YouTubeTM (Nota 1) e vedere i video;

— i siti consigliati, una selezione di siti in cui sono presenti le offerte di contenuti e servizi dei principali partner di TIM.

Sul portale mobile di TIM potrai navigare gratuitamente in tutte le pagine che contengono la « i. », scegliere i giochi che più ti piacciono dal vastissimo catalogo dell'area GIOCHI oppure leggere le ultime notizie o, se hai un telefonino UMTS, vedere i video TG, scegliendo tra le numerose fonti d'informazione presenti nell'area NEWS. Potrai vedere l'ultimo concerto in video-streaming, scaricare brani e personalizzare

il tuo telefonino con i contenuti sempre aggiornati dell'area MUSICA o ancora divertirti tra i tormentoni del momento nella « bancarella multimediale » di super HOT. In più, se entri nell'area CINEMA, potrai navigare nei minisiti dei film di successo dell'ultima stagione o nella Gallery puoi ritrovare oggetti, curiosità e trailer dei principali film degli ultimi anni. Se sei patito di astrologia non rimarrai deluso perché nell'area ASTRI troverai tutto ciò che desideri. Se vuoi trovare amici con cui chattare anche da sotto l'ombrellone nell'area CHAT troverai quello che fa per te. Clicca qui per conoscere il costo di accesso all'APN wap.tim.it ».

Si veda, inoltre, http://www.tim.it/i.tim/c31722/i36270/o36241_36784/serviziotim.do:

« Ogni connessione al portale costa 0,28 cent. di euro (IVA incl.) per i Clienti Privati e 0,20 cent. di euro (IVA incl.) per i Clienti Azienda. La navigazione nell'area contraddistinta dalla i. è gratuita senza limiti di tempo. La navigazione nell'area "Internet" e "Siti Consigliati" per i prepagati costa 1 euro (IVA incl.) per un giorno intero (fino alle ore 24.00) e per un massimo di 10MB. Il traffico eccedente ha un costo di 0.04 cent. di euro per KB; per i clienti abbonati (Privati e Aziende) la navigazione nell'area Internet e Siti Consigliati ha sempre un costo di 0.04 cent. di euro per KB. ».

¹¹⁴ Si veda <http://www.tim.it/consuemer/c56088/i56386/o49506/tariffa.do>:

« Con soli 29 euro al mese potrai scegliere

mezzo e un Gigabyte di traffico WAP al mese senza addebito di costi per la sessione di connessione e senza differenziazione tra le tre aree precedentemente esaminate. Superato il volume compreso nell'offerta, non viene applicato alcun prezzo aggiuntivo per la connettività alla prima area, mentre viene applicato un prezzo fisso giornaliero e limitato a cinque MegaByte di traffico, oltre il quale viene prevista la corresponsione di un corrispettivo per KiloByte di traffico generato.

Per il resto, l'offerta prevede espressamente la possibilità di connettersi direttamente dal telefonino, oppure dal PC utilizzando il telefonino come modem¹¹⁵.

Viceversa, nell'offerta « Alice Mobile Data Kit compreso »¹¹⁶ si offre all'utente la scelta di avere una tariffazione a tempo (dieci o cento ore) o a

re uno tra 3 modelli di smartphone di ultima generazione e in più avrai un bundle di 100h (Nota 1) mensili per navigare in Internet dal tuo telefonino o se preferisci dal pc utilizzando il tuo telefono come modem. Ma la convenienza non finisce qui! Infatti oltre al bundle di 100 ore (apn ibox.tim.it) avrai anche 1 GIGA (Nota 1) di traffico per navigare sul portale mobile (apn wap.tim.it) e soprattutto avrai anche gli scatti gratuiti alla connessione sia on portal che off portal, anche se dovessi finire prima del mese il bundle di 1 giga ». « Tutte le offerte Alice Mobile per navigare da PC in mobilità ti offrono massima velocità di navigazione fino a 7.2 Mbps grazie alla tecnologia UMTS Hi-Speed di TIM e massima copertura grazie alla tecnologia EDGE (Nota 3) ».

« Nota 1. 100 ore con sessioni di 15 minuti, ogni 30 giorni. L'eventuale traffico Internet non consumato nel mese di riferimento (30 giorni) viene azzerato. Per eventuali consumi eccedenti le 100 ore mensili, viene applicata la tariffa pari a 2 euro l'ora con scatti di 15 minuti (0,50 euro ogni 15 minuti). Puoi verificare il traffico residuo chiamando il 4916.

Nota 2. Se superi, prima della scadenza del mese, i gigabyte gratuiti, paghi per la navigazione off portal 1 euro per 1 giorno fino a 5 Megabyte di traffico, oltre il quale paghi 0,4 cent di euro a KB; la navigazione on portal è invece gratuita. Lo scatto alla connessione continuerà a rimanere gratuito.

Nota 3. Con il termine "UMTS Hi-Speed" si intende la tecnologia HSDPA. L'HSDPA è l'evoluzione del sistema di rete UMTS e consente di raggiungere, in condizioni ottimali, una velocità massima di navigazione pari a 7,2 Mbps. L'effettiva velocità può dipendere dalla tipologia di terminale acquistato. Prima dell'acquisto verifica la copertura UMTS e HSDPA nella zona di tuo interesse chiamando il 119 assistenza Clienti TIM. Laddove non sia ancora disponibile la tecnologia HSDPA puoi navigare

attraverso le altre tecnologie TIM: UMTS (velocità massima fino a 384 Kbps) se disponibile oppure EDGE. L'EDGE è l'evoluzione del sistema di rete GSM/GPRS e ne moltiplica le performance fino ad una velocità massima di 200 kbit/s. La copertura EDGE è ormai assimilabile a quella GSM/GPRS ».

¹¹⁵ *Supra*, n. 114.

¹¹⁶ Si veda <http://www.tim.it/consulmer/c56088/i56386/o49630/tariffa.do>:

« Alice Mobile Data Kit Compreso è la soluzione ideale per chi possiede già un computer ma sente l'esigenza di connettersi a Internet fuori da casa o semplicemente vuole navigare senza più usare i fili. TIM propone sei differenti prodotti e due soluzioni di spesa:

— con 10 euro al mese (nota 1) puoi scegliere uno dei tre prodotti contrassegnati dall'asterisco e usufruire di 10 ore di navigazione (Nota 2);

— con 20 euro al mese (nota 1) puoi scegliere uno dei sei prodotti rappresentati di seguito e usufruire di 100 ore di navigazione (nota 2) o se preferisci di un bundle di 1 Gigabyte (nota 3).

Tutte le offerte Alice Mobile per navigare da PC in mobilità ti offrono massima velocità di navigazione fino a 7.2 Mbps grazie alla tecnologia UMTS Hi-Speed di TIM e massima copertura grazie alla tecnologia EDGE (Nota 3) ».

