

### **Determinazione n. 9/2015**

**(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)**

### **CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO**

**(art. 15 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)**

### **L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 16 aprile 2015;

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 dell'Organo di vigilanza (nel proseguo "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. 10/2014 recante "*Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami ai sensi dell'art.11, comma 2 del Regolamento dell'Organo di vigilanza*", adottata il 13 marzo 2014 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. che evidenziava talune criticità nell'attuazione degli Impegni raccogliendo, nel contempo, l'invito dell'Organo di vigilanza a fare pervenire una memoria riassuntiva delle fattispecie descritte;

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

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 in parola, 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 all'Operatore 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 sofferte;

visto il successivo riscontro dell'Operatore ricorrente pervenuto il 31 maggio 2013 con il quale lo stesso rendeva noto all'Organo di vigilanza la pendenza di un procedimento di natura contenziosa sulla congruità delle penali di Assurance, ristoro richiesto da Welcome Italia per il mancato rispetto degli SLA da parte di Telecom Italia, incardinato presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

espunta quindi preliminarmente dal presente procedimento la fattispecie segnalata dal reclamo relativa all'asserita inadeguatezza delle penali, e ciò in ragione non solo della accertata trattazione del tema in corso da parte dell'Autorità, ma anche per manifesta estraneità dell'oggetto al campo di applicazione degli Impegni;

considerate invece pertinenti e rientranti nel campo di applicazione degli Impegni le rimostranze espresse con riferimento ai presunti pregiudizi subiti dall'Operatore per disservizio o degrado delle linee in accesso e di trasporto;

atteso che la gestione della ripetitività dei guasti rientra nel programma "On-going" i cui avanzamenti vengono pubblicati da Telecom Italia nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 5 "Trasparenza dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso";



premessi che l'Operatore segnalante aveva partecipato agli incontri di un Comitato Tecnico con Telecom Italia volto a raggiungere un'intesa economica per il ristoro dei pregiudizi subiti e per le conseguenti richieste di indennizzo derivanti da guasti sulla rete di accesso e di trasporto, nonché per gli interventi a vuoto patiti da Telecom Italia;

considerato che in esito ai lavori di tale Comitato Tecnico le parti non hanno raggiunto un accordo;

vista la successiva comunicazione del 16 luglio 2013 con cui l'Ufficio di vigilanza, preso atto della disponibilità dell'Operatore a trasmettere i dati di dettaglio circa i disservizi già rappresentati, rinnovava la richiesta di fornitura di elementi puntuali probanti le doglianze segnalate, al fine di dare compiutamente seguito all'attività di verifica;

preso atto del riscontro dell'Operatore fornito con nota del 31 luglio 2013, nella quale si evidenziavano i disservizi risolti oltre gli SLA contrattuali, nonché gli ulteriori disservizi e i degni (sia nelle componenti di trasporto che delle linee di accesso), oltre alle risultanze emerse nell'ambito del Tavolo Tecnico Interventi a Vuoto (IAV) concluso con Telecom Italia e sopra citato;

vista, ancora, la nota del 2 settembre 2013 con cui l'Ufficio di vigilanza, nell'ambito dell'attività istruttoria condotta, richiedeva a Telecom Italia di fornire l'elenco dei casi di disservizio che hanno interessato i clienti dell'Operatore Welcome Italia sul servizio bitstream asimmetrico e simmetrico per il periodo 1 marzo 2011-31 dicembre 2012;

considerato il riscontro di Telecom Italia alla summenzionata nota del 13 settembre 2013, con la trasmissione completa delle informazioni in precedenza richieste;

sentita in audizione la Società Telecom Italia il 28 gennaio 2014, nel corso della quale sono stati portati a conoscenza dell'Organo di vigilanza ulteriori e nuove considerazioni riguardo ai profili di presunta criticità oggetto della segnalazione in discorso;

sentita in audizione la Società Welcome Italia il 12 febbraio 2014;

vista la nota del 13 marzo 2014 con la quale la Società Welcome Italia forniva elementi di dettaglio in merito al procedimento oggetto dell'istruttoria, anche alla luce delle risultanze illustrate da Telecom Italia all'Organo di vigilanza nella citata audizione del 28 gennaio 2014 e discusse con il Segnalante nel successivo incontro del 12 febbraio 2014;

considerata la nota del 19 marzo 2014 con la quale l'ufficio di vigilanza richiedeva a Telecom Italia l'elenco dettagliato di tutti i trouble ticket aperti nel corso del 2013 su segnalazione dell'Operatore ricorrente per collegamenti bitstream simmetrici e asimmetrici;

valutata la successiva risposta del 28 aprile 2014 con la quale Telecom Italia forniva riscontro a quanto dall'Ufficio richiesto e, contestualmente, auspicava un'audizione nella quale fornire e illustrare le risposte accluse nel documento inviato;



