

### **Determinazione n. 13/2012**

**(S01/12 – Welcome Italia/Segnalazione di gravi disservizi per guasti generalizzati nelle aree di raccolta Bitstream e di disservizi 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 18 giugno 2012;

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;

visto l'art. 3, comma 2 della citata Determinazione n. 2/2009, in base al quale entro 5 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo, l'Ufficio di vigilanza sottopone all'Organo di vigilanza l'esito dell'esame in ordine al ricorrere dei presupposti per l'apertura di un'istruttoria formale;

visto l'art. 3, comma 5 della stessa Determinazione che dispone che "*Qualora la questione risulti non generica e non manifestamente infondata e rientri nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, questi incarica l'Ufficio di dare avvio all'attività di verifica che dovrà concludersi entro 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento*";

vista la lettera del 4 giugno 2012 e la successiva integrazione del 12 dello stesso mese, con le quali la Società Welcome Italia S.p.A. ha evidenziato:

1. un incremento di casi di Assurance dovuti a "guasti generalizzati" sovente riconducibili a malfunzionamenti di apparati della rete di backbone (router, switch) e/o di DSLAM e afferenti varie aree geografiche (Milano, Bergamo, Bolzano, Verona, Siena, Catania, Palermo e Roma). Alcuni dei casi segnalati sono riferiti a possibili degrading;
2. talune problematiche tecniche che caratterizzano l'area di raccolta Bitstream di Bari dovute alla ridotta velocità dei collegamenti ADSL che non superano i 2 Mbit/s a fronte di una capacità di banda teorica di 4 Mbit/s. Nella lettera dell'Operatore Welcome Italia si riportano due segnalazioni di guasto ancora aperte relative a due collegamenti di due clienti differenti.

considerato che, secondo il ricorrente, tali disservizi stanno recando un rilevante pregiudizio economico alla propria clientela "*business*", cui l'Operatore Welcome Italia non è in grado di garantire la necessaria regolarità nella fornitura di servizi;

considerato che i fatti descritti nella segnalazione pongono dubbi circa l'effettiva realizzazione, da parte di Telecom Italia, degli interventi necessari a garantire adeguati livelli di qualità nella propria offerta di servizi, soprattutto con riferimento 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 sottoposta per via telematica, in data 5 giugno 2012, all'attenzione dell'Organo di vigilanza, ai sensi del citato art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009;

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

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

### DETERMINAZIONE

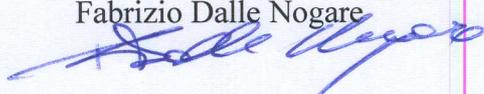
1. E' avviata, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'attività di verifica della fondatezza della segnalazione "*S01/12 – Welcome Italia/Segnalazione di gravi disservizi per guasti generalizzati nelle aree di raccolta Bitstream e di disservizi Bitstream – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso*".
1. Responsabile del procedimento è l'Ing. Marco De Grandis.
2. 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.
3. L'attività di verifica si concluderà entro 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.

Roma, 18 giugno 2012

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE

Giulio Napolitano