« Nota 1. Al costo di 10 euro al mese puoi scegliere un prodotto tra i tre seguenti: Onda USB Card MT502HS 7.2; Huawei USB Card E220 7.2; Onda PC Card PT502HS 7.2, invece con l'offerta a 20 euro al mese puoi scegliere tra tutti e sei i prodotti. L'effettiva velocità di connessione a 7.2 Mbps dipende dalla capacità e dal grado di congestione della Rete ». « Per eventuali consumi eccedenti le 100 ore mensili, viene applicata la tariffa pari a 2 euro ora con scatti di 15 minuti (0,50 euro ogni 15 minuti) ».

volume (un GigaByte, in alternativa a cento ore) superato il quale viene applicata una tariffa in base all'effettivo consumo. In tutti i casi l'offerta è applicabile solo per collegamenti dall'Italia. Non vi è menzione di limitazioni circa l'uso di Internet, mentre è da notare che nel prezzo di « Alice Mobile Data Kit compreso » non è prevista l'agevolazione tariffaria per il traffico WAP presente nell'offerta « Alice Mobile Smartphone compreso ». Stessa impostazione si riscontra nell'offerta « Alice Mobile PC compreso ».

All'interno del gruppo di offerte « MAXXI Alice » si riscontrano proposte espressamente indicate come indifferenti all'hardware, così come proposte tese al trattamento preferenziale di software o tipi di dispositivi.

In questo senso, ad esempio, le offerte « MAXXI Alice 100 »¹¹⁷ e « MAXXI Alice 150 »¹¹⁸ non sono vincolate all'acquisto di hardware e sono tese a permettere espressamente la connettività tramite cellulari o palmari, cellulari usati come modem e PC cards o USB cards.

« Nota 3. L'eventuale traffico Internet non consumato nel mese di riferimento (30 giorni) viene azzerato. Per eventuali consumi eccedenti il Giga mensile (1024 MB) viene applicata la tariffa a consumo pari a 0,6 cent di euro a KB [omissis] Il traffico è valido solo per navigazioni dall'Italia e verso apn ibox.tim.it — il computer va configurato con tale apn.

Nota 4. Con il termine « UMTS H-Speed » si intende la tecnologia HSDPA. L'HSDPA è l'evoluzione del sistema di rete UMTS e consente di raggiungere, in condizioni ottimali, una velocità massima di navigazione pari a 7,2 Mbps. L'effettiva velocità può dipendere dalla tipologia di terminale acquistato. [omissis] Laddove non sia ancora disponibile la tecnologia HSDPA puoi navigare attraverso le altre tecnologie TIM: UMTS (velocità massima fino a 384 Kbps) se disponibile oppure EDGE. L'EDGE è l'evoluzione del sistema di rete GSM/GPRS e ne moltiplica le performance fino ad una velocità massima di 200 kbit/s. La copertura EDGE è ormai assimilabile a quella GSM/GPRS. »

¹¹⁷ Si veda <http://www.tim.it/consumer/o41213/tariffa.do>: « Da oggi Maxxi Alice 100, la promozione tariffaria per tutti coloro che hanno bisogno di collegarsi spesso a Internet a tutte le ore del giorno e della notte, costa meno!

È la soluzione ideale per chi naviga in internet con:

- computer + telefonino (utilizzando il proprio cellulare come modem);
- palmari per leggere/inviare le e-mail e per navigare il Web;
- PC CARD o USB CARD (schede modem che si collegano al PC).

[omissis] Maxxi Alice 100 Prepagati consente di navigare 24 ore su 24 per 30

giorni dall'attivazione fino ad un massimo di 100 ore di traffico Internet gratuito (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/Wi.Fi pubblico) da utilizzare nell'ambito del solo territorio nazionale, con scatti unitari di tempo della durata di 15 minuti (ad es. se navighi solo 5 minuti verranno comunque sempre erosi 15 minuti). [omissis] ».

« L'offerta è compatibile solo con apn ibox.tim.it: verifica le impostazioni del PC prima di navigare. Per eventuali consumi eccedenti il bundle di traffico internet previsto dall'offerta ti verrà automaticamente applicata la tariffa over bundle pari a 2 euro IVA incl. ogni ora con sessioni di 15 minuti (50 cent € ogni 15 minuti) ».

¹¹⁸ Si veda <http://www.tim.it/consumer/o41223/tariffa.do>.

Si noti, in particolare, che a differenza di MAXXI Alice 100, la tariffa prevista da MAXXI Alice 150 è soggetta anche a vincoli di orario e a una conseguente differenziazione tariffaria:

« Maxxi Alice 150 è la promozione ideale per tutti i clienti prepagati (Nota 1) che hanno bisogno di collegarsi ad Internet il pomeriggio, sera, week-end e festivi ».

« Nota 2. Offerta valida solo verso apn ibox.tim.it: verifica le impostazioni del PC prima di navigare. Per eventuali consumi eccedenti il bundle di traffico internet previsto dall'offerta e nella fascia oraria non coperta (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00) ti verrà automaticamente applicata la tariffa over bundle pari a 2 euro (IVA incl.) ogni ora con sessioni di 15 minuti (0,50 euro IVA incl. ogni 15 minuti). Alla cessazione della Maxxi Alice 150 tornerà invece ad essere applicata la tariffa standard per la navigazione internet mobile pari a 0,6 cent. di euro/KB (salvo attivazione di una nuova carta servizi) ».

Le offerte « MAXXI Mail », « MAXXI Blackberry » e « MAXXI Messenger » prevedono, di fronte al pagamento di un corrispettivo mensile fisso, prevedono un trattamento differenziato, rispetto a una connettività di base a Internet, del traffico di posta elettronica.

L'offerta MAXXI Mail¹¹⁹, in particolare, consente la ricezione e trasmissione di messaggi di posta elettronica da caselle Alice, Virgilio e Tin.it entro limiti quantitativi di traffico mensile (tre MegaByte tramite una connessione WAP e trenta MegaByte negli altri casi). L'offerta prevede, inoltre, la possibilità di ascoltare i messaggi di posta elettronica da una casella vocale, nonché di riceverli e trasmetterli via MMS.

MAXXI Blackberry¹²⁰ è invece opzione indirizzata ai possessori di terminali Blackberry. In cambio della corresponsione di un canone mensile fisso, prevede la possibilità di ricevere e trasmettere messaggi email da fino a dieci caselle di posta elettronica, indipendentemente dal *provider* presso il quale sono state attivate e fino a un volume massimo di dati ricevuti e trasmessi di 400 MB al mese, oltre il quale scatta una tariffazione a consumo e a volume di dati ricevuti e trasmessi.

