

Determinazione n. 18/2013
(S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell’accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream – Attuazione del gruppo di Impegni n. 1 relativo all’istituzione di un nuovo processo di delivery dei servizi SPM.)

COMUNICAZIONE PRELIMINARE
(art. 14, comma 1 del Regolamento dell’Organo di vigilanza)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 11 settembre 2013;

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. 14, comma 1 del Regolamento che dispone, in presenza di apparenti anomalie o inadeguatezze riscontrate nell’esecuzione degli Impegni, l’invio a Telecom Italia di una comunicazione preliminare con l’indicazione degli elementi su cui si basano le valutazioni dell’Organo di vigilanza e del termine entro cui è previsto il completamento dell’attività di verifica;

visto il documento consegnato dalla Società Fastweb S.p.A. durante l’audizione del 21 febbraio 2013 nel quale venivano evidenziate talune criticità nell’attuazione degli Impegni e, in particolare, l’opposizione di un rifiuto ad attivare impianti ULL a causa della presenza di apparati multiplatori in rete di accesso cosa che, se verificata, doveva impedire, parimenti e sulle stesse linee, l’attivazione di impianti per clienti retail di Telecom Italia;

considerato altresì l’altro caso riportato nel documento dell’Operatore, ovvero una presunta discriminazione relativa all’opposizione di rifiuto ad attivare impianti per eccessiva distanza dalla centrale cosa che, se verificata, doveva impedire, parimenti e sulle stesse linee, la successiva attivazione della stessa tipologia di impianti per clienti retail di Telecom Italia;

considerato che i fatti descritti nella segnalazione, se accertati, rilevano ai fini di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.1;

considerato che la questione oggetto della segnalazione è risultata non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell’Organo di vigilanza;

vista la Determinazione n. 5/2013 del 13 marzo 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 *"S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream – Attuazione del gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei servizi SPM"*;

considerato che, in attuazione della citata Determinazione e al fine di sostenere ed indirizzare in maniera efficace le attività di verifica, con nota del 14 marzo 2013 l'Ufficio di vigilanza richiedeva al segnalante dati e informazioni di dettaglio oggetto dei casi di presunta disparità di trattamento, relativamente ai casi di opposizione di un rifiuto all'attivazione di impianti ULL sia per la presenza di un apparato multiplatore in rete di accesso che per l'eccessiva distanza dalla centrale;

ravvisata la necessità di comprendere se tale tipologia di citati rifiuti all'attivazione configurasse un più generale problema, riguardante anche altri Operatori alternativi;

vista, pertanto, la nota dell'Ufficio di vigilanza del 18 marzo 2013 indirizzata ai principali Operatori con cui si richiedeva, al fine di disporre di ogni informazione utile per la conduzione dell'istruttoria in maniera approfondita ed esaustiva, di segnalare all'Ufficio ogni elemento di valutazione o di doglianza ritenuto utile ai fini della valutazione dei fatti e delle fattispecie oggetto della Segnalazione;

preso atto del riscontro alla richiesta di dettaglio inviata dal segnalante il 4 aprile 2013, relativa unicamente al rifiuto all'attivazione di impianti ULL per la presenza di un apparato multiplatore in rete di accesso, in cui si portavano in evidenza 92 specifici casi di altrettanti KO restituiti da Telecom Italia con causale *"Presenza di Apparati/Dispositivi sulla rete di accesso"*;

considerato il puntuale oggetto del reclamo con cui il Segnalante asseriva che detta causale tecnica, se accertata, *"avrebbe dovuto impedire non solo il servizio ULL ma anche la possibilità di attivare servizi ADSL al cliente finale da parte di tutti gli operatori (ivi incluse le divisioni commerciali di Telecom Italia)"*;