vista la mail del 30 aprile 2014 con cui l'Operatore segnalante comunicava all'Ufficio di vigilanza nuovi dettagli riguardanti casi di disservizi sulle linee della propria clientela;

vista l'analisi numerica, condotta dall'Ufficio, dei dati forniti da Telecom Italia e Welcome Italia che evidenziava un elevato tasso di guasto e segnalazione sui collegamenti simmetrici;

verificati i rapporti consuntivi comunicati da Telecom Italia circa i valori del Tasso di Guasto e di Segnalazione dell'Operatore Welcome Italia ed i relativi scostamenti rispetto alla media degli altri Operatori alternativi;

attese le marcate divergenze emerse nel corso delle citate audizioni delle parti nell'ambito degli atti procedurali esaminati dall'OdV con riferimento all'oggetto del procedimento;

considerato opportuno esplorare, con il consenso delle parti, l'avvio di un tentativo di attività conciliativa svolta dall'Organo di vigilanza, mirata alla risoluzione tecnica condivisa della controversia in oggetto;

ascoltata in audizione, il 15 maggio 2014, la Società Telecom Italia;

vista la successiva nota di Telecom Italia del 6 giugno 2014 con la quale l'Operatore confermava la disponibilità a partecipare ai lavori del Tavolo Tecnico con l'Operatore Welcome Italia al fine di approfondire, congiuntamente e alla presenza delle strutture dell'Organo di vigilanza, gli aspetti critici oggetto della Segnalazione;

sentita in audizione la Società Welcome Italia l'11 giugno 2014;

acquisito il consenso di entrambe le parti circa la partecipazione dell'Organo di vigilanza all'avvio dei lavori del sopra citato Tavolo Tecnico;

considerata la finalità di acquisire, in tale contesto, ulteriori elementi istruttori, nel pieno rispetto del principio del contraddittorio, utili e necessari alla valutazione delle rimozioni sollevate dal segnalante;

ritenuto di affidare all'Ufficio di vigilanza il compito di rappresentare l'Organo di vigilanza nell'ambito delle attività svolte da detto Tavolo Tecnico;

considerata che la partecipazione al Tavolo Tecnico da parte di rappresentanti dell'OdV è stata orientata all'individuazione di soluzioni condivise e risposte tecniche il più possibile tempestive, complete e adeguate alle singole istanze sollevate da Welcome Italia, basate su una puntuale analisi degli eventi segnalati;

ritenuto opportuno, in questo contesto, incaricare l'Ufficio di vigilanza di proporre e formulare, ove necessario, soluzioni di mediazione con le caratteristiche sopra indicate;

richiesto altresì all'Ufficio di informare con regolarità e tempestività il Consiglio dell'OdV circa l'avanzamento delle attività e dei risultati ottenuti;



considerati i primi incontri di detto Tavolo Tecnico che si sono tenuti rispettivamente a Massarosa (LU) presso la sede di Welcome Italia nel mese di giugno 2014 e ad Ancona presso il centro di lavoro di Telecom Italia nel mese di ottobre 2014, nonché le ulteriori riunioni di monitoraggio dell'avanzamento dei lavori, che si sono tenute presso la sede dell'OdV nei successivi mesi;

definiti i seguenti temi prioritari su cui concentrare l'attività e i lavori del Tavolo Tecnico:

1. Guasti Post Delivery
2. Guastabilità basket 54 circuiti IMA Group
3. Guastabilità circuiti Simmetrici
4. Guastabilità circuiti Asimmetrici
5. Guastabilità Rete backbone e circuiti Elios
6. Definizione e gestione dei "degradi fisici delle linee";

definito un insieme di 54 circuiti simmetrici IMA caratterizzati da instabilità della connessione sui quali sperimentare le analisi e le diagnosi;

valutati nel corso dei successivi incontri gli interventi di bonifica messi in atto da parte di Open Access, utili ad ottenere la stabilizzazione degli impianti che presentavano un elevato tasso di segnalazione;

valutate le risultanze emerse che hanno permesso di definire tecnicamente la fattispecie di degrado, nonché di individuare e condividere soluzioni ritenute adeguate rispetto alle singole istanze sollevate da Welcome Italia;

preso atto che l'Operatore segnalante si è riservato di valutare dette procedure di verifica della definizione di degrado nel corso di un più ampio arco temporale;

preso atto altresì dei risultati emersi dall'incontro del 3 marzo 2015 tra Welcome Italia e Telecom Italia, riunione che ha di fatto concluso i lavori del Tavolo Tecnico, deliberando il buon esito del confronto;

considerati i risultati positivi relativi alla normalizzazione del Tasso di Guasto e di Segnalazione dei collegamenti bitstream simmetrici, riconosciuti da entrambe le parti nel verbale del citato incontro;

