

Determinazione n. 20/2014

(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 15 dicembre 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;

vista, ancora, la Determinazione n. 7/2014 del 13 febbraio 2014 con la quale l'Organo di vigilanza prorogava il precedente termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 23/2013 al 30 giugno 2014;

vista, in ultimo, la Determinazione n. 12/2014 dell'11 giugno 2014 con la quale l'Organo di vigilanza prorogava sino al 31 dicembre 2014 i termini per la conclusione dell'attività di verifica in discorso;

visto l'art. 2 della medesima Determinazione, con il quale l'Organo di vigilanza ha disposto la regolare partecipazione di rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza ad un gruppo di lavoro congiunto tra le parti del procedimento e l'OdV medesimo, finalizzato all'individuazione di soluzioni tecniche condivise, nonché mirante 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;

considerati i primi incontri di detto tavolo tecnico che si sono tenuti rispettivamente a Massarosa (LU) presso la sede di Welcome Italia nel mese di giugno 2014, e ad Ancona presso un centro di lavoro di Telecom Italia nel mese di ottobre 2014;

considerate le riunioni di monitoraggio dell'avanzamento dei lavori del tavolo, che si sono tenute presso la sede dell'OdV nei mesi di settembre e novembre 2014;

valutate le prime risultanze emerse dal gruppo di lavoro in questione;

ritenuto di dover attendere lo sviluppo del confronto tecnico in corso di svolgimento, il cui scopo è quello di definire tecnicamente la fattispecie di degrado, nonché individuare soluzioni congiunte e risposte tecniche il più possibile tempestive, complete e adeguate rispetto alle singole istanze sollevate da Welcome Italia, nonché basate su una puntuale analisi degli eventi segnalati;

attese le relazioni periodiche dell'Ufficio di vigilanza rimesse all'attenzione del Consiglio dell'OdV circa l'avanzamento delle attività del gruppo di lavoro e i risultati ivi ottenuti;

considerata la necessità di dover proseguire l'analisi congiunta delle cause di disservizio subite dall'Operatore segnalante in modo da poter disporre di risultati completi ed esaustivi che emergeranno dalla prosecuzione delle attività svolte nell'ambito del gruppo di lavoro sopra menzionato;

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

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

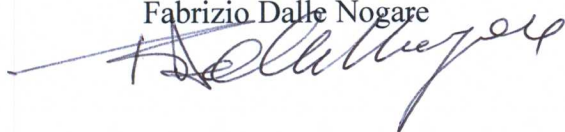
1. Ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 10/2014, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 12/2014 dell'11 giugno 2014 è prorogato al 30 giugno 2015.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di trasmettere la presente Determinazione alle società Welcome Italia 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.
3. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 15 dicembre 2014

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

