

Determinazione n. 13/2018

(S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 24 settembre 2018;

viste le Delibere dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 623/15/CONS e 451/16/CONS, concernenti gli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell’Organo di vigilanza (di seguito “il Regolamento”) approvato di concerto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e TIM S.p.A. il 25 luglio 2016 (di seguito “Regolamento”);

visto il documento consegnato dalla Società Wind-Tre durante l’audizione del 22 novembre 2017 nel quale venivano evidenziati diversi aspetti critici riguardanti alcuni servizi offerti all’operatore da TIM Wholesale;

preso atto delle problematiche registrate dall’Operatore segnalante e descritte nel predetto documento, in particolare:

- a) attivazioni su LNA;
- b) VULA in *post provisioning*;
- c) VULA in esercizio;
- d) ONU (*Optical Network Unit*) saturi/in sostituzione;
- e) policy di contatto e gestione *on field*;

vista la determinazione n. 17/2017 del 20 dicembre 2017 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 S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; *policy* di contatto e gestione *on field*”;

tenuto conto delle risultanze emerse dall’attività di verifica, della documentazione complessivamente analizzata e degli approfondimenti effettuati a cura dell’Ufficio di vigilanza;

vista la determinazione n. 8/2018 del 23 aprile 2018 con la quale l’Organo di vigilanza ha stabilito di non procedere circa i casi di attivazioni di linea non attiva (LNA), accertata l’assenza di dati utili alla disamina da parte dell’Ufficio della fattispecie in questione;

vista la citata determinazione, con la quale l'Organo di vigilanza ha ritenuto che nei fatti così accertati dall'attività di verifica non si è evidenziata una disparità di trattamento tra la clientela dell'operatore Wind-Tre e quella di TIM in merito alla guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA e la presenza di ONU saturi/ in sostituzione, pur accertando la presenza di problematiche concernenti la qualità del servizio fornito;

tenuto conto che, con la medesima determinazione sopra citata, l'Organo di vigilanza ha avviato il Tavolo Tecnico volto all'individuazione di adeguate soluzioni tecnico-operative condivise tra le Parti, finalizzato a risolvere i problemi evidenziati dal segnalante circa la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA e la presenza di ONU saturi/ in sostituzione;

vista la successiva determinazione n. 10/2018 del 13 giugno 2018 con la quale, a seguito degli approfondimenti istruttori, l'Organo di vigilanza non ha evidenziato nessun profilo discriminatorio di trattamento nella gestione della guastabilità in *assurance* dei servizi VULA, pur rilevando la sussistenza di problematiche concernenti la qualità del servizio fornito da TIM all'Operatore segnalante;

considerato che, con la predetta determinazione, l'Organo di vigilanza ha disposto la trattazione della guastabilità in *assurance* dei servizi VULA all'interno del già istituito Tavolo Tecnico e di cui alla determinazione n. 8/2018;

preso atto della documentazione inviata da TIM S.p.A. all'Organo di vigilanza il 2 agosto 2018 concernente la procedura per la gestione dell'intervento *on field* del tecnico di rete, nella quale la stessa Società ha dichiarato che la procedura è la medesima utilizzata sia per la clientela TIM *retail* che per la clientela OAO;

valutato opportuno avviare un'azione di monitoraggio volta alla verifica sul campo dell'effettiva parità di trattamento della procedura regolante l'intervento *on field* del tecnico così come rappresentata, nonché verificare l'efficacia sotto il punto di vista qualitativo della procedura in parola;

preso atto dei riscontri positivi emersi dal Tavolo Tecnico concernente la gestione degli ordinativi di *delivery* ricadenti su ONU saturi/in sostituzione, a seguito dei provvedimenti adottati da TIM e la contestuale valutazione di opportunità di svolgimento di un'analisi complessiva del fenomeno in argomento, esteso a tutti gli OAO e a TIM *retail*, così da verificare l'effettiva non discriminazione delle procedure utilizzate da TIM nell'esercizio delle saturazioni e desaturazioni dei nodi della rete d'accesso (ONU, DSLAM e MSAN);

