

Determinazione n. 9/2013

(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)

AVVIO ATTIVITA' DI VERIFICA

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

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 23 aprile 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;

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;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 158/11/CIR recante *“Approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2011 relativa ai servizi bitstream (Mercato 5)”*, che contiene indicazioni riguardo agli SLA e alle penali per l'Offerta di Riferimento bitstream 2012 di Telecom Italia;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 94/12/CIR recante *“Approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell'Offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi bitstream (Mercato 5)”*;

visto il documento di Service Level Agreement di Telecom Italia relativo al servizio *bitstream* e relativi servizi accessori (Mercato 5) come ripubblicato in data 19 ottobre 2012, che tiene conto delle indicazioni contenute nella citata Delibera n. 94/12/CIR;

ascoltata in audizione, il 20 febbraio 2013, la Società Welcome Italia S.p.A. che 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 ha evidenziato:

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 a Welcome Italia.

considerato che i fatti esposti in audizione e descritti nella summenzionata comunicazione pongono dubbi circa l'effettiva realizzazione, da parte di Telecom Italia, degli interventi necessari a garantire adeguati livelli di qualità dei servizi forniti dalla propria infrastruttura di rete, soprattutto con preciso riferimento al degrado dell'infrastruttura di rete ed alla trasparenza delle informazioni rese agli OLO, 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. risulta non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza;

vista la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza;

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

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 *"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"*.
2. Responsabile del procedimento è il Dott. Alessandro Mauro.
3. 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, nonché una richiesta di fornire dati e informazioni di dettaglio circa i presunti disservizi.
4. L'attività di verifica si concluderà entro 90 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.
5. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 23 aprile 2013



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