vista la Determinazione n. 8/2013 del 10 aprile 2013 con cui si autorizzavano i componenti dell'Ufficio di vigilanza all'accesso diretto alle informazioni e ai dati in possesso da Telecom Italia necessari allo svolgimento delle attività di verifica rientranti nel procedimento *de quo*, in stretta osservanza dell'art. 12 del Regolamento, accesso svolto in data 16 aprile 2013;

vista, in particolare, la Determinazione n. 11/2013 del 23 aprile 2013 con cui, tra l'altro, si autorizzava l'Ufficio di vigilanza ad accedere alle informazioni inerenti alla rete di accesso, nonché a verificare gli impianti oggetto di segnalazione direttamente presso le sedi AOL Telecom territorialmente pertinenti, in modo da riscontrare in maniera puntuale e precisa la presenza delle fattispecie tecniche ostative alle attivazioni oggetto di doglianza;

viste le successive visite ispettive dell'Ufficio di vigilanza svolte presso gli indirizzi dei clienti segnalati dall'Operatore Fastweb, verifiche effettuate nell'arco temporale aprile-giugno 2013 e svoltesi in maniera puntuale su ciascuno dei 92 casi oggetto di approfondimento e diffusi sull'intero territorio nazionale;

considerata, altresì, la nota dell'Operatore Fastweb pervenuta l'11 giugno 2013 con la quale si richiedeva formale incontro al fine di approfondire le problematiche segnalate ed oggetto di verifica, riunione tenutasi il successivo 9 luglio 2013;

vista la Determinazione n. 14/2013 del 19 giugno 2013 con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto una proroga di 60 giorni del termine per la conclusione dell'attività di verifica;

vista la nota dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 3 luglio 2013, con la quale la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettroniche, alla luce delle risultanze istruttorie raccolte dalla stessa inerente il medesimo procedimento condotto a latere dall'Autorità di settore, invitava l'Organo di vigilanza ad uno scambio di informazioni sulle rispettive attività svolte richiedendo, nell'incontro tenutosi l'8 luglio 2013, l'acquisizione di dati, documenti e notizie relative all'attività di verifica svolta ai sensi dell'art. 10, comma 5 del Regolamento;

considerato, in particolare, che l'esame delle risultanze dei sopralluoghi effettuati ha evidenziato la necessità di approfondire i fatti denunciati nella Segnalazione dalla Società ricorrente;

considerata altresì l'analisi di dettaglio dei casi sottoposti a codesto Organo di vigilanza, effettuata dall'Ufficio anche previa verifica *in situ* degli impianti;

considerata, ancora, la tipologia impiantistica dei 92 casi tutti compresi in aree di centrale ULL;

atteso che in tali aree di centrale, per motivazioni storiche, tecniche ed economiche esistono porzioni di rete servite da apparati stradali di moltiplicazione;

verificata inoltre la presenza di apparati DSLAM stradali che permettono l'attivazione di servizi ADSL ai clienti Telecom Italia ed ai clienti OLO attraverso offerte bitstream;

verificato che la presenza di apparati di moltiplicazione in aree di centrale ULL interessa circa il 2,4% degli indirizzi serviti;

atteso che tale configurazione topologica della rete e la conseguente opposizione di un rifiuto ad attivare impianti ULL a causa della presenza di apparati moltiplicatori in rete di accesso, è compatibile con l'attivazione, sulle stesse linee, di impianti per clienti retail di Telecom Italia, oltre a consentire comunque l'attivazione dei servizi ADSL agli Operatori che optino per la fornitura di offerte bitstream in tali aree;

verificata la presenza degli apparati di moltiplicazione su 63 dei 92 casi sottoposti, confermando quindi la coerenza del rifiuto all'attivazione di servizi ULL;

considerato che dei restanti 29 casi, 11 hanno ricevuto un rifiuto all'attivazione per errori di compilazione dell'ordinativo di lavoro ma con codifica non corretta e 18 hanno registrato un rifiuto all'attivazione improprio dovuto principalmente a disallineamenti sulle banche dati operative;

