

Determinazione n. 20/2011

**(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)**

CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

(Art. 15 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 13 settembre 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 lettera del 17 dicembre 2010 con la quale la Società Welcome Italia S.p.A., preannunciando il successivo inoltro di una segnalazione ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, ha denunciato talune problematiche derivanti dalla saturazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione di servizi Bitstream;

vista la segnalazione successivamente pervenuta all'Organo di vigilanza in data 7 febbraio 2011, nella quale la predetta Società ha confermato quanto già evidenziato e fornito ulteriori dettagli circa presunti gravi disagi sofferti da propri clienti a causa della saturazione infrastrutturale della rete di Telecom Italia;

considerato inoltre che, sempre secondo la Società Welcome Italia, Telecom Italia avrebbe disatteso talune comunicazioni effettuate nel corso del 2010 circa interventi di desaturazione pianificati e poi non effettuati sulla centrale di riferimento;

considerato che, secondo la ricorrente, i fatti ascrivibili alla responsabilità di Telecom Italia hanno rivelato serie criticità in relazione alla possibilità di garantire ai propri clienti la dovuta regolarità nella fornitura di servizi, rischiando di comprometterne la necessaria stabilità e continuità nel tempo;

considerato che tali circostanze sono, altresì, potenzialmente idonee a compromettere le attività degli Operatori alternativi circa la pianificazione, con adeguato anticipo, delle strategie di sviluppo della rete e, in modo particolare, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti al dettaglio;

considerato che i fatti descritti nella segnalazione hanno posto interrogativi circa l'effettiva adozione, da parte di Telecom Italia, di 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 di sviluppo della rete fissa di accesso e dei relativi servizi, ai fini di una corretta attuazione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5;

considerato che la questione oggetto della segnalazione della Società Welcome Italia S.p.A. è risultata non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza;

vista la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza sottoposta, in data 8 febbraio 2011, all'attenzione dell'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009;

vista la Determinazione n. 2/2011 dell'8 febbraio 2011 con la quale l'Organo di vigilanza avviava l'attività di verifica sulla fondatezza della segnalazione;

considerato l'invito rivolto all'Operatore Welcome Italia a fornire ulteriori informazioni circa i casi rappresentati nella citata lettera di segnalazione, anche attraverso un'audizione presso l'Organo di vigilanza;

vista la richiesta di informazioni inviata dall'Organo di vigilanza a Telecom Italia il giorno 9 febbraio 2011, ai sensi dell'articolo 11, comma 4 del Regolamento;

vista la lettera di risposta di Telecom Italia del 3 marzo 2011, con la quale l'Azienda ha richiesto un'audizione per meglio illustrare il complesso processo di gestione dei degrading;

visti gli esiti dell'audizione, tenutasi il 24 marzo 2011, nel corso della quale Telecom Italia ha riconosciuto i disservizi lamentati dalla Società Welcome Italia ed ha illustrato le cause che hanno portato alle rimodulazioni delle date denunciate dall'Operatore reclamante;

visti altresì gli elementi di approfondimento richiesti dall'Organo di vigilanza nel corso di tale audizione;

considerata la Determinazione n. 10/2011 del 10 marzo 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha prorogato di 30 giorni il termine di scadenza dell'attività istruttoria per permettere una più completa analisi del processo di segnalazione e di gestione dei degrading;

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 approfondite analisi dei degni e quindi 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 che il nuovo processo di gestione delle segnalazioni di guasto "per navigazione lenta" ha introdotto positivi effetti sul numero di guasti giacenti;

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

rilevato che nel corso della citata audizione del 24 marzo 2011, Telecom Italia ha riconosciuto i disservizi segnalati, considerandoli peraltro occasionali e quantitativamente minimi rispetto al numero di pratiche lavorate quotidianamente;