¹¹⁹ Si veda <http://www.tim.it/consumer/0659/tariffa.do>:

«Maxxi MAIL è la soluzione più ricca per ascoltare, inviare e leggere le mail direttamente dal tuo telefonino. Attiva Maxxi MAIL (Nota 1) al costo di soli 5 euro (IVA incl.) e avrai:

100 minuti di chiamate gratuite verso il 49001 per ascoltare le e-mail e i messaggi vocali ricevuti nella casella i.box oppure le e-mail nella casella Alice (se sei cliente Alice di Telecom Italia ed hai associato in fase di registrazione sul web il tuo numero di telefonino TIM); 3 MB WAP da poter utilizzare solamente nella sezione MAIL del portale WAP di TIM (Nota 2); 30MB per inviare e leggere le e-mail della casella Alice di Telecom Italia dal tuo telefonino (attraverso apn ibox.tim.it); NEW! 200 MMS ogni mese per inviare e leggere automaticamente le e-mail della tua casella Alice, Virgilio e TIN.IT (Nota 3). [omissis] Se acquisti la Maxxi Mail, hai una casella di posta elettronica Alice, e in fase di registrazione su www.alice.it, hai associato il tuo numero di telefonino TIM, potrai riceverai direttamente ed automaticamente sul tuo telefonino/smartphone TIM le mail, senza bisogno di inserire ogni volta user id e password. In particolare se hai una casella di posta Virgilio o TIN.IT, vai su www.virgilio.it e attiva la ricezione automatica della mail e riceverai le mail via MMS sul tuo telefonino TIM. TIM ricorda: Maxxi MAIL può essere attivata da tutti i clienti privati TIM (abbonati e ricaricabili) che possiedono un telefonino GSM TIM e consente di ricevere/inviare le mail della tua casella Alice, Virgilio e TIN.IT direttamente e automaticamente sul telefonino TIM.»

«Nota 1. Può essere attivata da clienti abbonati e prepagati, ad esclusione delle TIMCard Aziendali, TIMCard Business, utenze secondarie del 2in1, utenze Multibusiness e di servizio, utenze con profilo “Solo Dati”».

«Nota 2. Ogni accesso al sito WAP ha comunque un costo di 28 cent. di euro (IVA incl.). Nota 3. Oltre i 200 MMS sarà applicata la tariffa standard pari a 60 cent. di euro per ogni MMS inviato e ricevuto. Gli eventuali MB, minuti residui e gli MMS non consumati nei 30 giorni andranno persi».

¹²⁰ Si veda <http://www.tim.it/consumer/048422/tariffa.do>:

«Se vuoi avere sempre la tua mail sotto controllo e se vuoi poter navigare in internet in libertà, attiva la nuova offerta Maxxi BlackBerry (Nota 1)!L'offerta al inclusive di TIM che con soli 12 euro (IVA incl.) ti consente di inviare e ricevere e-mail e navigare in Internet dal tuo smartphone BlackBerry fino ad un massimo di 400MB ogni 30 giorni (Nota 2). È possibile configurare su BlackBerry fino a 10 account di posta elettronica e ricevere tutte le e-mail direttamente sul terminale BlackBerry».

«Nota 1. Offerta rivolta ai clienti privati TIM (abbonati e prepagati) con esclusione delle TIM Card Aziendali, delle TIM Card Business (Office Network 3-10) e dei numeri “B” virtuali del servizio “2in1”, di tutte le utenze multi-business e delle utenze di servizio e delle utenze COOP.

Nota 2. Per eventuali consumi eccedenti verrà applicata la tariffa a consumo standard di 25 Euro ogni Mb».

MAXXI Messenger¹²¹, infine, permette l'utilizzazione di un client di messaggistica instantanea per lo scambio di un numero massimo di messaggi, predeterminato dall'ISP, tra utenti TIM e abbonati Alice ADSL¹²². La versione per PC, in particolare, appare essere interoperabile con MSN/Windows Live Messenger e Google Talk¹²³. Per esclusione, le particolari condizioni dell'offerta MAXXI Alice Messenger non si applicano all'utilizzo di altri software per messaggistica instantanea e a utenti diversi dagli utenti TIM e dagli abbonati Alice ADSL.

Qualche cenno va infine fatto all'offerta « Tutto compreso Internet »¹²⁴. L'offerta è legata all'acquisto di un cellulare UMTS e prevede una durata

¹²¹ Si veda <http://www.tim.it/consu-mer/c357/i56222/o38921/tariffa.do>:

« Maxxi Messenger è la tariffa che ti consente di inviare, al costo di 3,50 euro mensili, fino a 700 messaggi al mese verso clienti TIM (Nota 1). Puoi attivare Maxxi Messenger solo se hai già attivato Alice Messenger, il servizio di Instant Messaging con cui puoi interagire e comunicare in tempo reale dal tuo telefonino TIM (Nota 2) con gli amici collegati dal PC (con account di posta elettronica Alice) e con quelli connessi dal telefonino (clienti TIM). In più con il servizio Alice Messenger, puoi sapere in ogni momento se i contatti che hai inserito nella tua « buddy list » sono in linea e puoi conoscere quale device utilizzano (PC o telefonino). TIM ricorda: Maxxi Messenger consente di scambiare messaggi con Alice Messenger, dal telefonino TIM, con gli amici collegati dal PC (con account di posta elettronica Alice) e con quelli connessi dal telefonino (clienti TIM). [omissis]

Nota 1. Oltre i 700 messaggi mensili sarà applicata la tariffa standard pari a 15 cent. di euro per ogni messaggio inviato verso numeri TIM che hanno attivo il servizio Alice Messenger sul telefonino. La tariffa standard è pari a 15 cent. di euro, è applicata anche nel caso di invio di messaggi con Alice Messenger verso numeri TIM che non hanno attivo il servizio Alice Messenger sul telefonino (il messaggio sarà loro recapitato come un sms).

Nota 2. Clicca qui per verificare che il tuo telefonino sia abilitato per il servizio Alice Messenger ».

¹²² Si veda <http://www.tim.it/consu-mer/c357/i56222/o38921/tariffa.do>:

« Maxxi Messenger è la tariffa che ti consente di inviare, al costo di 3,50 euro mensili, fino a 700 messaggi al mese verso clienti TIM (Nota 1). Puoi attivare Maxxi Messenger solo se hai già attivato Alice Messenger, il servizio di Instant Messaging con cui puoi interagire e comunicare in tempo reale dal tuo telefonino TIM (Nota 2) con gli amici collegati dal PC (con ac-

count di posta elettronica Alice) e con quelli connessi dal telefonino (clienti TIM). In più con il servizio Alice Messenger, puoi sapere in ogni momento se i contatti che hai inserito nella tua « buddy list » sono in linea e puoi conoscere quale device utilizzano (PC o telefonino). TIM ricorda: Maxxi Messenger consente di scambiare messaggi con Alice Messenger, dal telefonino TIM, con gli amici collegati dal PC (con account di posta elettronica Alice) e con quelli connessi dal telefonino (clienti TIM). [omissis]

Nota 1. Oltre i 700 messaggi mensili sarà applicata la tariffa standard pari a 15 cent. di euro per ogni messaggio inviato verso numeri TIM che hanno attivo il servizio Alice Messenger sul telefonino. La tariffa standard è pari a 15 cent. di euro, è applicata anche nel caso di invio di messaggi con Alice Messenger verso numeri TIM che non hanno attivo il servizio Alice Messenger sul telefonino (il messaggio sarà loro recapitato come un sms).

