



# Migrazione dei clienti diretti di SWITCH

## Sintesi dell'incontro informativo dell'11 marzo 2014 per i partner/centri di registrazione del dominio ".ch"

---

### 1 Introduzione

Gli obiettivi di questa seduta erano due: informare i centri di registrazione partner di SWITCH sulle modifiche del quadro legale e sul processo previsto per la migrazione dei clienti diretti di SWITCH verso i centri di registrazione, nonché sentire il loro parere e le loro proposte sulle modalità previste per questa migrazione.

### 2 Gestione dei nomi di dominio – nuovo quadro legale

Dieter von Reding (UFCOM) ha presentato le nuove disposizioni legali previste nel progetto d'ordinanza sui nomi di dominio (ODIn), attualmente sottoposto a indagine conoscitiva fino al 17 aprile 2014.

Il quadro legale che disciplina il dominio .ch sarà rimosso dall'ordinanza concernente gli elementi d'indirizzo nel settore delle telecomunicazioni (ORAT) per essere integrato nella nuova ordinanza (ODIn) che, secondo la tabella di marcia del progetto, dovrà entrare in vigore al più tardi il 1° gennaio 2015.

L'ODIn sancirà la separazione delle funzioni di gestore del registro e di centro di registrazione (registrar) per il dominio .ch. La funzione di gestore del registro continua ad essere delegata dalla Confederazione e sarà rimessa a concorso per il periodo successivo alla scadenza del contratto attuale con SWITCH. Il gestore del registro sarà tenuto a concludere un contratto con tutti i centri di registrazione che soddisfano i criteri definiti nell'ODIn. I prezzi al dettaglio non saranno più regolamentati. Tuttavia, i centri di registrazione saranno tenuti a presentare un'offerta per la semplice registrazione di un nome di dominio .ch senza ulteriori prestazioni e ad avere un indirizzo postale in Svizzera.

Sono previste disposizioni transitorie per il periodo tra l'entrata in vigore dell'ODIn e il funzionamento normale del nuovo sistema. Infatti, le modifiche non potranno essere messe in atto nella loro totalità entro il 31 marzo 2015, data della fine del contratto di delega con SWITCH. Il contratto dovrà quindi essere prolungato, al massimo fino a metà 2018. SWITCH non potrà più accettare clienti diretti a partire dall'entrata in vigore dell'ODIn. Gli abbonamenti ancora validi a questa data e che giungono a scadenza più di tre mesi dopo l'entrata in vigore dell'ODIn non saranno più rinnovati. Prima della scadenza del loro abbonamento i clienti dovranno concludere imperativamente un contratto con un nuovo centro di registrazione, in caso contrario il loro nome di dominio sarà revocato.

### 3 Mandato del progetto MIGRAZIONE

Olivier Girard (UFCOM) ha presentato i lavori del gruppo da lui diretto. Questo gruppo di lavoro comune all'UFCOM e a SWITCH è stato creato per pianificare e assistere la migrazione di circa 450 000 clienti diretti di SWITCH che nel complesso detengono circa 1,2 milioni di nomi di dominio .ch. Un analogo processo di migrazione relativo al dominio .li aveva sollevato critiche che saranno prese in considerazione per il futuro. L'UFCOM desidera pertanto inquadrare precisamente la migrazione relativa al dominio .ch.

Il gruppo di lavoro ha definito innanzitutto lo scenario della migrazione e la sua tabella di marcia e ora ha messo al corrente i partner di SWITCH. Sta elaborando anche il concetto di comunicazione nei confronti delle diverse cerchie interessate (clienti diretti di SWITCH, centri di registrazione, grande pubblico). Il servizio alla clientela di SWITCH deve attenersi a delle regole di comunicazione ben precise.

La parità di trattamento di tutti i centri di registrazione costituisce uno dei principi base del gruppo. Quest'ultimo veglierà anche affinché il nome o i nomi di dominio dei clienti diretti non vengano migrati senza il loro consenso (opt-in). Elaborerà una comunicazione trasparente e adeguata a ogni cerchia di persone. Si tratterà inoltre di ripartire gli oneri di lavoro per non compromettere il buon funzionamento del sistema dei nomi di dominio .ch durante tutto questo periodo.

