

Determinazione n. 16/2012

(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)

CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA (Art. 15 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 1° agosto 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;

vista la Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 2/2009 recante "*Criteria generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami*";

vista la lettera del 4 giugno 2012 e la successiva integrazione del 12 dello stesso mese, con la quale 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 e afferenti varie aree geografiche (Milano, Bergamo, Bolzano, Verona, Siena, Catania, Palermo);
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;

considerato che, secondo il ricorrente, tali disservizi hanno recato un rilevante pregiudizio economico alla propria clientela “business”, cui l’Operatore Welcome Italia non è stato in grado di garantire la necessaria regolarità nella fornitura di servizi;

considerato che i fatti descritti nella segnalazione hanno posto 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;

vista la Determinazione n. 13/2012 del 18 giugno 2012, con la quale, per le suesposte ragioni, l’Organo di vigilanza ha disposto l’avvio delle attività di verifica in ordine al procedimento “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”, ai sensi dell’art. 11, comma 3 del Regolamento;

sentita Telecom Italia in audizione il 2 luglio 2012 e preso atto dei riscontri forniti dall’Azienda alle problematiche sollevate dall’Operatore segnalante;

esaminati nel corso dell’audizione i dodici casi di guasto generalizzato sottoposti dall’Operatore all’attenzione dell’Organo di vigilanza e appurato che quasi tutti gli eventi erano dovuti a guasti di rete di trasporto o comunque di apparati trasmissivi;

preso atto dalle dichiarazioni di Telecom Italia circa la non sussistenza di un problema di ripetizione nel tempo di guasti afferenti ai medesimi elementi di rete;

considerato che dai dati forniti da Telecom Italia non traspare un incremento della guastabilità intesa come numero di eventi di guasto verificatisi nei primi 5 mesi dell’anno 2012 rispetto ai primi 5 mesi dell’anno 2011;

preso atto altresì dell’informazione fornita da Telecom Italia relativa al rispetto, nel 100% dei casi, dei tempi di risoluzione dei guasti secondo quanto definito dai Service Level Agreements sugli eventi citati;

considerate le ulteriori richieste formulate dall’Organo di vigilanza, con particolare riferimento a:

- andamento mensile dei guasti di rete di trasporto che hanno interessato l’Operatore Welcome Italia negli anni 2011 e 2012;
- andamento mensile dei guasti di rete di trasporto relativi a tutti gli altri Operatori;
- dettaglio di ogni singolo disservizio con le date di apertura e chiusura di ogni *Trouble Ticket*.

visto il documento di risposta giunto il 25 luglio 2012 con cui Telecom Italia ha fornito ulteriori riscontri alle richieste dell'Organo di vigilanza;

concluse le analisi di dettaglio e le verifiche condotte sui documenti e sulle informazioni fornite da Telecom Italia;

verificato l'andamento delle segnalazioni di Welcome Italia nel corso del 2011 rispetto al 2012, da cui si evince che il numero dei casi di disservizio relativi al solo Operatore reclamante è comparabile nei primi 5 mesi dei due anni considerati;

considerata peraltro la difficoltà oggettiva circa la possibilità di esprimere una statistica compiuta su un così ristretto numero di eventi;

verificati gli andamenti dei guasti della rete di "alta gerarchia" per tutti gli Operatori da cui si rileva una minore guastabilità registrata nell'anno 2012 rispetto al 2011;

verificato che nel mese di maggio 2012, su 12 guasti segnalati da Welcome Italia, 4 hanno riguardato l'Operatore stesso mentre i restanti hanno interessato anche altri soggetti operanti sulla rete;

esaminato il dettaglio dei singoli Trouble Ticket, da cui si conferma, in tutti i casi segnalati dall'Operatore Welcome Italia, il rispetto del 100% dei termini e delle condizioni del Service Level Agreement relativo ai tempi di riparazione nei primi 5 mesi dell'anno 2012;

atteso che nel medesimo periodo il valore medio di rispetto del citato Service Level Agreement relativo a tutti gli altri Operatori è risultato pari a 93,1%;

vista la lettera del 18 luglio 2012 dell'Operatore Welcome, con la quale sono stati portati all'attenzione dell'Organo di vigilanza 8 ulteriori casi di disservizi causati da guasti nelle aree di raccolta Bitstream;

vista la richiesta formulata da parte dello stesso Operatore di conoscere se i disservizi sono stati causati da attività di manutenzione pianificate e se hanno interessato più Operatori;

vista la richiesta di informazioni aggiuntive inoltrata a Telecom Italia dall'Ufficio di vigilanza il 23 luglio 2012;

vista la risposta di Telecom Italia del 26 luglio 2012, con la quale l'Azienda ha fornito ulteriori elementi di valutazione afferenti alla segnalazione del 18 luglio dell'Operatore Welcome Italia;

considerato, in particolare, che dall'esame della predetta documentazione è emerso un solo guasto potenzialmente ascrivibile ad una attività di manutenzione programmata;

considerato che tale caso è relativo ad un disservizio su Rete Cluster del 12 luglio 2012 e che tale attività era stata notificata agli Operatori il 29 giugno 2012 tramite e-mail del sistema TTM;

considerato che un solo guasto potrebbe aver interessato il solo Operatore reclamante, mentre i restanti hanno riguardato tutti i soggetti fruitori della rete;

escludendosi pertanto l'esistenza di un apprezzabile fenomeno di disparità di trattamento, ferma restando l'esigenza di disporre di una base dati comparata più adeguata circa il funzionamento della rete di Telecom Italia;

vista la Relazione tecnica predisposta dall'Ufficio di vigilanza in data 26 luglio 2012;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

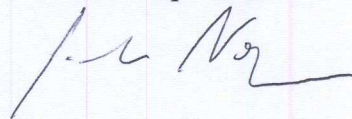
adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. I comportamenti della Società Telecom Italia S.p.A., di cui alla 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*", non configurano violazioni degli Impegni presentati dall'Azienda ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS.
2. L'Organo di vigilanza, in esito alle attività istruttorie condotte e valutate le risposte fornite da Telecom Italia, dispone la chiusura del citato procedimento ai sensi dell'articolo 15 comma 1 del Regolamento.
3. 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.

Roma, 1° agosto 2012

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