Nota 2. Clicca qui per verificare che il tuo telefonino sia abilitato per il servizio Alice Messenger ».

¹²³ Si vedano le caratteristiche tecniche di Alice Messenger, ver. 1.1.3, <http://www.tim.it/consumer/c56088/i56391/o22668/servizio.do>, cit.

¹²⁴ Si veda http://www.tim.it/consu-mer/c357/i56249/o33721_33734/tariffa.do:

« Tutto Compreso Internet ti aspetta nei punti vendita TIM per offrirti a soli 20 euro (IVA incl.) al mese:

- 1 telefonino UMTS;
- 1 GB di traffico gratuito per navigare in Internet dal telefonino senza nessun costo all'accesso (Nota 1);
- 100 ore di traffico gratuito per navigare in Internet da PC utilizzando il telefonino come modem (Nota 2);
- Consultazione gratuita YouTubeTM;
- Consultazione gratuita GoogleTM (Nota 3);

— Alice Messenger, il nuovo servizio di Instant Messaging per comunicare in tempo

contrattuale minima di 24 mesi (con applicazione di un corrispettivo in caso di recesso anticipato). Nel canone mensile è compresa la consultazione gratuita di YouTube, Google (entro il limite di volume previsto per la connettività WAP), la casella di posta elettronica attivata con i *provider* di Alice Mail, Virgilio e Tin.it e, infine, l'uso di Alice Messenger. Per il resto, il traffico compreso nel corrispettivo è a volume per la connettività WAP, a ore per quanto concerne la connettività utilizzando il cellulare come modem. In tutti i casi, le condizioni sono applicabili per il solo traffico generato sul territorio nazionale.

In tutte le opzioni esaminate, la connettività WAP prevista dalle offerte deve necessariamente passare attraverso l'APN wap.tim.it, mentre per gli altri tipi di connettività a Internet può essere usato esclusivamente l'APN ibox.tim.it.

3.2.4. Wind.

L'offerta di Wind comprende proposte di connettività a Internet suddivisibili in tre grandi gruppi: Internet Mobile, WAP e Blackberry.

La connettività a Internet è attivata per tutti gli utenti del gestore¹²⁵. È così prevista una tariffazione di base a consumo, valida per connessioni dall'Italia, con corrispettivo da calcolarsi — a scelta dell'utente — in re-

reale con i tuoi amici TIM e con gli amici Alice Messenger dal pc (Nota 4);

— Consultazione gratuita della propria casella Alice MAIL, VIRGILIO e TIN.IT in mobilità dal telefonino TIM (Nota 5) ».

«TIM ricorda:

Per aderire all'offerta:

— il cliente dovrà sottoscrivere un contratto di durata 24 mesi rilasciando tutti i dati necessari alla domiciliazione e all'attivazione ».

« In caso di cessazione anticipata dell'offerta prima dei 24 mesi previsti, andranno persi tutti i servizi inclusi. Al cliente verrà addebitato un corrispettivo per cessazione anticipata in funzione del telefono scelto e del numero di rate residue ».

« Al superamento dei massimali previsti dall'offerta (minuti/MMS/MB) il cliente utilizzerà la tariffa prevista dal suo profilo base »;

« Nota 1. I GB riguardano solo l'apn wap.tim.it. [omissis] Al termine dei GB (Internet) previsti dall'offerta, utilizzerai la tariffa prevista dal tuo profilo base »;

« Nota 2. Le ore riguardano solo l'apn ibox.tim.it. [omissis] Al termine delle ore (Internet) previste dall'offerta, utilizzerai la tariffa prevista dal tuo profilo base »;

« Nota 3. utilizzando il GB verso l'apn wap.tim.it gratuito già previsto nell'offerta ».

« Nota 4. Fino ad un massimo di 700 Instant Messaging in 30 giorni da inviare ai clienti TIM con Alice Messenger attivo sul telefonino.

Nota 5. Per leggere e inviare le mail, comodamente dal tuo telefonino TIM basta avere una casella di posta Alice, Virgilio o TIN.IT e indicare il tuo numero di telefonino sul web (www.alice.it). Potrai leggere ed inviare le mail della casella di posta direttamente e automaticamente dal tuo telefonino. Se hai una casella Alice, hai a disposizione (ogni mese solare per gli abbonati, ogni 30 giorni per i prepagati) fino a 100 minuti di chiamate al 49001 per ascoltare le mail ricevute, oppure puoi utilizzare l'apposito client presente nel menù dei principali telefoni a listino TIM (sfruttando le ore gratuite previsti verso l'apn ibox.tim.it), ed in più hai 200 MMS (ogni mese solare per gli abbonati, ogni 30 giorni per i prepagati) per inviare e ricevere automaticamente le mail della tua casella Alice sul telefonino. Da oggi è possibile inviare e ricevere via MMS anche le mail che arrivano sul proprio account Virgilio e TIN.IT. [omissis] Terminati i 200 MMS gratuiti per inviare e ricevere le mail, la tariffa applicata sarà di 60 centesimi di euro per ogni MMS inviato e ricevuto sul telefonino ».

¹²⁵ Si veda <http://www.wind.it/it/servizischeda80.phtml?sez=Privati>:

« Come Attivarsi: se sei cliente Wind per abilitare la tua SIM Card al servizio HSDPA, UMTS e GPRS non devi fare nulla! La tua SimWind è già abilitata a navigare in GPRS, UMTS e HSDPA ».

lazione alla durata della connessione o al traffico di dati generato¹²⁶. Essa non prevede vincoli relativi al dispositivo utilizzato (telefonino, telefonino utilizzato come modem, modem USB o PC Card) ed è valida in zone sul territorio nazionale coperte da reti HSDPA, UMTS e GPRS¹²⁷. Per connessioni dall'estero, il gestore applica una tariffazione con corrispettivo da calcolarsi in base al traffico generato.

Il gestore offre inoltre connettività limitata all'utilizzo di protocolli e tecnologia WAP su reti GPRS e HSDPA. La tariffazione relativa prevede il pagamento di un corrispettivo fisso per l'apertura di ogni connessione WAP e una differenziazione tariffaria legata delle risorse WAP concretamente utilizzate. Quanto a quest'ultima, non è previsto il pagamento di alcun ulteriore prezzo per la connettività al «portale mobile WIND», mentre è previsto il pagamento di un corrispettivo in base ai dati scambiati per la connettività ad altre risorse WAP. È precisato, in entrambi i casi, che i contenuti effettivamente fruiti sulle risorse utilizzate — quali ad esempio siti o portali WAP — come ad esempio loghi o suonerie, possono essere soggetti al pagamento di ulteriori prezzi. Infine, la tariffazione muta ulteriormente se ad essere utilizzata è una rete GSM e, in questo caso, è previsto il pagamento di un prezzo al minuto, indipendentemente dalla risorsa WAP utilizzata.