preso atto che le parti hanno convenuto, sempre nel citato verbale, che le criticità tecniche manifestate con la Segnalazione S03/2013 risultano essere state superate;

verificato che i valori relativi ai citati Tassi sono ora allineati alla media dei valori di periodo di tutti gli Operatori alternativi;

accertato che le soluzioni adottate da Telecom Italia per il contenimento dei guasti dei collegamenti Elios e di trasporto in generale si sono dimostrate efficaci nel tempo, non presentando più ripetitività e malfunzionamenti quali quelli che hanno dato origine alla presente segnalazione;



valutata positivamente la nuova procedura di attivazione degli impianti simmetrici col ricorso all'esclusivo utilizzo di personale di Open Access, che di fatto è in grado di garantire il collaudo complessivo sia della componente di rete di accesso che dell'installazione degli apparati e della configurazione dell'instradamento;

considerato inoltre che tale procedura formulata ad hoc per l'Operatore segnalante ha dimostrato la sua validità in termini di assenza di guasti post delivery, superandosi in tal modo le criticità originariamente segnalate in materia;

valutati positivamente i riscontri forniti dalla procedura denominata "Parrot" che effettua approfondite analisi su impianti che presentano un'elevata ripetitività;

vista la disponibilità di Telecom Italia ad applicare tale procedura anche agli impianti asimmetrici dell'Operatore Welcome Italia;

valutati i rapporti richiesti dall'OdV a Telecom Italia ai sensi dell'art. 3 della Determinazione n. 12/2014 dell'11 giugno 2014, resoconti contenenti i principali indicatori di controllo dello stato dell'assurance riservato da Open Access a Welcome Italia, aventi come obiettivo quello di valutare l'effettiva efficacia delle azioni intraprese, come decise dal citato Tavolo Tecnico;

viste le relazioni periodiche dell'Ufficio di vigilanza trasmesse all'Organo di vigilanza circa l'avanzamento delle attività e i risultati ivi ottenuti;

viste le Determinazioni con le quali l'Organo di vigilanza ha disposto il prolungamento delle attività di verifica e da ultima la Determinazione n. 20/2014 del 15 dicembre 2014, con la quale l'OdV ha prorogato sino al 30 giugno 2015 i termini per la conclusione del presente procedimento;

considerato che la natura delle doglianze dell'Operatore Welcome Italia investe, tra l'altro, l'eccessiva ripetitività dei guasti delle linee in accesso, la cui gestione è definita, nell'ambito del citato Gruppo di Impegni, attraverso il programma annuale c.d. "On-Going" che non stabilisce né impone un preciso obbligo di risultato quanto alla qualità e alle quantità minime di interventi di bonifica ripartiti per Operatore, avendo piuttosto finalità di mera comunicazione al mercato dei programmi manutentivi;

considerato inoltre che in esito ai lavori svolti dal sopra citato Tavolo conciliativo, le parti hanno espressamente convenuto che le criticità tecniche manifestate con la Segnalazione S03/2013 sono state superate. Detto Tavolo ha, infatti, contribuito a riallineare il Tasso di Segnalazione, di Guasto e di Ripetitività lamentato dall'Operatore Welcome Italia sui collegamenti simmetrici a quelli della media di Mercato, nonché a risolvere ulteriori anomalie tecniche che interessavano il Segnalante;

considerati, infine, tutti gli elementi sin qui esposti, che consentono all'Organo di vigilanza di adottare una decisione motivata ai sensi dell'art. 15 del Regolamento;

udita la relazione finale dall'Ufficio di vigilanza;

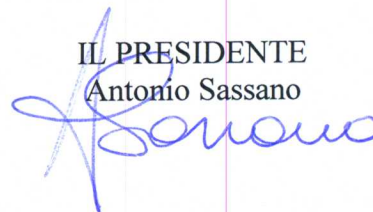
adotta la seguente

### DETERMINAZIONE

1. Le verifiche condotte in merito all'oggetto della segnalazione della Società Welcome Italia S.p.A. del 20 febbraio 2013, di cui al presente procedimento, non hanno evidenziato comportamenti di Telecom Italia in inottemperanza degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e, in particolare, del Gruppo di Impegni n. 5.
2. L'Organo di vigilanza dispone, pertanto, la conclusione dell'attività di verifica *"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"* avviata con la Determinazione n. 9/2013 del 23 aprile 2013.
3. L'Organo di vigilanza prende altresì atto e approva l'esito dei lavori del Tavolo Tecnico conciliativo avviato con la Determinazione n. 12/2014 e ne dispone la chiusura.
4. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola altresì alla Società Welcome Italia S.p.A. e, per conoscenza, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
5. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 16 aprile 2015

IL PRESIDENTE  
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

