

Determinazione n. 2/2011

**(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)**

AVVIO ATTIVITA' DI VERIFICA

(art. 11, comma 3 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione dell'8 febbraio 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");

visto in particolare l'art. 11, comma 1 del 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;

visto lo stesso art. 11, comma 1 del Regolamento che prevede la predisposizione, da parte dell'Organo di vigilanza, di un modulo per la presentazione delle segnalazioni e dei reclami indirizzati all'Organo di vigilanza da parte di terzi;

visto l'art. 11, comma 2 del Regolamento secondo cui "*L'Organo di vigilanza stabilisce criteri generali per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami rientranti nell'ambito delle sue competenze*";

vista la Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 1/2009 recante "*Predisposizione del Modulo per l'invio all'Organo di vigilanza di segnalazioni e di reclami in ordine ad eventuali anomalie o inadeguatezze nell'attuazione degli impegni*", adottata il 9 aprile 2009 al fine di consentire l'immediato avvio delle attività di vigilanza;

vista la Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 2/2009 recante *“Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami”*, adottata nella stessa data 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;

visto l'art. 3, comma 2 della citata Determinazione n. 2/2009, in base al quale entro 5 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo, l'Ufficio di vigilanza sottopone all'Organo di vigilanza l'esito dell'esame in ordine al ricorrere dei presupposti per l'apertura di un'istruttoria formale;

visto l'art. 3, comma 5 della stessa Determinazione che dispone che *“Qualora la questione risulti non generica e non manifestamente infondata e rientri nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, questi incarica l'Ufficio di dare avvio all'attività di verifica che dovrà concludersi entro 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'articolo 15 del 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, denunciava 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 conferma quanto già denunciato e fornisce ulteriori dettagli circa presunti gravi disagi sofferti, da oltre due anni, 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 evidenziano 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 pongono 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 OLO e dei livelli di qualità e 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;

Organo di Vigilanza

considerato che la questione oggetto della segnalazione della Società Welcome Italia S.p.A. risulta 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 del citato art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009;

ritenuto di dover avviare l'attività di verifica della fondatezza della citata segnalazione, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' avviata, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'attività di verifica della fondatezza della segnalazione "*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*".
1. Responsabile del procedimento è l'Ing. Marco De Grandis.
2. L'Ufficio di vigilanza, ai sensi dell'art. 11, comma 6, lett. a) del Regolamento, invia alla Società Welcome Italia S.p.A. una comunicazione circa la decisione assunta dall'Organo di vigilanza.
3. L'attività di verifica si concluderà entro 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.

Roma, 8 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

