

Determinazione n. 12/2014

(S03/13 – Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso)

FISSAZIONE DEL NUOVO TERMINE PER LA CONCLUSIONE DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 11 giugno 2014;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/Cons con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06, e in particolare il punto 7.1 della Proposta di Impegni;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto 7.24 dei citati Impegni (di seguito "il Regolamento");

visto in particolare l'art. 11, comma 1 del Regolamento dell'Organo di vigilanza (nel proseguo "Regolamento"), che dispone in ordine alla ricezione delle segnalazioni e dei reclami indirizzati da terzi all'Organo di vigilanza in merito a eventuali anomalie o inadeguatezze nell'attuazione degli Impegni a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa;

vista la Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 10/2014 recante "*Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami ai sensi dell'art.11, comma 2 del Regolamento dell'Organo di vigilanza*", adottata il 13 marzo 2014 al fine di agevolare e uniformare la presentazione delle segnalazioni e dei reclami da parte di terzi, predeterminando, per ragioni di trasparenza, efficacia e tempestività, alcuni criteri generali per la loro gestione e trattazione;

ascoltata in audizione, il 20 febbraio 2013, la Società Welcome Italia S.p.A. che evidenziava talune criticità nell'attuazione degli Impegni in merito ad alcune precise fattispecie segnalate;

vista la Determinazione n. 9/2013 del 23 aprile 2013 con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento, è stato disposto l'avvio delle attività di verifica in ordine alla segnalazione "*S03/13 – Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso*";

vista la Determinazione n. 17/2013 del 29 agosto 2013 con cui l'Organo di vigilanza prorogava di 60 giorni l'originario termine dell'attività di verifica cui all'art. 4 della Determinazione n. 9/2013;

vista la successiva Determinazione n. 23/2013 dell'11 novembre 2013 con la quale l'Organo di vigilanza disponeva un'ulteriore proroga di 60 giorni del termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 17/2013, al fine di portare a compimento dettagliate analisi riguardanti il procedimento in parola;

sentita in audizione la Società Telecom Italia il 28 gennaio 2014 nel corso della quale sono stati portati a conoscenza dell'Organo di vigilanza alcune considerazioni riguardo ai profili di presunta criticità oggetto della segnalazione in discorso;

sentita in audizione la Società Welcome Italia il 12 febbraio 2014 nella quale si è discusso sullo stato delle verifiche relative all'istruttoria in corso di svolgimento;

valutate le argomentazioni che l'Operatore segnalante ha fornito all'Organo di vigilanza in sede dell'audizione sopra citata, rilievi e contributi che hanno ravvisato la necessità di un ulteriore esame della tematica oggetto di verifica;

vista la successiva Determinazione n. 7/2014 del 13 febbraio 2014, con la quale, ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, l'Organo di vigilanza prorogava il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 23/2013 dell'11 novembre 2013 al 30 giugno 2014;

vista la nota del 13 marzo 2014 con la quale la Società Welcome Italia forniva elementi di dettaglio in merito al procedimento oggetto dell'istruttoria, anche alla luce delle risultanze illustrate da Telecom Italia all'Organo di vigilanza nell'audizione del 28 gennaio 2014 e discusse con il Segnalante nell'incontro del 12 febbraio 2014;

considerata la nota del 19 marzo 2014 con la quale l'ufficio di vigilanza richiedeva a Telecom Italia l'elenco dettagliato di tutti i trouble ticket aperti nel corso del 2013 su segnalazione dell'Operatore Welcome Italia per collegamenti bitstream simmetrici e asimmetrici;

valutata la successiva risposta del 28 aprile 2014 con la quale Telecom Italia forniva riscontro a quanto dall'ufficio richiesto e, contestualmente, chiedeva un'audizione nella quale fornire e illustrare le risposte accluse nel documento inviato;

vista la mail del 30 aprile 2014 con cui l'Operatore segnalante comunicava all'Ufficio di vigilanza nuovi dettagli riguardanti casi di disservizi sulle linee della propria clientela;