preso atto dei riscontri positivi emersi dal Tavolo Tecnico concernente la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA e le cui risultanze, seppur non ancora definitive, dimostrano una riduzione del tasso di guasto in parola a seguito delle azioni effettuate da TIM ad esito del confronto tecnico;

attesa l'opportunità, in merito alla guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA, di avviare un'azione di monitoraggio del fenomeno esteso a tutti gli OAO e a TIM *retail*, allo scopo di verificare il perdurare dell'andamento positivo del tasso di guasto anche in relazione agli operatori non coinvolti nella presente attività di verifica;

tenuto conto delle prime risultanze del Tavolo Tecnico di cui all'art. 1 della determinazione n. 10/2018 concernente la guastabilità in *assurance* dei servizi VULA ed effettuate le relative analisi sui dati messi a disposizione da TIM S.p.A. su richiesta dell'Organo di vigilanza;

valutato opportuno avviare un'azione di monitoraggio volta alla verifica della guastabilità del sopradetto servizio, con la finalità di individuare gli elementi/azioni utili sotto il profilo qualitativo;

udita la relazione dei consiglieri, Prof. Gianni Orlandi e Dott. Giovanni Amendola;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Dalle verifiche condotte in merito all'oggetto della segnalazione della Società Wind-Tre S.p.A. del 22 novembre 2017 riguardante le criticità concernenti la guastabilità in *post provisioning* e in *assurance* dei servizi VULA, la presenza di ONU saturi/in sostituzione e gli interventi *on field* dei tecnici di rete, come accertate dall'Organo di vigilanza, non è emersa un'inosservanza degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 718/08/CONS.
2. L'Organo di vigilanza, in relazione alla problematica concernente le saturazioni e desaturazioni degli ONU, e con separato provvedimento, avvia un'analisi complessiva del fenomeno finalizzata a verificare l'effettiva non discriminazione delle procedure utilizzate da TIM nella gestione delle saturazioni e desaturazioni dei nodi della rete di accesso (ONU, DSLAM, MSAN).
3. L'Organo di vigilanza, in relazione alla problematica concernente la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA, e con separato provvedimento, avvia un'azione di monitoraggio del fenomeno esteso a tutti gli OAO e a TIM *retail*, allo scopo di verificare il perdurare dell'andamento positivo del tasso di guasto a seguito degli interventi attuati da TIM nell'ambito del presente procedimento.
4. L'Organo di vigilanza, in relazione alla problematica concernente la policy di contatto e l'intervento *on field* del tecnico, e con separato provvedimento, avvia una verifica sul campo dell'effettiva parità di trattamento estesa a tutti gli OAO della procedura regolante l'intervento *on field* del tecnico di rete, così da accertare l'assenza di profili discriminatori, e verificando l'efficacia dal punto di vista qualitativo delle procedure in vigore in questo ambito.
5. L'Organo di vigilanza, in relazione alla problematica concernente la guastabilità in *assurance* dei servizi VULA, e con separato provvedimento, avvia un monitoraggio sul campo con la finalità di individuare gli elementi/azioni utili sotto il profilo qualitativo attraverso verifiche, acquisizione di eventuali ed ulteriori dati, nonché lo svolgimento di specifiche analisi.

6. L'Organo di vigilanza, in relazione al Tavolo Tecnico in essere sulla guastabilità in *assurance* dei servizi VULA, e di cui all'art. 1 della determinazione n.10/2018, dispone la continuazione dello stesso, nell'ambito di un nuovo procedimento da avviarsi ai sensi del precedente articolo 5.
7. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore f.f. di trasmettere la presente Determinazione alla Società TIM S.p.A., ed alla Società Wind-Tre, secondo quanto previsto dal Regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Roma, 24 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Maurizio Mensi

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL DIRETTORE F.F.
Letizia Sacchetto