

**Determinazione n. 8/2018**

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

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 23 aprile 2018;

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

visto il nuovo Regolamento dell’Organo di vigilanza approvato il 25 luglio 2016 (di seguito “Regolamento”), e in particolare l’art. 11, comma 1, 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 e al principio di parità di trattamento;

vista la determinazione dell’Organo di vigilanza n. 18/2016, recante “*Nuovi criteri generali per la gestione e per la trattazione dei procedimenti*”, adottata il 30 agosto 2016 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, nuovi criteri generali per la loro gestione e trattazione, alla luce del novellato Regolamento;

visto il documento consegnato dalla Società Wind Tre durante l’audizione del 22 novembre 2017 nel quale sono evidenziati diversi profili problematici riguardanti alcuni servizi offerti all’operatore da Telecom Italia Wholesale, in particolare relativi a:

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

considerato che l’oggetto della segnalazione della Società Wind Tre S.p.A. non è risultato generico, non manifestamente infondato e rientrante nelle competenze dell’Organo di vigilanza;

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*”;

considerato che, con nota del 22 dicembre 2017, l'Ufficio di vigilanza ha richiesto al segnalante dati e informazioni di dettaglio circa gli aspetti critici lamentati;

vista la nota Wind Tre del 19 gennaio 2018 con il quale lo stesso comunicava all'Organo di vigilanza, oltre ai dati richiesti, che il tema concernente le problematiche relative all'attivazione su linea non attiva (LNA) è stato sottoposto presso l'Autorità Garante della Concorrenza e il Mercato, e le cui informazioni, soggette a vincolo di riservatezza, non sono state trasmesse all'OdV;

ritenuto che Wind Tre non ha fornito informazioni specifiche concernente la *policy* di contatto e gestione *on field*;

considerate invece pertinenti le evidenze offerte circa i guasti in *post provisioning* del servizio VULA, guasti in esercizio del servizio VULA e ONU saturi/in sostituzione per i quali è stata accertata la sussistenza di problematiche tali da inficiare la qualità del servizio offerto da Telecom Italia all'Operatore;

vista la comunicazione dell'Ufficio di vigilanza del 9 febbraio 2018 a Telecom Italia, con la quale sono erano richieste ulteriori informazioni concernenti la segnalazione oggetto del presente procedimento, sulla scorta delle informazioni ricevute dal segnalante con la nota del 19 gennaio 2018;

tenuto conto della nota di Telecom Italia del 6 marzo 2018 con cui la Società forniva un parziale riscontro a quanto richiesto dall'Ufficio e domandava una proroga dei termini per ultimare le analisi necessarie;

considerato altresì l'ulteriore contributo oggetto di analisi, trasmesso dall'Operatore Wind Tre all'Organo di vigilanza con nota del 5 marzo 2018, concernente le informazioni relative ai guasti in *assurance* sui servizi VULA;

vista la determinazione n. 7/2018 del 19 marzo 2018, con la quale l'Organo di vigilanza ha prorogato sino al 30 giugno 2018 i termini per la conclusione del presente procedimento;

tenuto conto della richiesta dell'Ufficio di vigilanza a Telecom Italia del 20 marzo 2018 con la quale venivano richieste informazioni circa la guastabilità in *assurance* dei servizi VULA;

vista la risposta di Telecom Italia del 23 aprile 2018 alla richiesta sopra menzionata contenente il completamento delle informazioni relative ai guasti in *post provisioning* dei servizi VULA e agli ONU saturi;

considerato che in merito ai segnalati guasti in esercizio del servizio VULA e delle migliorie della *policy* di contatto e gestione *on field*, allo stato degli atti e per le premesse su esposte, essendo ancora in corso i relativi approfondimenti, l'Organo di vigilanza non può esprimersi in maniera compiuta circa la sussistenza o meno di profili discriminatori;

rilevato invece che, in merito alla guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA e della presenza di ONU saturi/ in sostituzione, l'Organo di vigilanza ha ritenuto che nei fatti così accertati non si evidenzia una disparità di trattamento tra la clientela dell'operatore WIND Tre e quella di Telecom Italia, pur accertando la presenza di problematiche concernenti la qualità del servizio fornito che potrebbero essere risolte attraverso l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con le Parti;

tenuto conto della possibilità, per l'Organo di vigilanza, di promuovere l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con Telecom Italia e i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, al fine di risolvere le possibili problematiche da essi segnalate, comunicando le soluzioni al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità, ai sensi dell'art. 11, comma 12 del Regolamento;

attesa l'opportunità, per le citate premesse, di avviare un confronto tecnico sulle problematiche portate all'attenzione dall'Operatore segnalante;

acquisita la disponibilità dei due Operatori alla partecipazione al nominato Tavolo Tecnico;

adotta la seguente

### **DETERMINAZIONE**

1. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 11, comma 12, del Regolamento, dispone la costituzione di un Tavolo Tecnico volto, con il consenso delle parti, all'individuazione di adeguate soluzioni tecnico-operative condivise per risolvere i problemi evidenziati dall'Operatore circa la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA e la presenza di ONU saturi/ in sostituzione.
2. Al Tavolo Tecnico partecipano i rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza che, ove opportuno, proporranno adeguate soluzioni di mediazione e si adopereranno per agevolare, ove possibile, una composizione condivisa e tempestiva della controversia oggetto dei due temi di cui all'art. 1, informando periodicamente l'Organo di vigilanza sull'andamento degli incontri.
3. L'Organo di vigilanza si riserva ogni ulteriore determinazione all'esito delle attività del Tavolo di cui al precedente art. 1.
4. Ai sensi dell'art. 5-quater, comma 2, della determinazione n. 18/2016, l'Ing. Marco de Grandis viene individuato come Responsabile tecnico del Tavolo di cui all'art. 1 della presente determinazione.
5. L'Organo di vigilanza non procede ulteriormente circa i casi di linea non attiva (LNA), accertata l'assenza di dati utili alla disamina da parte dell'Ufficio della fattispecie in questione, fatto salvo il diritto del Segnalante di presentare successivamente eventuali informazioni utili.

6. L'Organo di vigilanza dispone la prosecuzione delle attività di verifica in merito ai segnalati guasti in esercizio del servizio VULA e alle migliorie della *policy* di contatto e gestione *on field*.
7. L'Organo di vigilanza incarica altresì il Direttore f.f. di trasmettere la presente determinazione alla Società Wind Tre S.p.A. e alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Roma, 23 aprile 2018

IL PRESIDENTE  
(Maurizio Mensi)

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE F.F.  
Letizia Sacchetto