considerato inoltre che il campione dei 92 casi sottoposti non si possa ritenere, da un punto di vista statistico, rappresentativo dell'intera *popolazione* di ordinativi caratterizzati da un rifiuto all'attivazione della tipologia segnalata;

considerato tuttavia che l'Organo di vigilanza ritiene che nei fatti sinora accertati possa ravvisarsi un'apparente anomalia nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1, in particolare per quanto riguarda la piena e corretta attuazione del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, da questi prevista;

considerato che detta anomalia potrebbe parimenti configurarsi con riferimento al più generale rispetto degli obiettivi di parità di trattamento e non discriminazione di cui alle Premesse della Proposta di Impegni;

considerato, peraltro, che l'Organo di vigilanza intende valutare con interesse ogni proposta di miglioramento della situazione attuale che sia finalizzata a prevenire in futuro le criticità sollevate nella segnalazione in oggetto e che, in tale contesto, si riserva di vigilare e di esprimere ogni ulteriore giudizio sull'introduzione di eventuali meccanismi correttivi;

vista la Relazione tecnica redatta dall'Ufficio di vigilanza e acclusa in allegato alla presente Determinazione di cui diventa parte integrante;

ritenuto, per le suesposte ragioni, di inviare a Telecom Italia, ai sensi dell'art. 6 della Determinazione n. 2/2009, la presente comunicazione preliminare di cui al citato art. 14, comma 1 del Regolamento, circa la Segnalazione in oggetto;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

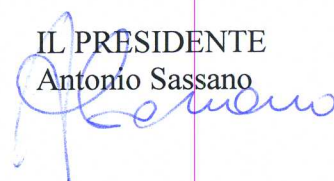
1. E' approvata, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. j) del Regolamento, la presente comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento, relativa alla Segnalazione n. "S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream – Attuazione del gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei servizi SPM".
2. Ai sensi dell'articolo 14, comma 2 del Regolamento il termine per il completamento dell'attività di verifica è il 20 ottobre 2013, mentre il termine per la presentazione di deduzioni scritte e di documenti e della richiesta di audizione è il 10 ottobre 2013.
3. Ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, il termine di cui all'articolo 1 della Determinazione n. 14/2013 è prorogato sino all'11 novembre 2013.

4. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere, ai sensi dell'art. 14, comma 1 del Regolamento, la presente Determinazione 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 e al segnalante.

Roma, 11 settembre 2013

IL PRESIDENTE

Antonio Sassano

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Antonio Sassano", written over the printed name.

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fabrizio Dalle Nogare", written over the printed name.

Allegato alla Determinazione n. 18/2013

**RELAZIONE TECNICA CONCLUSIVA SULLE ATTIVITA' DI VERIFICA "ON SITE" SVOLTE NELL'AMBITO
DEL PROCEDIMENTO RELATIVO ALLA SEGNALAZIONE S01/13**

