

Determinazione n. 10/2018

(S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 13 giugno 2018;

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 623/15/CONS e 451/16/CONS, concernente l'individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa;

visto il nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato il 25 luglio 2016 (di seguito “Regolamento”), e in particolare l'art. 11;

vista la determinazione dell'Organo di vigilanza n. 18/2016, recante “*Nuovi criteri generali per la gestione e per la trattazione dei procedimenti*”, adottata il 30 agosto 2016 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, nuovi criteri generali per la loro gestione e trattazione, alla luce del novellato Regolamento;

vista la determinazione n. 17/2017 del 20 dicembre 2017 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 S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”;

tenuto conto della determinazione n. 8/2018 del 23 aprile 2018 che ha avviato il Tavolo Tecnico volto all'individuazione di adeguate soluzioni tecnico-operative condivise tra le Parti, finalizzato a risolvere i problemi evidenziati dal segnalante circa la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA e la presenza di ONU saturi/ in sostituzione;

tenuto conto, altresì, della prosecuzione delle attività di verifica in merito ai segnalati guasti in *assurance* dei servizi VULA e alle migliorie della *policy* di contatto e gestione *on field*, disposta con la citata determinazione n. 8/2018;

vista la nota di Telecom Italia dell'8 giugno 2018, con la quale la stessa forniva all'Ufficio di vigilanza le informazioni richieste circa la guastabilità in *assurance* dei servizi VULA;

rilevato che, in merito alla guastabilità del servizio sopradetto, dall'analisi dei dati forniti l'Organo di vigilanza ha ritenuto che nei fatti così accertati non si evidenzia una disparità di trattamento tra la clientela dell'operatore WIND Tre e quella di Telecom Italia, pur rilevando la sussistenza di problematiche concernenti la qualità del servizio fornito che potrebbero essere risolte attraverso l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con le Parti;

attesa l'opportunità, per le citate premesse, di avviare un confronto tecnico sulla "guastabilità" in *assurance* dei servizi VULA portate all'attenzione dall'Operatore segnalante, unitamente agli approfondimenti già in corso in sede di Tavolo Tecnico relativamente ai temi riguardanti la "guastabilità" in *post provisioning* dei servizi VULA e la presenza di ONU saturi/ in sostituzione;

acquisita la disponibilità dei due Operatori alla trattazione del tema della "guastabilità" in *assurance* dei servizi VULA all'interno del Tavolo Tecnico istituito con la citata determinazione n. 8/2018;

considerato che il termine per la conclusione dell'attività di verifica, di cui all'art. 1 della determinazione n.7/2018, è stato fissato al 30 giugno 2018;

considerato che l'attività di verifica volta ad individuare apparenti anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie da parte di Telecom Italia necessita di ulteriori approfondimenti per poter essere portata a compimento in maniera esaustiva e completa, anche in considerazione degli esiti dei citati Tavoli tecnici;

ravvisata, pertanto, la necessità di prorogare ulteriormente, fino al 30 settembre p.v. il termine di conclusione dell'attività di verifica al fine di concludere le suesposte attività;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 11, comma 12, del Regolamento, dispone la trattazione della "guastabilità" in *assurance* dei servizi VULA all'interno del Tavolo Tecnico di cui alla determinazione n. 8/2018.
2. La composizione e le modalità di svolgimento dei lavori del Tavolo Tecnico di cui all'art. 1 sono quelle già previste nella determinazione n. 8/2018.
3. L'Organo di vigilanza si riserva ogni eventuale determinazione all'esito delle attività di cui al precedente art. 1.
4. Il termine di cui all'art. 1 della determinazione n. 7/2018 del 19 marzo 2018 è prorogato al 30 settembre 2018.

5. L'Organo di vigilanza incarica altresì il Direttore f.f. di trasmettere la presente determinazione alla Società Wind Tre S.p.A. e alla Società 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.

Roma, 13 giugno 2018

IL PRESIDENTE
(Maurizio Mensi)

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL DIRETTORE F.F.
Letizia Sacchetto