

Determinazione n. 4/2017

**ESITO DEL TAVOLO TECNICO VOLTO ALL' INDIVIDUAZIONE DELLE
SOLUZIONI TECNICO-OPERATIVE TRA WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
E TELECOM ITALIA S.P.A.**

(Art. 11, comma 12 del Regolamento)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 25 gennaio 2017;

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;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente "*Istituzione di un Organo di vigilanza*", introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd"), di cui all'art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

considerato l'art 64, comma 16 della Delibera sopra menzionata, che prevede la possibilità per l'Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni sugli obblighi di non discriminazione;

considerata la Delibera dell'Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di *equivalence*, formulata ai sensi dell'art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

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 Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

visto, in particolare, l'articolo 11, comma 12, del Regolamento che prevede che *"Nel corso delle proprie attività di verifica, l'Organo di vigilanza può promuovere l'individuazione di soluzioni tecnico- operative d'intesa con Telecom e i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, al fine di risolvere le possibili problematiche da essi segnalate, comunicando le suddette soluzioni al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità"*;

sentito in audizione l'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. il 7 luglio 2016, incontro durante il quale sono stati esaminati diversi temi sollevati dalla Società in parola e, in particolare, le evoluzioni della Policy di contatto e la gestione dei mancati appuntamenti relativi alle attività *on-field*;

ritenuto opportuno, per la particolare natura delle questioni sollevate, affrontare la risoluzione di quanto segnalato dall'Operatore Wind nell'ambito di un Tavolo tecnico finalizzato all'individuazione di soluzioni tecnico-operative, di concerto con Telecom Italia e previo accordo con quest'ultima;

acquisita la disponibilità di Telecom Italia alla partecipazione al nominato Tavolo tecnico nell'audizione del 7 luglio 2016;

preso atto dell'incontro tra Telecom Italia e l'Operatore Wind del 26 luglio 2016 concernente la sperimentazione di una terza fascia serale nell'ambito della PdC e la gestione dei mancati appuntamenti relativi alle attività *on-field*;

vista la nota del 31 agosto 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha chiesto a Telecom Italia maggiori dettagli concernenti la procedura di gestione dell'appuntamento per l'intervento tecnico "on field" attualmente in essere nell'ambito del processo di delivery;

preso atto della risposta alla nota sopra citata, da parte di Telecom Italia del 16 settembre 2016 e del relativo *flowchart* ad essa accluso;

sentito in audizione l'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. il 19 ottobre 2016, incontro durante il quale si sono esaminate le ulteriori proposte di attività volte al miglioramento della parità di accesso e, nello specifico: i) trasparenza del Piano di accorpamento delle centrali e ii) completezza delle informazioni contenute nel DB spazi di centrale;

atteso che le due nuove tematiche rientrano all'interno del Gruppi di Impegni nn. 1 e 6 (Istituzione di [...] modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione e Garanzie di trasparenza dei Piani tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso);

ritenuto opportuno, per economia procedimentale, includere le due attività sopra citate all'interno del già avviato Tavolo tecnico;

sentita in audizione la Società Telecom Italia il 16 novembre 2016, durante il quale incontro la medesima ha presentato al Collegio la sperimentazione in ambito Policy di contatto che prevede, tra l'altro, i) l'estensione dei tentativi di contatto nella fascia oraria 17-20 e ii) la possibilità per il cliente finale di utilizzare il web per la presa dell'appuntamento in primo tentativo di contatto (c.d. "virtual agent");

tenuto conto della proposta di Telecom Italia relativa all'avvio della sperimentazione del c.d. "Delivery Center", formulata nell'audizione di cui sopra, e consistente nella possibilità, da parte del cliente finale tramite chiamata ad un numero verde, di sollecitare o rinviare l'appuntamento preso, e ricevere informazioni circa le attività che il tecnico *on field* effettuerà presso al sede del cliente stesso quali:

- necessità di concordare un ulteriore appuntamento;
- conferme relative a luogo, data e fascia oraria dell'appuntamento preso;
- durata dell'intervento del tecnico e previsione fine lavori;

vista la nota dell'Ufficio di vigilanza del 26 ottobre 2016 indirizzata a Telecom Italia nella quale sono stati richiesti elementi di dettaglio circa quanto segnalato dall'Operatore Wind nell'audizione in premessa;

valutata la risposta di Telecom Italia del 21 novembre 2016 con la quale suddetta Società manifestava la propria disponibilità a fornire, partendo dal Piano NGAN 2017-2019, le informazioni aggiuntive sulle centrali accorpate relative al secondo e terzo anno di Piano;

considerato, ancora, che sempre nella citata comunicazione Telecom Italia si è resa disponibile, al fine di minimizzare l'impatto sul piano di collocazione degli OAO, a pubblicare un aggiornamento infra-annuale concernente l'elenco delle centrali accorpate entro 6 mesi dalla data di pubblicazione del citato Piano;

atteso l'impegno di Telecom Italia a fornire tempestivamente al mercato le informazioni sullo sviluppo della rete NGAN secondo una tempistica conforme al consolidamento dei propri processi di pianificazione aziendale e coerente con le informazioni effettivamente disponibili alla data della pubblicazione;

preso atto di quanto dedotto da Telecom Italia nella comunicazione in parola, relativamente alla completezza delle informazioni contenute nel DB spazi di centrale, TI si rende disponibile a pubblicare con frequenza semestrale l'indicazione quantitativa in forma aggregata relativa al numero dei moduli restituiti dagli OAO oltre all'attività straordinaria di aggiornamento relativa ad un numero ristretto di centrali al fine di fornire una soddisfacente informazione sugli spazi disponibili;

vista la comunicazione dell'Organo di vigilanza all'Operatore Wind del 28 novembre 2016, con la quale si è fornito riscontro di quanto addotto da Telecom Italia in merito ai temi oggetto di approfondimento;

considerata la comunicazione del 28 dicembre 2016 con la quale l'Operatore Wind ha espresso il proprio parere riguardo a quanto rappresentato da Telecom Italia e, più in generale, ha manifestato apprezzamento per il lavoro svolto e per i risultati ottenuti dal Tavolo tecnico di cui al presente provvedimento, che ha consentito di individuare soluzioni tecnico-operative concrete, che in parte saranno oggetto di ulteriori approfondimenti;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva e manifesta soddisfazione per i risultati ottenuti dal Tavolo tecnico costituito d'intesa tra l'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., volto all'individuazione di soluzioni tecnico-operative concernenti il miglioramento dell'efficacia della Policy di contatto, la gestione dei mancati appuntamenti relativi alle attività *on-field*, maggiori garanzie di trasparenza del Piano di accorpamento delle centrali e la completezza delle informazioni contenute nel DB spazi di centrale.
2. L'Organo di vigilanza, nel considerare positivamente i risultati raggiunti, applicabili anche agli altri Operatori, dispone la prosecuzione dei lavori del tavolo tecnico con l'obiettivo di condurre ulteriori approfondimenti sulle tematiche di cui al punto precedente ed individuare eventuali azioni migliorative sulla base delle osservazioni espresse dall'Operatore Wind.
3. L'Organo di Vigilanza si riserva, altresì, di avviare ulteriori e specifiche attività di verifica, anche su segnalazioni di Operatori alternativi, qualora si dovessero riproporre anomalie simili.
4. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore di trasmettere la presente Determinazione al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 11, comma 12 del Regolamento.
5. L'Organo di vigilanza incarica altresì il Direttore di trasmettere la presente Determinazione alla Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, disponendone la contestuale pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 25 gennaio 2017

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