Il gruppo di lavoro si è riunito cinque volte da novembre 2013. In seguito alla seduta informativa odierna, consoliderà i lavori entro la fine di marzo tenendo conto, per quanto possibile, delle osservazioni dei partecipanti. Il piano di realizzazione e di comunicazione dovrà poi essere finalizzato entro fine aprile 2014.

In linea di massima i lavori del gruppo si basano sulla versione attuale dell'ODIn. Qualora l'indagine conoscitiva dovesse apportare delle modifiche a quest'ultima, il processo di migrazione dovrebbe naturalmente tenerne conto ed essere adeguato di conseguenza. Ma la questione centrale – la rigida separazione delle funzioni di gestore del registro e di centro di registrazione – non è messa in discussione, occorre quindi prepararsi subito nel migliore dei modi.

## **4 Presentazione di possibili soluzioni concrete**

Urs Eppenberger (SWITCH) ha presentato il processo di migrazione come definito dal gruppo di lavoro sulla base del progetto dell'ODIn.

A partire dall'entrata in vigore dell'ODIn, SWITCH non accetta più alcun nuovo cliente diretto. Per i clienti che dispongono già di un nome di dominio invece viene organizzato un processo di migrazione.

Nella fase transitoria prevista dall'ODIn, tre mesi prima della scadenza dell'abbonamento, il cliente riceve da SWITCH una prima lettera che lo invita a cambiare il proprio centro di registrazione in quanto il suo contratto non può essere rinnovato. Nel corso dei tre mesi, saranno utilizzati diversi canali per raggiungere i clienti che non reagiscono. Se, alla data di scadenza dell'abbonamento, non hanno effettuato la migrazione del proprio nome di dominio, questo sarà loro revocato (soppressione del DNS e del WHOIS). Per un periodo di tre mesi a partire da questa data, il nome di dominio non sarà tuttavia disponibile per una nuova registrazione da parte di qualcun altro. Durante questa fase inattiva, il cliente ha sempre accesso al proprio conto ma non può effettuare alcuna operazione tranne il trasferimento che gli permette di riattivare il nome di dominio.

Il nuovo abbonamento decorre dalla data di scadenza di quello precedente per assicurare la continuità. In questo modo il cliente rimane il detentore del nome di dominio anche se questo è passato per una fase inattiva. Questa precauzione evita che vengano sollevate questioni giuridiche relative alla "proprietà" del nome di dominio durante questa fase inattiva. SWITCH fattura quindi retroattivamente al nuovo partner del cliente esclusivamente il prezzo all'ingrosso normale a partire dalla data in cui il nome di dominio è stato revocato.

Attualmente questo sistema funziona già in modo simile per i casi in cui il cliente non paga la fattura dell'abbonamento. Il termine entro il quale il gestore del registro può dunque riattribuire un nome di dominio a un cliente dopo la relativa revoca sarà in questo caso di sole due settimane, purché questi abbia pagato la fattura prima che il suo nome di dominio sia rimesso sul mercato.

Come funziona il sistema di migrazione dal punto di vista del cliente? Quando riceve la comunicazione principale, deve accedere al proprio conto, selezionare un partner nella lista che vi è pubblicata, richiedere un codice di trasferimento e trasmetterlo al partner selezionato. Una funzione supplementare permette al cliente di ricevere un solo codice di trasferimento per diversi domini. Ogni cliente riceve una sola volta un'unica comunicazione principale, anche se dispone di diversi nomi di dominio con scadenze differenti.

Sul piano temporale, i primi clienti interessati saranno coloro il cui abbonamento giunge a scadenza quattro mesi dopo l'entrata in vigore dell'ODIn. SWITCH deve infatti poter far affidamento sul nuovo quadro legale per portare le operazioni a buon fine. Invierà pertanto le prime lettere nel mese che segue l'entrata in vigore dell'ODIn. SWITCH contatterà poi ogni mese un nuovo gruppo di clienti il cui abbonamento giunge a scadenza finché tutti i clienti saranno stati avvertiti. Le esperienze raccolte con il primo gruppo permetteranno, se del caso, di migliorare la comunicazione con quelli successivi.

Una lista alfabetica dei partner per la migrazione sarà pubblicata su [www.nic.ch](http://www.nic.ch) e sul conto dell'utente e sarà inviata per posta ai clienti insieme alla prima lettera. La lista sarà riservata unicamente ai partner che saranno tenuti ad iscriversi, e deve contenere il nome del partner, il suo logo, il suo indirizzo postale e un link verso la pagina del proprio sito Internet (o verso le pagine nelle rispettive lingue se richiesto).