Contesto e modalità operative di verifica

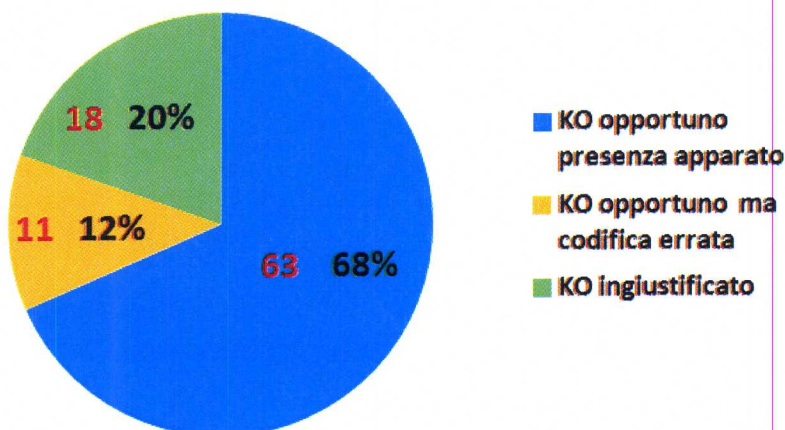
Fastweb ha fornito all'Organo di vigilanza un elenco di 92 ordini di lavoro per servizi ULL respinti da Telecom Italia con la causale "Presenza Apparati / Dispositivi sulla rete di accesso". Tali ordini, a detta della Società segnalante, sono stati rifiutati in maniera impropria poiché Telecom Italia consentiva la vendita di servizi ADSL ai suoi clienti retail anche in presenza di apparati, cosa che, a detta di Fastweb, era tecnicamente impossibile. Facendo seguito a quanto disposto dalla Determinazione n.5/2013 con la quale l'Organo di vigilanza ha avviato il procedimento basato sulla segnalazione dell'Operatore Fastweb (S01/13), l'Ufficio di vigilanza ha provveduto a condurre una dettagliata analisi sui 92 casi proposti da Fastweb. Le attività di verifica hanno richiesto l'effettuazione di 7 sessioni ispettive sugli impianti:

- Torino (per i siti del Piemonte);
- Genova (per i siti della Liguria);
- Roma (per i siti di Lazio e Toscana);
- Milano (per i siti della Lombardia);
- Bologna (per i siti di Veneto, Umbria ed Emilia Romagna);
- Napoli (per i siti di Campania, Basilicata e Sicilia);
- Bari (per i siti della Puglia).

Ogni sessione ispettiva si è articolata in due fasi. Nella prima fase è stata compiuta un' analisi sui dati estratti dalle banche dati di UNICA/RA che, a partire dall'indirizzo indicato nell'ordinativo di Fastweb, ha consentito di ricostruire il percorso di rete dalla sede cliente alla centrale di competenza identificando terminale di rete, armadio, apparato (ove presente), DSLAM stradale (ove presente). Nella seconda fase sono stati compiuti i sopralluoghi presso gli impianti per verificare sul posto quanto dichiarato in banca dati e da Telecom Italia. In particolare, ci si è recati presso le sedi cliente ed è stato riscontrato "on site" il percorso di rete dalla sede cliente sino all'armadio di competenza.

Principali evidenze

In base alla situazione reale riscontrata sugli impianti, l'attività di verifica "on site" ha consentito per ogni ordinativo di classificare il tipo di KO opposto da Telecom Italia come di seguito rappresentato:



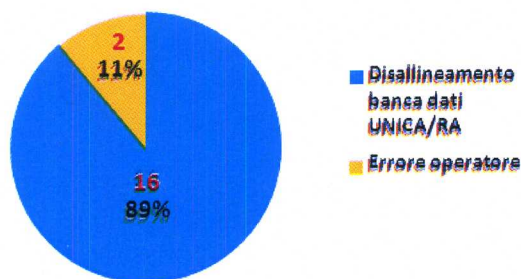
N.B.: Tra i 63 ordinativi ve ne sono 3 che corrispondono ad indirizzo errato, ma in presenza apparato sull'indirizzo corretto e/o sull'indirizzo errato

Per 63 ordinativi (pari al 68% del totale) è stata riscontrata la presenza dell'apparato. In 11 casi (pari al 12% del totale) il KO è apparso opportuno, ma non imputabile alla presenza di apparato, mentre per 18 ordinativi (pari al 20% del totale) il KO è apparso ingiustificato.

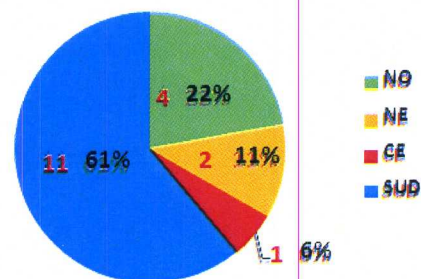
Se si considerano le cause che hanno originato il KO ingiustificato, i 18 ordini si possono ripartire in due classi (vedi schema seguente): per 16 ordinativi (89%) il KO ingiustificato è stato generato per un disallineamento delle banche dati di UNICA/RA e solamente in due casi si è trattato di un errore dell'operatore.