ascoltata in audizione, il 15 maggio 2014, la Società Telecom Italia, in modo da approfondire i rilievi emersi nelle precedenti fasi istruttorie del procedimento oggetto del presente provvedimento;

sentita in audizione la Società Welcome Italia l'11 giugno 2014, durante il quale incontro si sono esaminate le tematiche oggetto dell'attività di verifica, in relazione ai riscontri sin qui forniti da Telecom Italia;

attese le marcate divergenze, tuttora permanenti, emerse nel corso delle numerosi audizioni delle parti e nell'ambito degli atti procedimentali esaminati dall'OdV, con riferimento all'oggetto del procedimento;

considerato opportuno, a questo stadio di avanzamento degli approfondimenti istruttori, esplorare, con il consenso delle parti, un tentativo di composizione condivisa della controversia avviata con la segnalazione in oggetto;

valutato al contempo coerente con quanto sopra avviare le attività di un gruppo di lavoro congiunto tra le parti con la partecipazione attiva dell'OdV, anche al fine di acquisire ulteriori elementi istruttori, nel pieno rispetto del principio del contraddittorio, utili e necessari al fine della valutazione delle rimozioni sollevate dal segnalante;

ritenuto di affidare all'Ufficio di vigilanza il compito di rappresentare l'Organo di vigilanza nell'ambito delle attività svolte da detto gruppo di lavoro;

considerata che la partecipazione al gruppo di lavoro da parte di rappresentanti dell'OdV è mirata alla individuazione di soluzioni condivise e risposte tecniche il più possibile tempestive, complete e adeguate alle singole istanze sollevate da Welcome Italia, basate su una puntuale analisi degli eventi segnalati;

ritenuto opportuno, in questo contesto, incaricare l'Ufficio di vigilanza di proporre e formulare, ove necessario, soluzioni di mediazione con le caratteristiche sopra indicate;

richiesto altresì all'Ufficio di relazionare con regolarità al Consiglio dell'OdV circa l'avanzamento delle attività del gruppo di lavoro e i risultati ottenuti;

considerata la necessità di poter disporre dei risultati che emergeranno dalle attività svolte nell'ambito del gruppo di lavoro sopra menzionato, al fine di portare a compimento in maniera esaustiva e completa le attività istruttorie avviate e valutare in conseguenza la sussistenza di eventuali anomalie e/o inadeguatezze nell'esecuzione degli Impegni da parte di Telecom Italia;

ravvisata, pertanto, la necessità di prorogare nuovamente il termine di conclusione dell'attività di verifica;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 10/2014, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 7/2014 del 13 febbraio 2014 è prorogato al 31 dicembre 2014.
2. L'Organo di vigilanza, con il consenso delle parti del procedimento, dispone la regolare partecipazione di rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza ad un gruppo di lavoro congiunto tra le parti medesime e l'OdV, mirato all'individuazione di soluzioni tecniche condivise e risposte il più possibile tempestive, complete e adeguate alle istanze sollevate dall'Operatore segnalante, nonché finalizzato ad acquisire ulteriori e più significativi elementi istruttori, nel pieno rispetto del principio del contraddittorio, utili e necessari al fine della valutazione della controversia in oggetto. In tale contesto l'Ufficio potrà proporre alle parti, ove opportuno, adeguate soluzioni di mediazione e si adopererà per agevolare, ove possibile, una composizione condivisa e tempestiva delle controversie oggetto della segnalazione in parola.
3. L'Organo di vigilanza richiede la produzione di un rapporto quindicinale contenente i principali indicatori di controllo dello stato dell'assurance riservato da Open Access a Welcome Italia con il preciso scopo di valutare l'effettiva efficacia delle azioni intraprese dal citato gruppo di lavoro.
4. L'organo di vigilanza si riserva ogni ulteriore provvedimento all'esito delle attività del gruppo di lavoro di cui al punto 2) che precede.
5. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di trasmettere la presente Determinazione alle società Welcome Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
6. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 11 giugno 2014

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