I partner possono acquisire direttamente i clienti rifacendosi al concetto di comunicazione di SWITCH che sarà per loro disponibile in anticipo.

La realizzazione temporale di questa migrazione dipende dalla data d'entrata in vigore dell'ODIn. Cinque mesi prima di questa data, i partner riceveranno la documentazione da parte di SWITCH. Il processo terminerà 18 mesi dopo l'entrata in vigore dell'ODIn con lo sbloccaggio dell'ultimo nome di dominio.

## **5 Scambio di vedute con i partecipanti**

La necessità di fare migrare i clienti diretti di SWITCH è riconosciuta da tutti i partner presenti. Tuttavia, la pertinenza dei processi proposti dal gruppo di lavoro è stata in parte messa in discussione dai partner. Le critiche vertono in modo particolare sugli aspetti esposti qui di seguito.

### **Rischi legati alla revoca dei nomi di dominio**

La discussione si è concentrata soprattutto sui timori legati alla revoca dei nomi di dominio che non potranno essere trasferiti per tempo. I partner presenti stimano che vi sia un rischio molto elevato di danneggiare gravemente certi clienti revocando loro il nome di dominio anche se solo per un breve periodo. Per talune imprese, una messa fuori servizio del proprio sito Internet e degli indirizzi e-mail a questo associati sarebbe fatale. In caso di grandi problemi, l'argomento potrebbe essere ripreso dai media e si rischierebbero delle reazioni sul piano politico. Inoltre, non è da escludere che i clienti sporgano denuncia per i danni subiti.

### **Un'informazione difficile da trasmettere**

I partner presenti non mettono in dubbio la buona volontà dei clienti ma ritengono che gran parte di essi non darà seguito all'informazione inviata da SWITCH. Le lettere rischiano d'essere considerate pubblicità e gettate senza essere lette; i clienti potrebbero sentirsi disorientati e non capire cosa ci si aspetta da loro; nelle imprese, vi è il pericolo che le lettere arrivino all'ufficio sbagliato e si perdano; in generale, la persona che riceve la lettera spesso non è quella che è in grado di agire; ecc.

Stando alle esperienze dei partner che si sono espressi, il solo metodo per far reagire il cliente è intimargli di pagare. La minaccia di una fattura elevata lo indurrebbe a informarsi e ad agire in tempo. Tuttavia vi sarebbe sempre una certa percentuale che preferirebbe pagare la fattura, il che non permette di eliminare il problema. Peraltro l'esigenza di un pagamento per poter uscire dalla fase inattiva dovrebbe essere legittimata da una base legale.

### **Un potenziale problema per i fornitori di hosting**

Un altro problema evocato è dato dal fatto che un cliente, se constata che il suo sito o il suo indirizzo e-mail sono fuori servizio – e non comprende perché – non si rivolge in primo luogo a SWITCH o ai centri di registrazione e tanto meno all'UFCOM ma al suo fornitore di hosting. Però una gran parte dei fornitori di hosting non sono direttamente coinvolti da questa migrazione e non sono pronti a gestire il flusso di lamentele che potrebbe abbattersi su di loro. Sarebbe tuttavia difficile implicarli affinché

passino le informazioni ai loro clienti, poiché la maggior parte di essi non sono né partner né centri di registrazione e non sono pertanto diretti interessati.

### **Opzioni e proposte per attenuare l'impatto**

Un partner ha suggerito di semplificare il processo di trasferimento per il cliente, possibilità in teoria già realizzabile. Si tratterebbe di modificare la pagina del conto cliente affinché questi debba solo selezionare un nuovo centro di registrazione e informarne SWITCH. Quest'ultimo trasmetterebbe poi i dati del cliente al nuovo centro di registrazione, il quale contatterebbe il cliente per dargli il benvenuto. Il cliente dovrebbe solo confermare il suo accordo con un clic del mouse, senza codice di trasferimento né servizio clienti.

Altri propongono di scalare nel tempo le revocche per non creare un'esplosione di reazioni alla fine di ogni mese qualora delle serie di abbonamenti arrivino a termine tutte allo stesso tempo.