Dallo schema seguente, che riporta anche la distribuzione geografica degli ordinativi che hanno ricevuto un KO ingiustificato, si evince che la metà dei casi risulta concentrata in provincia di Napoli.

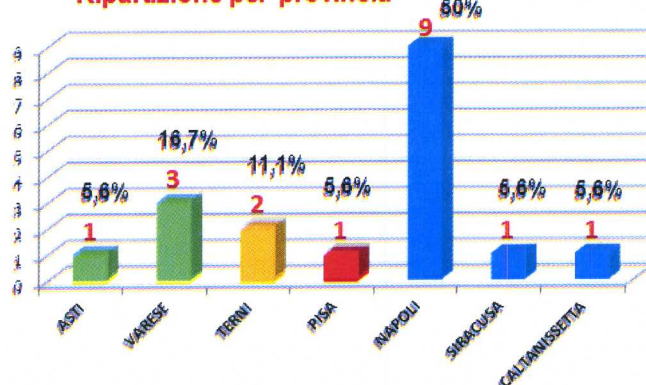
Ripartizione per causa



Ripartizione per area geografica (AOA)

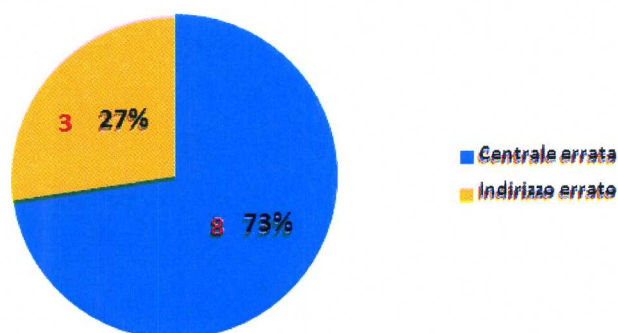


Ripartizione per provincia



Gli 11 casi di KO opportuno, ma con causale di scarto non corretta sono in realtà imputabili a due possibili cause di scarto, come di seguito rappresentato.

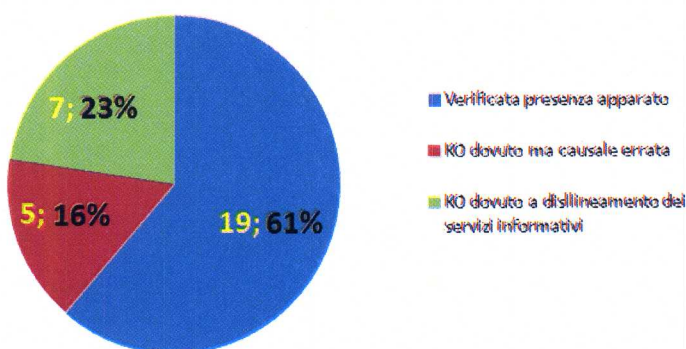
Cause di scarto reali



Dal grafico risulta che per otto ordinativi (il 73%) la causale corretta di scarto sarebbe dovuta essere "centrale errata" mentre 3 soli ordinativi sarebbero in realtà imputabili a "indirizzo errato".

L'attività di verifica ha consentito anche di effettuare un'analisi di dettaglio relativamente ai casi di restituzione di un KO su ordinativi relativi a quei clienti per i quali, precedentemente o successivamente alla richiesta di Fastweb (entro il 17 aprile 2013) sia stato attivato un servizio ADSL retail di Telecom Italia.