Rispetto a queste due offerte di base, il gestore sviluppa ulteriori proposte, basate sul pagamento di un canone fisso mensile.

Con riferimento alla tariffazione di base a consumo e a tempo trascorso *online* prescelta dall'utente, le offerte «Mega Ore»¹²⁸ e «Mega 100 ore»¹²⁹ prevedono la possibilità di utilizzare la connettività rispettivamente per cinquanta o cento ore, conteggiati a scatti di 15 minuti, in cambio del pagamento di un canone mensile. Trascorso il tempo previsto, torna ad applicarsi la tariffa base a consumo.

Similmente, con riferimento a un consumo calcolato in base al traffico dati generato, le offerte Mega 1500¹³⁰, Mega No Limit¹³¹ e Mega 15000¹³² permettono, in cambio di un canone mensile, di utilizzare la connettività fino al raggiungimento di un volume di traffico del valore, rispettivamente, di millecinquanta, ottomila e quindicimila euro, che risulterebbe dalla mera applicazione della tariffa base. Anche in questo caso, superata la soglia prevista, torna ad applicarsi la tariffa base a consumo.

Si noti che, in entrambi i casi è comunque prevista l'applicazione della tariffa WAP e, dunque, anche avvalendosi di queste offerte specifiche per-

¹²⁶ Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda87.phtml?sez=Privati: «Da oggi hai la possibilità di scegliere, se navigare in Internet a tempo, in base alla durata della connessione, oppure a consumo, in base al volume dei KB scambiati».

¹²⁷ Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda87.phtml?sez=Privati: per la connettività di base a tempo è specificato espressamente che «Internet Mobile a tempo è valida per le sessioni Internet sviluppate in Italia in copertura HSDPA, UMTS e GPRS, sia per le linee mobili ricaricabili, che per quelle in abbonamento.», mentre per la connettività di base a consumo si fa rinvio alle tariffe valide per connessioni dall'estero.

Quanto ai dispositivi utilizzabili, si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda80.phtml?sez=Privati, cit., sezione «Parametri di Configurazione Internet» per il telefonino e per il PC.

¹²⁸ Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda82.phtml.

¹²⁹ Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda244.phtml?sez=Privati.

¹³⁰ Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda78.phtml?sez=Privati.

¹³¹ Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda75.phtml?sez=Privati.

¹³² Si veda http://www.wind.it/it/ser_vizi/scheda73.phtml?sez=Privati.

mane la differenziazione tariffaria tra l'utilizzo di risorse del gestore (tra cui la navigazione sul suo portale WAP) e l'utilizzo di risorse di altri.

Un commento a parte va dedicato all'offerta BlackBerry¹³³. Il canone mensile fisso ad essa collegato permette l'utilizzo di telefoni BlackBerry per la gestione di caselle di posta elettronica (fino a un massimo di 10 caselle) e l'utilizzo di Internet senza limitazioni di volume qualora generato tramite l'APN BlackBerry.net, mentre è espressamente specificato che il traffico Internet effettuato utilizzando il cellulare come modem PC (sull'APN internet.wind) e il traffico Internet in *roaming* non sono compresi nel corrispettivo fisso¹³⁴.

4. CONCLUSIONI.

Da quanto emerso si può, dunque, evidenziare che l'approccio all'offerta di connettività da parte di ISP da postazione fissa differisce dall'approccio degli ISP da postazione mobile.

Quanto ai primi, si può notare che alcuni *provider* si riservano la facoltà di non rendere possibile l'utilizzo di determinati protocolli o applicazioni, limitando contrattualmente le proprie obbligazioni al solo impegno di mettere i propri utenti nella condizione di poter utilizzare protocolli tassativamente predeterminati o, in alternativa, mediante la previsione contrattuale di specifici divieti di utilizzazione.

Ad essi si aggiungono *provider* che fanno un generico riferimento alla connettività a Internet. Tale approccio può lasciare aperta la possibilità di attuare politiche di limitazione dell'utilizzo della connettività mediante il ricorso alla teoria del contratto di accesso a Internet inteso come contratto rivolto a mettere a disposizione dell'utilizzatore l'infrastruttura del fornitore del servizio, senza che da ciò derivino obblighi a carico dell'ISP di non modificare la propria infrastruttura o il suo funzionamento¹³⁵.

Queste possibilità non escludono che i *provider* possano tollerare usi non previsti (o vietati) contrattualmente, fermo restando che eventuali mutamenti di politiche aziendali in tal senso non comportano necessariamente un inadempimento contrattuale da parte degli ISP e, di conseguenza, vincolano l'utilizzatore per la durata residua del contratto.

¹³³ Si veda <http://www.wind.it/it/gen/multipagina8/pg2.phtml>:

« Con l'opzione BlackBerry[®] Internet Service[™] puoi inviare e ricevere mail e navigare in Internet senza limiti per soli 12 euro al mese. [omissis] Ma c'è di più: solo con Wind puoi consultare e gestire la tua mail Libero sul tuo Smartphone BlackBerry[®]. Il canone comprende traffico mail ed Internet scambiato tramite (e solo) l'APN BlackBerry.net e senza limiti di volume; tutte le altre tipologie di traffico, ad esempio il traffico Internet effettuato utilizzando il telefono BlackBerry[®] come modem di un PC (con APN internet.wind) oppure il traffico Internet e mail effettuato con il telefono BlackBerry[®] in Roaming Internazionale,

sono fatturate in base al piano tariffario. Anche il traffico voce, gli SMS e gli MMS inviati, saranno tariffati in base al piano sottoscritto dal cliente. Con BlackBerry[®] Internet Service[™] è possibile utilizzare fino a 10 account di posta elettronica, purché non abbiano vincoli di apertura del server pop3 e siano correttamente configurati sul tuo Smartphone BlackBerry[®]. Possono essere configurati gli indirizzi email @libero.it, @gmail.com, @yahoo.com, @yahoo.it. Gli allegati alle mail possono essere visualizzati e modificati compatibilmente con le caratteristiche dello Smartphone BlackBerry[®] utilizzato ».

¹³⁴ *Supra*, n. 133.

¹³⁵ *Supra*, n. 30.

I *provider* tendono a non rendere particolarmente visibili le proprie politiche di *Quality of Service* e a riservarsi la facoltà di modificare le specifiche tecniche dei propri sistemi. Ci si può chiedere se l'assenza di trasparenza in merito sia idonea o meno a configurare o integrare ipotesi di pratiche commerciali scorrette, alla luce della novellata disciplina del Codice del Consumo; se tali scelte siano o meno del tutto libere o debbano tener conto anche dell'affidamento ingenerato nel consumatore; se sia opportuna o meno un'integrazione della regolamentazione tesa a rendere la trasparenza in materia di *Quality of Service Policies* obbligatoria; se eventuali opzioni alternative in tema di *Quality of Service* possano o debbano essere scelte dagli ISP o dai consumatori (scenario ipotizzabile, se si pensa a quanto accade con i servizi opzionali nell'ambito della telefonia tradizionale, come ad esempio l'avviso di chiamata o la segreteria telefonica).

