

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni****Direzione tutela dei consumatori**Centro Direzionale, Isola B5, Torre
Francesco

80143 Napoli

PEC: agcom@cert.agcom.it

Mail:

s.palumbo@agcom.it

segreteria.dtc@agcom.it

e

Alla cortese attenzione del responsabile del procedimento Ing. **Sergio Palumbo**

Massarosa, martedì 27 settembre 2022

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 251/22/CONS - contributo Vianova S.p.A.

Egregi Signori,

con riferimento all'oggetto, Vianova in risposta alla consultazione fornisce di seguito il proprio contributo.

Premessa

Vianova è un Operatore mobile virtuale di tipo *full*, ospitato sulla rete del MNO TIM, che offre i propri servizi in mobilità alle sole utenze Business; tale clientela, anche sotto il profilo della gestione dei servizi collegati alle singole SIM, presenta necessità ed esigenze proprie che la differenziano dalla clientela Consumer.

Allegato 1 - Informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a Internet

L'art. 3, comma 1, della delibera in oggetto prevede espressamente che *"I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-sedecies del Codice, utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 6, che formano parte integrante e sostanziale della presente delibera, tenuto conto delle precisazioni ivi contenute"*.

L'allegato 1 proposto, innovativo rispetto ai precedenti, inserisce come elemento di novità alcuni indicatori, tra cui segnaliamo il numero 6, denominato **Supporto del servizio VoLTE**.

Tramite questo parametro gli Operatori saranno tenuti a specificare se per ogni singola offerta sarà previsto il supporto al servizio VoLTE e riportare il link alla pagina del sito dove sono riportati i terminali compatibili e/o le caratteristiche che deve avere il terminale per poter fruire del servizio VoLTE.

In merito al tema, la scrivente intende segnalare che ha più volte rappresentato a Codesta Autorità, all'Autorità Garante per la concorrenza e il Mercato, e non ultimo al MISE, la situazione nella quale si trovano gli Operatori Virtuali, di tipo FULL (ovvero con una propria core IMS e quindi con una gestione autonoma dei servizi Voce) rispetto agli MNO e ai Vendor dei terminali.

È noto, infatti, che Vianova, pur avendo a disposizione il servizio VoLTE in rete (rilascio del servizio da parte di TIM nel maggio 2021), non può assicurare ancora a tutti i propri Clienti il servizio Voce su LTE (VoLTE) proprio per l'assenza di un Carrier Bundle configurato dai Vendor su tutti i terminali; ciò avviene sia con il supporto di TIM che senza il supporto dell'Operatore ospitante, in mancanza di un accordo commerciale con il Vendor stesso.

Nel caso di Apple, quest'ultima non si rende disponibile ad alcun accordo, almeno finora, e ha configurato sui propri terminali un Bundle generico con limitazioni più volte partecipate alle varie Autorità di settore; si allega a tal proposito l'ultima comunicazione inviata a MISE ed AGCM.

Non tutti i Vendor si comportano allo stesso modo: Samsung, con cui Vianova ha stretto un accordo per la rivendita dei terminali, procede alla configurazione regolare dei terminali con VoLTE Vianova.

Si anticipa che analogo problematica potrebbe scaturire non appena saranno rilasciati i servizi 5G. Come già segnalato a codesta Autorità, è importante riuscire a ottenere quanto prima un coinvolgimento dei vari Vendor al fine di consentire una rapida certificazione/abilitazione dei terminali, con l'unico scopo di garantire l'usufruità del servizio anche ai Clienti degli MVNO.

Nel caso ciò non si dovesse verificare si assisterebbe a una discriminazione tra Clienti degli operatori MNO e quelli dei Full MVNO ospitati.

In assenza di VoLTE, infatti, e con la progressiva dismissione della rete 3G (è in corso la procedura di switch off della rete 3G di TIM), il Cliente fruirebbe dei servizi voce esclusivamente su rete 2G e durante una conversazione non potrebbe utilizzare l'accesso dati.

Un altro aspetto importante da considerare è costituito dall'impossibilità per i Clienti dei full MVNO, e non per i Clienti degli MNO, di fruire, ad oggi, dei servizi VoLTE su un ampio parco di terminali non di ultimissima generazione, quali ad esempio la serie 6 di iPhone, Huawei P20, Xiaomi Redmi 9 ed altri, i quali, ancorché VoLTE capable, non sono configurati o abilitati al VoLTE per l'utenza MVNO.

In conclusione, Vianova ritiene pertanto che tale indicatore possa essere inserito allorquando tutti gli operatori, MNO e MVNO, abbiano effettivamente accesso a condizioni paritarie al servizio VoLTE, che richiede sia il supporto degli MNO - che hanno accordi con tutti i Vendor - che l'imprescindibile compartecipazione dei Vendor.

Ai sensi della delibera n. 383/17/CONS, si comunica che non ci sono documenti o parti del documento da sottrarre all'accesso.

Cordiali saluti.



Sandro Gemignani

resp. affari legali e regolamentari