Ripartizioni tipi di KO su clienti già Telecom Italia o attivati successivamente da Telecom Italia

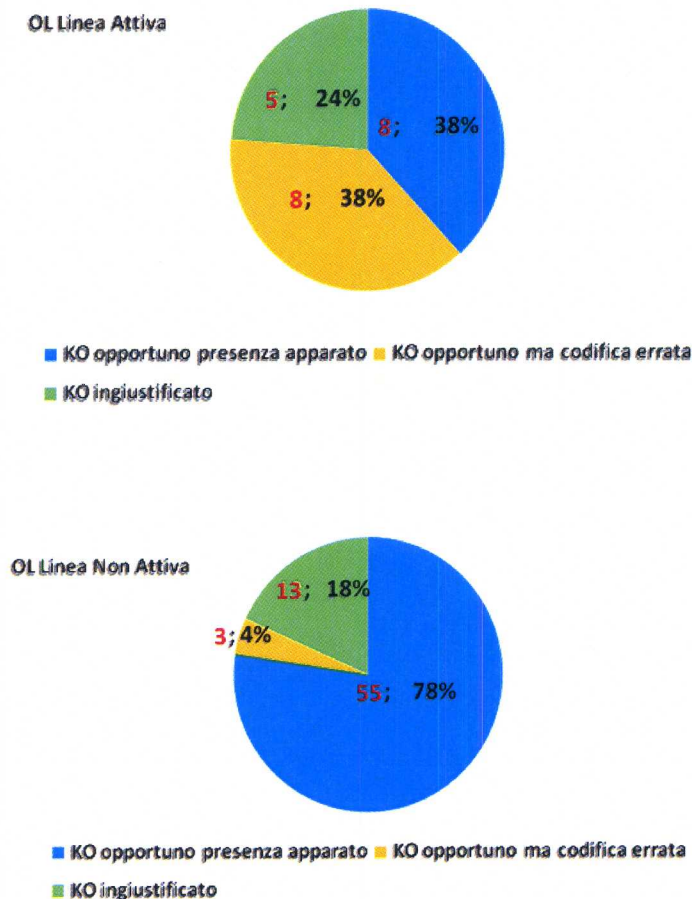


Si tratta complessivamente di 31 ordini che, in base alle risultanze "on site", possono essere classificati come segue:

- 19 ordini (pari al 61%) su cui è stata verificata l'effettiva presenza dell'apparato;
- 5 ordini (pari al 16%) su cui è stata verificata l'esigenza di opporre un KO, ma con causale diversa da "presenza apparato";
- 7 ordini (pari al 23%) su cui è stato verificato un KO dovuto a disallineamento dei sistemi informativi.

Si evidenzia come la percentuale dei KO ingiustificati, pari al 23%, non si discosti molto da quella riscontrata per l'insieme di tutti e 92 gli ordini (20%).

Nei due grafici che seguono è rappresentata la stessa ripartizione degli ordinativi per tipologia di KO considerando rispettivamente solo gli ordinativi ULL per fonia su Linea Attiva (21 OL su 92) e solo gli ordinativi ULL per fonia su Linea Non Attiva (71 OL su 92).



Mentre la percentuale dei KO ingiustificati si avvicina in entrambi i casi al valore registrato sul totale (20%), nei casi di ordinativi su Linea Attiva si evidenzia una maggiore incidenza dei KO opportuni ma con codifica errata.

Conclusioni

Le verifiche effettuate sul campo hanno dimostrato l'effettiva installazione da parte di Telecom Italia di apparati DSLAM stradali che in larghissima parte offrono ai clienti banda in download fino a 20 Mb/s. Tali dispositivi sono installati in zone la cui distanza dalla centrale pone problemi di attenuazione del segnale o dove si registra saturazione/assenza di rete primaria in rame. Pertanto Telecom Italia è in grado di offrire in tali zone servizi ADSL Alice ai propri clienti retail e servizi bitstream ai clienti OLO (si ricorda che i servizi ULL non sono erogabili in mancanza di collegamento diretto in rame tra la centrale ed il cliente finale). Tali casi rappresentano circa il 2% dei civici in area ULL.