L'impressione generale è che, attualmente, ogni ISP di connettività a Internet da rete fissa tenda a riservarsi ampi spazi di libertà nella determinazione delle modalità tecniche concrete con cui rende possibile ai propri utenti l'accesso a Internet, fermo restando l'obbligo di fornire loro la possibilità — ma non la garanzia — di arrivare alla velocità massima prevista dalle singole offerte e, in alcuni casi, di garantire una banda minima.

Quanto ai *provider* di connettività Internet da postazione mobile, si riscontrano offerte tese a fornire connettività a Internet basata su una netta differenziazione del trattamento di dispositivi, applicativi e contenuti, e per il resto orientate a non offrire indicazioni in tema di politiche di *Quality of Service*. Nell'ottica della convergenza tra dati, contenuti audiovisivi, fruizione da postazione fissa e da postazione mobile, tale diverso approccio nella fornitura del medesimo servizio — connettività a Internet — genera un'ulteriore serie di interrogativi: qual sia la ragione di tale differente approccio; se esso sia originato da ragioni di mercato o da una differente regolamentazione normativa dell'attività degli ISP da postazione mobile rispetto all'attività degli ISP da postazione fissa; se l'approccio generalmente seguito dagli ISP da postazione mobile nella stesura dei contratti qui esaminati, con particolare riferimento alla differenziazione « aggressiva » delle tipologie di traffico dati permesse e delle applicazioni utilizzabili, sia ammissibile per gli ISP da postazione fissa.

Sono infine possibili alcune considerazioni relative alla relazione tra le pratiche dei *provider* esaminati e le norme imperative applicabili.

Per quanto riguarda la citata modifica delle norme relative alle pratiche commerciali scorrette¹³⁶: la disciplina, dopo aver equiparato, ai fini definitivi, « prodotti » e « servizi », si caratterizza per il divieto formale di pratiche commerciali ingannevoli o aggressive (considerate pratiche scorrette e pertanto vietate) e, più in generale per il divieto di ogni pratica scorretta, in quanto « contraria alla diligenza professionale, [...] falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori »¹³⁷.

¹³⁶ Si veda *supra* la n. 22.

¹³⁷ Si veda l'art. 20 Codice del Consumo novellato dal D.Lgs. 146/2007.

È rilevante, quanto al concetto di pratica commerciale ingannevole, la menzione sia di condotte commissive che di condotte omissive del professionista. Quanto alle prime, è interessante il riferimento alle caratteristiche principali del prodotto, agli usi o ai risultati che si possono attendere dall'uso del prodotto. Quanto alle seconde è altrettanto importante il riferimento a pratiche commerciali che omettono di fornire informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno in tale contesto per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e — nel caso di inviti all'acquisto — l'omissione di informazioni relative alle « caratteristiche principali del prodotto in misura adeguata al mezzo di comunicazione e al prodotto stesso ». Ai fini della valutazione della scorrettezza della pratica, la disciplina fa riferimento principalmente al consumatore medio e rende sanzionabile la pratica solo dimostrando che il consumatore medio non avrebbe preso la decisione di natura commerciale in assenza della pratica scorretta.

Ci si può dunque chiedere se e in che misura le condizioni offerte dai vari *provider* esaminati in questo articolo siano sufficientemente chiare e complete per il « consumatore medio », tenendo conto della natura tecnica delle condizioni esaminate (sia dal punto di vista legale, si veda lo *ius variandi*, che dal punto di vista tecnologico, si vedano le eventuali politiche di *Quality of Service*).

Per quanto riguarda l'applicazione del Codice Privacy, ci si può chiedere come debba interpretarsi l'art. 122, norma che vieta « l'uso di una rete di comunicazione elettronica per accedere a informazioni archiviate nell'apparecchio terminale di un abbonato o di un utente, per archiviare informazioni o monitorare le operazioni dell'utente » e che prevede l'adozione di un codice di deontologia, nel quale siano individuati presupposti e limiti entro i quali è consentito al fornitore del servizio di comunicazione elettronica di usare la rete in deroga al divieto, « per determinati scopi legittimi relativi alla memorizzazione tecnica per il tempo strettamente necessario alla trasmissione della comunicazione o a fornire uno specifico servizio richiesto dall'abbonato o dall'utente » e sempre previo consenso in base a un'informativa analitica quanto a finalità e durata del trattamento.

In particolare, è lecito chiedersi se e in che misura l'applicazione di politiche di *Quality of Service* volte a differenziare differenti tipi di dati trasmessi dall'utente necessiti un « monitoraggio » del traffico di tale utente e, come tale, possa costituire una violazione della succitata norma. Tale domanda assume un'importanza sempre maggiore, man mano che le tecniche di analisi del traffico tendono a « spostarsi » dalla mera disamina delle cosiddette « intestazioni » dei pacchetti dati, che contengono informazioni relative al mittente e al destinatario di una comunicazione¹³⁸, per analizzare approfonditamente i contenuti veri e propri della comunicazione — la cosiddetta *deep packet inspection*¹³⁹. Va inoltre rilevato come molti *pro-*

¹³⁸ Informazioni che, per inciso, potrebbero ben costituire un dato personale e come tale essere ricomprese nell'alveo del Codice della Privacy. Si pensi, ad esempio, al caso in cui un utente decida di visitare un sito web (potenzialmente identificabile tramite l'analisi dell'intesta-

zione di un pacchetto dati) contenente materiale atto a rivelare aspetti identificativi dell'utente in questione.

¹³⁹ Si tratta di una « forma di filtraggio dei pacchetti dati che esamina i contenuti dei pacchetti stessi (payload) alla ricerca di contenuti che non siano aderenti

vider possano, in linea di principio, usufruire delle eccezioni alla responsabilità nei tre casi previsti dal Decreto Legislativo 70/2003¹⁴⁰: responsabilità nell'attività di semplice trasporto (*mere conduit*);¹⁴¹ responsabilità nell'attività di memorizzazione temporanea (*caching*)¹⁴²; responsabilità nell'attività di memorizzazione di informazioni (*hosting*)¹⁴³. In particolare, l'eccezione alla responsabilità dei *provider*, prevista per le attività di mero trasporto, non è concessa nel caso in cui il *provider* « selezioni [o] modifichi le informazioni trasmesse ». Ci si può chiedere se le pratiche di differenziazione dei dati, in particolare se poste in essere tramite tecniche di *deep packet inspection*, non costituiscano una « selezione » delle informazioni trasmesse, nella misura in cui l'ISP decida di intervenire sul particolare flusso di dati sulla base delle informazioni ivi contenute.