L'invio di lettere raccomandate è un'altra soluzione suggerita. Considerata la massa di clienti, tale opzione avrebbe delle conseguenze finanziarie importanti sul preventivo del progetto.

Un altro suggerimento consisterebbe nel mettere una pagina informativa all'attenzione del visitatore di un sito il cui nome di dominio è stato revocato. Tale opzione potrebbe tuttavia avere anche effetti indesiderati.

È anche stato suggerito che SWITCH metta in funzione una hotline o adotti altri provvedimenti che permettano ai clienti, ossia ai centri di registrazione o ai fornitori di hosting, di riattivare i siti revocati molto rapidamente in modo che i siti Internet e i servizi e-mail utilizzati con i suoi nomi di dominio possano essere rimessi in funzione.

### **Revoca vs centro di registrazione d'emergenza**

Alcuni partner propongono di istituire un centro di registrazione d'emergenza (last resort) verso il quale verrebbero trasferiti automaticamente i nomi di dominio non migrati alla data di revoca. Tale soluzione avrebbe il grande vantaggio di raggiungere rapidamente l'obiettivo primario, ossia separare SWITCH da tutti i suoi clienti diretti nel tempo previsto ed evitare la messa fuori servizio brutale di siti Internet e indirizzi e-mail (tranne nel caso in cui alla fine si verifici comunque una revoca). Pone tuttavia innumerevoli problemi e domande importanti. Chi sarebbe questo centro di registrazione d'emergenza? L'UFCOM? Un partner? SWITCH? È realista mettere a concorso una tale mansione in così poco tempo? Quali sarebbero le condizioni per i clienti? Per quanto tempo verrebbero tenuti questi clienti, trasferiti senza il loro consenso? Come invitare i clienti a migrare a tempo verso un centro di registrazione alternativo? Come garantire la parità di trattamento tra i partner all'attribuzione di una tale mansione indipendentemente dalla soluzione adottata? Occorre tuttavia prevedere una revoca alla fine e stabilire quali regole applicare in questo caso? A tutte queste domande si dovrebbero trovare delle risposte nel caso in cui venisse istituito un centro di registrazione d'emergenza.

### **Al centro delle preoccupazioni: la parità di trattamento di tutti i centri di registrazione**

In modo più generale, i partner rivendicano una parità di trattamento a tutti i livelli e durante tutto il processo di migrazione. Tale aspetto sta anche a cuore all'UFCOM, che lo ha peraltro iscritto nel progetto dell'ODIn, ragion per cui l'UFCOM coadiuverà il processo e controllerà la sua realizzazione dall'inizio alla fine. Un partner che constati un'imparzialità potrebbe segnalarla all'UFCOM. Dal canto suo SWITCH ha espresso l'interesse a evitare qualsiasi procedura giudiziaria, in particolare per preparare serenamente la sua candidatura alla nuova delega per la funzione di gestore del registro.

### **Considerazione dei pareri dei centri di registrazione**

Un partner propone d'integrare uno o più rappresentanti dei partner nel gruppo di lavoro. Ciò non è previsto, per ragioni di parità di trattamento, ma i partner possono esprimere in ogni momento il proprio parere e trasmettere i propri suggerimenti per iscritto all'UFCOM (indirizzo [secretariat-](#)

[tc@bakom.admin.ch](mailto:tc@bakom.admin.ch)). È anche possibile scrivere direttamente ai membri del gruppo di lavoro, autori delle presentazioni dell'incontro ([olivier.girard@bakom.admin.ch](mailto:olivier.girard@bakom.admin.ch); [dieter.vonreding@bakom.admin.ch](mailto:dieter.vonreding@bakom.admin.ch); [caroline.sausser@bakom.admin.ch](mailto:caroline.sausser@bakom.admin.ch); [urs.eppenberger@switch.ch](mailto:urs.eppenberger@switch.ch)).

## **6 Prossime tappe**

Il gruppo di lavoro concluderà il processo entro la fine di aprile 2014. In questo modo terrà in considerazione le osservazioni e i suggerimenti illustrati qui sopra. Successivamente l'UFCOM informerà i partner. Parallelamente, l'indagine conoscitiva del progetto dell'ODIn è aperta fino al 17 aprile 2014 e l'UFCOM invita i partner a esprimere il proprio parere nell'ambito del quadro previsto.