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;

considerate le modalità con cui, secondo il processo precedentemente condotto, Telecom Italia associava le segnalazioni per "navigazione lenta" (c.d. degni) degli impianti bitstream allo stato di saturazione degli apparati DSLAM;

viste le dinamiche legate al processo di desaturazione degli apparati DSLAM che hanno caratterizzato l'anno 2010 ed in particolare:

- vista la Segnalazione n. S01/10 con cui gli Operatori BT Italia, Fastweb, Vodafone e Wind lamentavano un elevato numero di apparati DSLAM in stato di saturazione e la conseguente impossibilità di commercializzazione di nuovi servizi bitstream nelle località servite da detti apparati;
- visti i risultati emersi dal relativo procedimento istruttorio avviato dall'Organo di vigilanza conseguentemente a detta Segnalazione;
- considerate le modifiche al processo di pianificazione degli interventi di desaturazione degli apparati DSLAM, sollecitate dall'Organo di vigilanza e messe in atto da Telecom Italia;

- visto il Piano di interventi di desaturazione formulato da TI a seguito delle Raccomandazioni dell'Organo di vigilanza;
- considerato il rispetto degli obiettivi indicati da detto Piano in termini di quantità di impianti giacenti ancora in stato di saturazione al 31 dicembre 2010 ed al 31 marzo 2011;
- considerato che il raggiungimento degli obiettivi relativi alle quantità di apparati desaturati ha spesso comportato il ricorso alla rimodulazione delle date di riapertura alla commercializzazione dei servizi XDSL;

considerato che in virtù dei fatti esposti, le previsioni di risoluzione dei degni lamentati da Welcome Italia sono state affette da notevoli imprecisioni e rinvii;

preso atto che le rimodulazioni delle date di risoluzione dei *Trouble Ticket* di “navigazione lenta” erano dovute anche alla ripianificazione delle attività di desaturazione degli impianti DSLAM;

vista l'attività di vigilanza sul processo di desaturazione dei DSLAM, svolta dall'Organo di vigilanza nel corso dell'anno 2011 ed in particolare:

- considerata la Determinazione n. 12/2011 con la quale l'Organo di vigilanza chiedeva a Telecom Italia ragione delle frequenti rimodulazioni delle date di desaturazione degli apparati DSLAM, censurando tale comportamento come lesivo della capacità degli Operatori alternativi di procedere ad una puntuale programmazione delle attività commerciali;
- viste le successive audizioni del 22 giugno 2011 e del 13 luglio 2011 nelle quali Telecom Italia presentava nuove modalità di comunicazione agli Operatori alternativi delle date di desaturazione degli apparati DSLAM;
- preso atto dell'impegno assunto dall'Azienda nel fissare stringenti obiettivi circa il rispetto delle date di desaturazione programmate per gli impianti DSLAM in stato di desaturazione;
- viste le richieste avanzate dall'Organo di vigilanza che tali obiettivi fossero inseriti tra gli obiettivi incentivati (MBO) del management della divisione Network;
- vista la documentazione pervenuta all'Organo di vigilanza a seguito dell'audizione del 13 luglio 2011 con cui Telecom Italia aderiva alla citata richiesta avanzata dall'Organo di vigilanza;

preso atto, quindi, 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 modificare il processo di risoluzione dei *Trouble Ticket* di "navigazione lenta", attraverso l'adozione di tutti i possibili accorgimenti tecnici al fine di migliorare la tempestività della risoluzione del problema, rendendo indipendente, laddove possibile, il ripristino della velocità di trasmissione degli impianti dallo stato di occupazione del DSLAM;

vista la Determinazione n. 13/2011 del 3 maggio 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha ulteriormente prorogato di 60 giorni il termine di scadenza dell'attività istruttoria, tenuto conto della necessità di disporre di più tempo utile per condurre in maniera esaustiva tutti i dovuti approfondimenti;

vista l'audizione di Telecom Italia del 13 luglio 2011, nel corso della quale l'Azienda ha illustrato all'Organo di vigilanza gli aggiornamenti circa i risultati conseguiti relativamente al nuovo processo di gestione dei *Trouble Ticket* per "navigazione lenta", realizzato conformemente alle indicazioni fornite con la Determinazione n. 13/2011;