Infine, sempre con riferimento al Decreto Legislativo 70/2003, occorre chiedersi in che misura l'assenza di un obbligo generale di sorveglianza¹⁴⁴ in capo agli ISP possa continuare a valere nel momento in cui questi ultimi pongono in essere tecniche di monitoraggio estese, quali la succitata *deep packet inspection*, tali da sollevare il dubbio che l'ISP « non possa non sapere » che il traffico da esso veicolato abbia, anche presuntivamente, natura illecita.

In estrema sintesi: se l'impianto generale del Decreto Legislativo 70/2003, per quanto attiene alle responsabilità dei « prestatori di servizi della società dell'informazione » si basa sulla constatazione che non è possibile per un ISP avere conoscenza di quanto transita sulle proprie infrastrutture, è lecito rivalutare tale (ir)responsabilità alla luce dell'evoluzione tecnologica e delle pratiche di monitoraggio degli ISP¹⁴⁵.

Questo contributo non ha lo scopo di discutere dettagliatamente questi profili, che, soprattutto alla luce del crescente dibattito sulla « neutralità della rete », dovranno essere esaminati con ben maggior precisione. Allo stesso modo, appare utile continuare a monitorare — pur senza avvalersi di tecniche di *deep packet inspection* — le pratiche contrattuali dei maggiori operatori di settore, al fine di garantire, come minimo, una piena trasparenza in merito ai servizi offerti e alle limitazioni ad essi applicate.

a determinati criteri prestabiliti. La ricerca può avvenire per identificare ed eventualmente agire su anomalie dei protocolli, intrusioni, propagazione di virus, per ottimizzare il traffico sulle reti o per raccogliere dati statistici sull'uso della stessa. A differenza della Packet Inspection, gli apparati che implementano DPI non si limitano a controllare l'intestazione dei pacchetti, che contiene informazioni quali gli indirizzi IP mittenti e destinatari e informazioni sul servizio/protocollo di rete utilizzato, ma controllano anche i dati contenuti nei pacchetti» (si veda http://www.areanetworking.it/index_docs.php?title=Deep_Packet_Inspection).

¹⁴⁰ Si veda *supra* la n. 19.

¹⁴¹ Art. 14 D.Lgs. 70/2003, *supra* n. 19.

¹⁴² Art. 15 D.Lgs. 70/2003, *supra* n. 19.

¹⁴³ Art. 16 D.Lgs. 70/2003, *supra* n. 19.

¹⁴⁴ Art. 17 D.Lgs. 70/2003, *supra* n. 19.

¹⁴⁵ I profili di responsabilità degli ISP in seguito alla luce del D.Lgs. 70/2003, e in particolare la scarsa chiarezza della disciplina, sono stati già oggetto di numerosi contributi, tra cui si vedano R. BOCCHINI, *La responsabilità civile degli intermediari del commercio elettronico*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2003. Alcuni autori, per altro, individuano la radice del problema già nella disciplina comunitaria: si vedano G. CASSANO-I.P. CIMINO, *La responsabilità extracontrattuale dei provider*, in *Interlex*, 19 Febbraio 2001; ALCEI, *Provider e responsabilità nella legge comunitaria 2001*, in *Interlex*, 19 Giugno 2002. Si veda anche V. ZENO-ZENCOVICH, *La nuova disciplina del commercio elettronico alla luce del d.lg. 70/03: questioni generali e ambito di applicazione*, *supra* n. 19.

ANALISI DEI CONTRATTI DI CONNETTIVITÀ AD INTERNET

ISP	Definizione del servizio	Garanzia di banda	Ius variandi (espressamente previsto)	Quality of Service (dichiarata)	Quality of Service (effettiva)
Telecom	Servizio "Alice" tramite tecnologia ADSL, che consente di avere un collegamento alla rete Internet Cfr. art. 1 e 5 Condizioni Generali, http://adsl.alice.it/popup/condizioni_contrattuali_mega.html .	no	No (ma si veda sopra n. 65)	no	n/a
Fastweb	i Servizi di telecomunicazione prestati da FASTWEB sia mediante la rete in fibra ottica, sia con tecnologia ADSL Cfr. art. 1 e 2 delle Condizioni Generali di Contratto, http://www.fastweb.it/downloads/PDF/famigliaCC.pdf .	no	si	no	n/a
Wind	1. accesso a Internet 2. uso dei protocolli 3. HTTP (Hyper Text Transfer Protocol, 4. SMTP 5. POP3 6. IMAP4 7. esclusa la possibilità di configurare <i>mailserver</i> gestiti dall'utente sull'indirizzo IP dinamico assegnato 8. FTP (<i>File Transfer Protocol</i>) 9. IP Multicast (solo in ricezione, non in trasmissione). -Punti 1-6 e 8-9; cfr. art. 1 Condizioni di contratto Wind e allegato tecnico ADSL. Cfr. https://155.libero.it/icare/docs/CC_I_nfostrada_senza%20distacco_gen08.pdf -punto 7; cfr. art. 12.6 Condizioni di contratto, <i>cit.</i>	no	si libera modificabilità o sostituibilità delle funzionalità del servizio ADSL allo scopo di adeguarlo all'evoluzione tecnologica, con impegno di tenere informato il cliente.	no	si -non viene bloccato alcun tipo di traffico viene privilegiato il traffico HTTP, RTP, protocolli per la gestione della posta elettronica rispetto al traffico P2P o <i>file-sharing</i>
			-Cfr. art. 5.5 Condizioni di contratto, <i>cit.</i>		http://assistenza.libero.it/inprimopia/no/full255.html

ISP	Definizione del servizio	Garanzia di banda	Ius variandi (espressamente previsto)	Quality of Service (dichiarata)	Quality of Service (effettiva)
Tele2	<p>1. servizio di accesso a internet con tecnologia ADSL</p> <p>2. facoltà per l'ISP di limitare l'uso del protocollo SMTP</p> <p>3. divieto di configurare server di posta collegato al servizio</p> <p>4. facoltà per l'ISP di cancellare flussi di dati con sistemi antispam e antivirus, senza alcuna comunicazione al cliente</p> <p>Punto 1: cfr. art. 1 Condizioni Generali di Contratto - http://www.tele2.it/tele2/archivi/Contratto%20ADSL_20071203.pdf</p> <p>Punti 2-4: cfr. art. 9.2 Condizioni Generali di Contratto, <i>cit.</i></p>	no	si	<p>si</p> <p>limitazione delle connessioni P2P nelle fasce orarie di picco.</p>	si
Tiscali	<p>servizio di connettività alla rete Internet con tecnologia ADSL</p> <p>Cfr. art. 1.1 Condizioni Generali di Contratto ADSL http://abbonati.tiscali.it/popup/telefono-ads/contratto.php.</p>	no	<p>si</p> <p>cfr. art. 4.5 Condizioni Generali di Contratto, <i>cit.</i></p>	<p>http://www.tele2.it/internet/offerte/ads/adsflat.html</p> <p>e cfr. http://www.tele2.it/internet/domande/cdsl-generale.html#10</p>	<p>solo per l'offerta Tiscali Gaming modalità fast: bassi tempi di latenza</p> <p>http://abbonati.tiscali.it/pop-up/ads/prezzi_promo_sa/10gaming.php</p> <p>e http://assistenza.tiscali.it/ads/gaming/</p>
NGI	Servizio di accesso a Internet	Presente in ogni offerta a partire da 128 kbps sia <i>downstream</i> che <i>upstream</i> (offerta F5 MINI)	si	<p>si</p> <p>1. per tutte le offerte: modalità Fast (abbassamento della latenza a 40-50 ms)</p> <p>2. per l'offerta F5 Mini: traffico P2P limitato a: - 128 kbps / downstream e 256 kbps upstream dalle ore 08:00 alle ore 23:00</p> <p>- 2048 kbps / downstream e 384 kbps / upstream dalle ore 23:00 alle ore 08:00</p> <p>traffico P2P definito come "banda consumata da applicazioni di file sharing/transfer in cui vi è una</p>	si

