

Determinazione n. 13/2011

**(S01/11 – Welcome Italia/Problematiche di saturazione sui 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'ISTRUTTORIA**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 3 maggio 2011;

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");

vista la Determinazione n. 2/2011 dell'8 febbraio 2011 con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento dell'Organo di vigilanza ("Regolamento"), è stato disposto l'avvio dell'attività di verifica in ordine alla segnalazione n. *"S01/11 – Welcome Italia/Problematiche di saturazione sui 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. 10/2011 del 10 marzo 2011 con la quale l'Organo di vigilanza ha prorogato di 30 giorni il termine di conclusione della citata istruttoria per il necessario compimento delle suesposte attività di verifica;

vista la lettera di risposta alle richieste di approfondimento dell'Organo di vigilanza, prodotta da Telecom Italia in data 27 aprile 2011;

considerati gli elementi ivi contenuti, comprendenti la descrizione del nuovo processo avviato dall'Azienda per migliorare la trasparenza della gestione e della previsione di risoluzione dei degni;

considerato in particolare l'impegno di Telecom Italia ad adottare un nuovo processo di gestione dei disservizi "per navigazione lenta", caratterizzato da tempi di reattività più stringenti e meglio rispondenti alle esigenze degli Operatori alternativi;

preso atto della volontà di Telecom Italia di realizzare una diagnosi specializzata ed un'analisi specifica su tutti gli elementi di rete interessati dal disservizio;

considerato l'impegno ad intervenire sul singolo reclamo anche attraverso la riconfigurazione dei circuiti laddove tecnicamente possibile;

considerato che già in esito ai primi giorni di applicazione del nuovo processo, secondo quanto indicato da Telecom Italia, si riscontrerebbe un calo dei c.d. "Master Trouble Ticket" per "navigazione lenta" giacenti;

considerato che tali azioni predisposte da Telecom Italia sono potenzialmente in grado di risolvere, almeno in parte, i problemi di dilatazione dei tempi di risoluzione dei disservizi;

considerato che nel corso dell'audizione del 24 marzo 2011, Telecom Italia ha riconosciuto i disservizi segnalati, pur definendoli occasionali ed episodici, e che in quanto tali non risulterebbero lesivi della trasparenza delle informazioni fornite agli Operatori;

ritenuto peraltro che detti disservizi sono suscettibili di rappresentare un fattore di criticità per l'Operatore segnalante in relazione alla possibilità di garantire ai propri clienti la dovuta regolarità nella fornitura dei servizi;

giudicato in proposito che Telecom Italia è tenuta, ai fini di una più efficace attuazione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, ad adottare tutte le misure necessarie atte a garantire il rispetto dei principi di trasparenza delle informazioni fornite agli Operatori alternativi e dei livelli di qualità e sviluppo della rete fissa di accesso e dei relativi servizi;

preso atto quindi con favore dell'impegno assunto da Telecom Italia con la citata documentazione pervenuta in data 27 aprile 2011, in attuazione di quanto richiesto espressamente dall'Organo di vigilanza, di migliorare il processo di gestione dei degni, con particolare riguardo al rispetto delle date di previsione di risoluzione;

vista peraltro la complessità di detto processo e la necessità di poterne osservare gli effetti su un congruo intervallo di tempo;

considerata la necessità di disporre di un ulteriore periodo istruttorio finalizzato a valutare l'effettiva rispondenza della nuova procedura sopra descritta alle necessità di maggiore trasparenza informativa nei confronti degli Operatori alternativi e dei clienti della funzione Retail di Telecom Italia;

considerata altresì la necessità di valutare l'effettiva portata, sull'intero mercato dei servizi bitstream, della tipologia di disservizio denunciata dalla Società segnalante e di disporre, a tal fine, delle informazioni e dei dati di dettaglio relativi all'esercizio del nuovo processo di gestione dei Master Trouble Ticket per "navigazione lenta";

considerata altresì, in questo contesto, la necessità di disporre di validi indicatori atti a monitorare l'andamento e i miglioramenti introdotti dal citato processo;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, fermi restando gli accertamenti svolti in ordine agli specifici comportamenti della Società Telecom Italia S.p.A. nei confronti di clienti individuali, oggetto della segnalazione pervenuta all'Organo di vigilanza il giorno 7 febbraio 2011 da parte della Società Welcome Italia S.p.A., come accertati dall'Organo di vigilanza e riguardanti la posticipazione delle date di risoluzione di alcuni casi di degrado di impianti ADSL rispetto alle informazioni precedentemente inviate al mercato, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 10/2011 del 10 marzo 2011 è prorogato di 60 giorni.
2. La proroga è finalizzata a valutare l'efficacia della nuova procedura di gestione dei disservizi per "navigazione lenta" in termini di corretta attuazione del principio di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare agli Operatori alternativi e ai propri clienti, ai sensi di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5.
3. L'Organo di vigilanza dispone parimenti l'avvio di un'attività di verifica finalizzata ad esprimere una valutazione complessiva dell'effettiva incidenza, sull'intero mercato dei servizi bitstream, della tipologia di disservizio denunciata dalla Società segnalante.
4. L'Organo di vigilanza richiede a Telecom Italia, per le finalità sopra indicate, di presentare entro 20 giorni dalla notifica del presente provvedimento un rapporto contenente: 1) il numero di Master Trouble Ticket per "navigazione lenta" verificatisi a partire dal 1° aprile 2011, 2) il numero di Master Trouble Ticket della stessa tipologia rimodulati e afferenti allo stesso periodo e, a far data dal mese di gennaio 2011 e 3) con cadenza mensile, i dati completi e progressivi relativi alla percentuale degli impianti degradati riparati entro i termini indicati dal Service Level Agreement, pari a 50 giorni solari. I dati e le informazioni di cui sopra dovranno essere forniti con riferimento a ciascun Operatore alternativo e cumulativamente per i clienti retail di Telecom Italia.

5. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di trasmettere la presente Determinazione alle Società Telecom Italia S.p.A. e Welcome 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, 3 maggio 2011

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE

Giulio Napolitano

