

Determinazione n. 23/2013

(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 11 novembre 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. 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;

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;

ascoltata in audizione, il 20 febbraio 2013, la Società Welcome Italia S.p.A. nella quale evidenziava talune criticità nell'attuazione degli Impegni e raccoglieva l'invito del Presidente dell'Organo di vigilanza all'inoltro di una memoria riassuntiva delle fattispecie descritte;

preso atto della successiva comunicazione del 6 marzo 2013, con la quale la Società Welcome Italia segnalava:

1. un preoccupante incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso e trasporto, che si riverbera sulla qualità del servizio fornito, provocando un'inevitabile pregiudizio tecnico ed economico alla propria clientela;
2. la mancanza di trasparenza e puntualità, da parte di Telecom Italia, nella risoluzione dei disservizi di rete segnalati dall'Operatore Welcome, con il conseguente addebito dei contributi IAV (Intervento a Vuoto) per anomalie tecniche già risolte grazie al pronto intervento di Welcome stessa;
3. l'inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per il mancato rispetto degli SLA d'intervento, in aggiunta alle numerose segnalazioni chiuse oltre la tempistica e classificate come "causa terzi" o "causa forza maggiore", per cui non è dovuto alcun ristoro alla società segnalante.

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"*;

considerato che, in attuazione della citata Determinazione e al fine di sostenere ed indirizzare in maniera efficace le attività di verifica, con nota del 2 maggio 2013 l'Ufficio di vigilanza richiedeva al segnalante dati e informazioni di dettaglio circa le presunte discriminazioni rappresentate;

visto il successivo riscontro dell'Operatore pervenuto il 31 maggio 2013 con il quale si informava l'Organo di vigilanza della pendenza di un procedimento di natura contenziosa instaurato presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni relativamente alla congruità delle Penali di Assurance richieste per il mancato rispetto degli SLA;

considerata la costituzione di un Comitato tecnico tra l'Operatore segnalante e Telecom Italia, richiamato nella nota sopra citata, volto a raggiungere un'intesa economica sui presunti pregiudizi subiti dall'Operatore per disservizio o degrado della rete di backhauling;

considerata altresì la conclusione del Tavolo tecnico sugli IAV, promosso dalla stessa Welcome Italia e dettagliato nella nota in parola;

ritenuto opportuno acquisire le medesime evidenze già trasmesse dall'Operatore all'Autorità di settore e alla Società Telecom Italia in merito ai procedimenti e alle risultanze dei tavoli di lavoro congiunti aventi ad oggetto la valutazione e la discussione di temi e criticità analoghe a quelli sollevati dalla segnalazione in questione;

vista la nota dell'Ufficio di vigilanza all'Operatore segnalante del 16 luglio 2013 con la quale si richiedeva l'invio delle medesime informazioni già richieste con precedente comunicazione del 2 maggio 2013, al fine di dare compiutamente seguito all'istruttoria avviata con la Determinazione n. 9/2013 del 23 aprile 2013;

preso atto del riscontro dell'Operatore Welcome Italia alla richiesta di informazione e dettagli recapitata a mezzo posta certificata il 31 luglio 2013;

vista la Determinazione n. 17/2013 del 29 agosto 2013 con la quale, ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, il termine di cui all'art. 4 della Determinazione n. 9/2013 del 23 aprile 2013 veniva prorogato di 60 giorni;

vista la nota dell'Ufficio di vigilanza del 2 settembre 2013 con la quale chiedeva a Telecom Italia l'elenco dei casi di disservizio che hanno interessato i clienti di Welcome Italia sul servizio bitstream asimmetrico e simmetrico per il periodo 1 marzo 2011 – 31 dicembre 2012, nonché l'elenco dei guasti bitstream occorsi al medesimo Operatore;

preso atto della nota di risposta di Telecom Italia del 13 settembre 2013 nella quale si dettagliavano le informazioni in precedenza richieste;

considerato che tale analisi, data la complessità della fattispecie in esame e il dettaglio e la precisione degli interventi richiesti per la sua conduzione, richiede ulteriori approfondimenti per poter essere portata a compimento in maniera esaustiva e completa;

ravvisata, pertanto, la necessità di prorogare il termine di conclusione dell'attività di verifica per portare a termine le suesposte attività istruttorie, relative al procedimento *"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. 2/2009, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 17/2013 del 29 agosto 2013 è prorogato di 60 giorni.
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, 11 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