ANALISI DEI CONTRATTI DI CONNETTIVITÀ AD INTERNET

ISP	Definizione del servizio	Garanzia di banda	Ius variandi (espressamente previsto)	Quality of Service (dichiarata)	Quality of Service (effettiva)
				connessione diretta sulla rete fra gli utilizzatori della stessa applicazione" 3.) Nessuna deep packet inspection	
	Cfr. art. 1 Condizioni Generali di Contratto http://www.ngi.it/5/contratti/contratto_5.pdf .	cfr. http://www.ngi.it/5/F5mini.asp .		Sul punto 1: cfr. ad es. http://www.ngi.it/F5/F5_2048256.asp P Sul punto 2: cfr. http://www.ngi.it/5/F5mini.asp Sul punto 3: cfr. http://www.ngi.it/F5/net_neutrality.asp	
Mc-Link	- accesso alla rete MC-Link - accesso alle funzioni di 1. email, 2. FTP (File Transfer Protocol), 3. Telnet 4. www	si 256 kbps / download	si	no	n/a
	Cfr. art. 2.2.1 Condizioni Generali di Contratto MCLink. MCLink - condizioni generali: URL: http://www.mclink.it/offerta/ads/condizioni_generali.pdf .	Cfr. http://www.mclink.it/offerta/ads/fam http://caratteristiche.htm	Cfr. art. 14 Condizioni Generali di Contratto, cfr.		
Aruba	ADSL http://adsl.aruba.it/contratti/contratto_rtf e http://adsl.aruba.it/ordine_mai_n.aspx?numero=&arr=adsl2048&pr_efisso=02&telefono=# .	no	no	no	n/a
Intratec	Servizi di telecomunicazione (con rinvio diretto alle offerte) Cfr. art. 1 Condizioni contrattuali Servizi Intratec, ver. 3.0	20 kbps per collegamenti fino a 256/1280 Sito non più accessibile.	si	no	n/a
Telvia	Accesso a Internet	1. 20 kbps per collegamenti fino a 256/1280 2. 32 kbps per collegamenti fino a 512/2048	No (ma si veda <i>supra</i> n. 65).	no	n/a

ISP	Definizione del servizio	Garanzia di banda	Ins variandi (espressamente previsto)	Quality of Service (dichiarata)	Quality of Service (effettiva)
	Cfr. le "Caratteristiche del Servizio" in http://www.tevvia.it/abbonati/docs/1071.pdf .	Sul punto 1: Cfr. http://www.tevvia.it/offerta/hig_hvcaads/1/light/basic.php . Sul punto 2: Cfr. http://www.tevvia.it/offerta/highwayads/1/light/advanced.php .			
H3G	Servizi UMTS: servizi di comunicazione UMTS. Vengono distinti in: -servizi base: consentono la comunicazione tra utenti utilizzando protocolli standard -servizi di trasporto: consentono di utilizzare servizi dati a commutazione di circuito e servizi dati a commutazione di pacchetto -servizi supplementari: integrano i servizi base o i servizi di trasporto.	no	si	no	n/a
	Cfr. art. 1 delle Condizioni Generali di contratto relative ai servizi di comunicazione UMTS http://www.h3g.it/assets/selfcare/download/Regolamento_PF.pdf .		Cfr. art. 22 delle Condizioni Generali di contratto relative ai servizi di comunicazione UMTS, <i>cit.</i>		
Vodafone	Servizi accessori, opzionali e promozionali di accesso a Internet da rete mobile	no	si	si	n/a
	cfr. art. 2 Condizioni Generali dei Contratti di abbonamento: http://www.areaprivati.190.it/res/attachments/pdf/CGC_Abbonamento_0308.pdf e art. 1 Condizioni Generali dei Contratti di tipo prepagato: 2008-05-24. http://www.areaprivati.190.it/res/attachments/pdf/CGC_20UNICO_20ricaricabili_20definitivo_2027dice_mb.pdf .		cfr. art. 11 Condizioni Generali dei Contratti di abbonamento, <i>cit.</i> e art. 17 Condizioni Generali dei Contratti di tipo prepagato, <i>cit.</i>	l'ISP si riserva il diritto di applicare meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso continuativo e/o intensivo delle risorse di rete disponibili Offerta Internet facile: http://www.areaprivati.190.it/190/riology/jsp/program?view.do?contentKey=29215&pageTypeId=9609&channelId=-8671&programId=9390&t=9607%2C&ty_key=pri_Internet_offerta_fa_cile	

ISP	Definizione del servizio	Garanzia di banda	Ius variandi (espressamente previsto)	Quality of Service (dichiarata)	Quality of Service (effettiva)
TIM	Servizio di comunicazioni mobili e personali, IVI compreso l'accesso a servizi a valore aggiunto e/o accessori e supplementari Cfr. art. 1.1(e) e 2 delle Condizioni Generali Contrattuali per clienti abbonati e prepagati. http://www.tim.it/azienda/c3039/i12633/f60864_60884/livello3.do .	no	si, solo per le condizioni economiche	no	n/a
Wind	1. servizi di telecomunicazioni su rete radiomobile (con rinvio alle singole offerte); 2. possibilità di effettuare sessioni Internet sviluppate in Italia in copertura HSDPA, UMTS e GPRS a tempo o a volume di traffico, senza limitazioni circa il dispositivo utilizzato (telefono, telefonino come modem, modem) Cfr. art. 1.1 Condizioni Generali di Contratto Wind: http://155.libero.it/155/moduli/MOD_U1.02604.PDF . e http://www.wind.it/it/servizi/scheda87.phpml?sez=Privati .	no	si	no	n/a
	Cfr. art. 1.1 Condizioni Generali di Contratto Wind. http://www.wind.it/it/servizi/scheda87.phpml?sez=Privati .		Cfr. art. 2.4 Condizioni Generali di Contratto Wind. <i>cit.</i>		