considerato che gli esiti dell'applicazione della nuova procedura, a far data dal mese di aprile 2011, possono essere valutati positivamente in termini di benefici immediati apportati al processo;

considerato da ultimo il documento di Telecom Italia del 31 agosto 2011, con il quale sono stati trasmessi all'Organo di vigilanza i rapporti aggiornati per poter proseguire nelle attività di verifica circa la qualità degli interventi realizzati;

vista peraltro la necessità di verificare nel tempo gli effetti concreti delle azioni intraprese da Telecom Italia;

considerato pertanto che l'Organo di vigilanza si riserva di verificare, nel prosieguo della sua attività ordinaria di controllo, l'effettiva realizzazione delle modifiche del processo di gestione dei degrading di impianti ADSL e gli effettivi benefici, nel tempo, derivanti da tali interventi;

riscontrata l'effettiva sussistenza dei disservizi lamentati dalla Società segnalante, confermati peraltro dalla stessa Telecom Italia nel corso della citata audizione del 24 marzo 2011;

considerati tutti gli elementi informativi e i dati emersi nel corso dell'attività istruttoria relativa al procedimento in oggetto, che consentono all'Organo di vigilanza di adottare una decisione motivata ai sensi dell'art. 15 del Regolamento;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. I comportamenti tenuti dalla 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 e valutati dall'Organo di vigilanza e riguardanti la posticipazione delle date di risoluzione di alcuni casi di degrado di impianti ADSL rispetto a quanto precedentemente comunicato al mercato, sono risultati tali da compromettere, sebbene limitatamente ai singoli episodi segnalati, le esigenze di trasparenza sottese agli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e, in particolare, al Gruppo di Impegni n. 5.
2. L'Organo di vigilanza ritiene che le problematiche lamentate dall'Operatore Welcome Italia siano state altresì indotte dalla situazione, più volte censurata, di diffusa saturazione degli impianti DSLAM registrata nel corso del 2010, e che gli interventi realizzati da Telecom Italia su indicazione dell'Organo di vigilanza, nell'ambito delle attività di verifica conclusesi con la Determinazione n. 19/2011 del 13 settembre 2011 e mirate alla riduzione del numero di apparati DSLAM saturi nonché al puntuale rispetto delle date di desaturazione di detti apparati, saranno funzionali anche al contenimento delle segnalazioni di "navigazione lenta" ed al rispetto delle date di previsione di risoluzione di tali disservizi.
3. L'Organo di vigilanza, tenuto conto del grado di attuazione di quanto richiesto espressamente a Telecom Italia, con riferimento all'adozione di un nuovo processo di gestione dei disservizi "per navigazione lenta", ritiene che le modifiche apportate al processo di gestione dei degradi di impianti ADSL, possano contribuire al superamento delle criticità lamentate dall'Operatore segnalante e alla rimozione delle cause di non corretta attuazione del Gruppo di impegni n. 5.
4. L'Organo di vigilanza, pertanto, in esito alle attività istruttorie condotte e valutati i rimedi predisposti da Telecom Italia, dispone la chiusura del procedimento 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" ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, riservandosi di proseguire l'attività di verifica con riguardo al numero, la frequenza e l'incidenza sulla clientela dei succitati disservizi.

5. L'Organo di vigilanza, a tal fine, invita Telecom Italia a fornire, a far data dal mese di ottobre 2011 e 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.
6. L'Organo di vigilanza, inoltre, ai fini di una più efficace attuazione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, rinnova l'invito a Telecom Italia 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 di sviluppo della rete fissa di accesso e dei relativi servizi.
7. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento, incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità previste dall'art. 18 del Regolamento, inoltrandola altresì alla Società Welcome Italia S.p.A. e, per conoscenza, all'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni.

Roma, 13 settembre 2011

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE

Giulio Napolitano

