



Wind Tre S.p.A.
Regulatory Affairs
Via Cesare Giulio Viola, 48
00148 Roma
Italia
Telefono +39 06.83111
E-mail affariregolamentari@pec.windtre.it
www.windtre.it

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale-Isola B5 Torre Francesco-80143 Napoli
c.a. Responsabile del procedimento
dott. Sergio Palumbo
PEC: agcom@cert.agcom.it
Email: s.palumbo@agcom.it
segreteria.dtc@agcom.it

Roma, 26 settembre 2022

Prot. Reg. n. **739 /22**

Oggetto: WindTre S.p.A. - Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 251/22/CONS.
Osservazioni e richiesta di audizione.

Con riferimento all'oggetto, la scrivente., richiede di essere audita per illustrare il contenuto della osservazioni fornite alla consultazione in oggetto il cui contenuto è anticipato in allegato alla presente.Si rimane a disposizione per eventuali chiarimenti.

Cordiali saluti


Antonino Lombardi
Regulatory Affairs Director



- Riguardo all'art. 6 - **paragr. 2 - lett. a e b**, , di seguito riportato, si formulano le osservazioni:

2. Al fine di garantire agli utenti finali accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica nel proprio sito web:

a. tabelle comparative di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dagli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali comunicati, in relazione agli allegati da 2 a 6, ai sensi del presente provvedimento

b. tabelle comparative delle prestazioni delle offerte di servizi di comunicazioni mobili e personali, dagli operatori agli utenti finali, comunicate all'Autorità secondo il modello di cui all'allegato 1...

OSSERVAZIONI WINDTRE:

Preliminarmente si suggerisce, almeno in prima applicazione, anziché pubblicare sul sito Agcom direttamente le risultanze di qualità degli operatori autorizzatari, si potrebbe inserire il link dei siti degli operatori nei quali sono pubblicate le risultanze. Questo approccio proposto semplifica molto l'applicazione di quanto indicato da Agcom tenendo conto dell'estrema vastità dei brand e consentirebbe anche di utilizzare link uniformi nell'indirizzo (ad esempio consuntivi qualità) analoghi per tutti i brand in analogia a quanto effettuato da Agcom per le offerte verso i clienti con disabilità (stesso nome della pagina per tutti i player).

- Riguardo all'art. 8 comma 6, all. B, in particolare:

6. Gli operatori di rete mobile la cui copertura della popolazione nazionale, con infrastrutture proprie, risulta superiore al 50%, al 31 dicembre dell'anno precedente la campagna, partecipano alle campagne di cui al comma 2, finanziandone i costi sulla base di un criterio di ripartizione uniforme.

OSSERVAZIONI WINDTRE:

Si suggerisce di modificare il concetto di "infrastrutture proprie" con "infrastrutture proprie o di proprietà di soggetti direttamente controllati dall'operatore".

- Riguardo all'art. 9 e 10 (che richiama l'art.9) - paragr. 1 - lett. b, in particolare:

Articolo 9

(Modalità e tempi di pubblicazione sul sito MisuraInternet Mobile dei risultati delle misurazioni della qualità del servizio dati)

1. I risultati delle misurazioni sul campo della qualità del servizio in oggetto, di cui all'articolo 8, sono presentati e pubblicati in forma comparata, per singolo KPI e per ciascun operatore:

a) a livello di singolo pixel secondo le modalità di interfaccia grafica descritte nel successivo articolo 10;

b) su scala nazionale, regionale, cittadina e di percorso extraurbano, arricchiti con eventuali serie storiche, indicative dell'evoluzione generale della qualità del servizio.

Si auspica che venga precisato che la pubblicazione su scala nazionale, regionale, cittadina avvenga in forma aggregata, come d'altronde fatto fino ad oggi nelle attuali campagne di misurazione. Come in passato condiviso e soprattutto dimostrato nell'ambito dell'apposito Tavolo Tecnico, mettere a confronto i risultati di reti di diversi operatori mobili – reti concepite, progettate e realizzate sulla base di strategie di copertura diverse da un operatore all'altro - potrebbe ingenerare una percezione errata all'utente finale, in quanto i risultati delle misurazioni potrebbero essere influenzati da condizioni al contorno molto diverse tra loro proprio per le diverse impostazioni che gli operatori hanno adottato, prescindendo dalla qualità del servizio offerto.

I dati raccolti possono non essere omogenei tra loro e veicolare, quindi, un'informazione sostanzialmente distorta e inattendibile verso il consumatore finale, fornendo tra l'altro un indiscutibile vantaggio per taluni operatori a discapito di altri. Agli esordi delle campagne di misurazione, come è noto a codesta Autorità, questi confronti tra i risultati delle reti degli operatori hanno fatto scaturire una serie di criticità che hanno comportato anche la sospensione delle stesse misurazioni per molti mesi, riprese poi solo dopo aver raggiunto la soluzione della rappresentazione aggregata di tali risultati.

- Riguardo all'allegato 4 (tempi di attivazione), per quanto concerne la rilevazione dei dati si indica “- raccolta di tutti gli ordini validi ricevuti dall'operatore, effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer,...”. Il processo di attivazione per l'ecommerce prevede la spedizione a casa della SIM, l'effettuazione del video riconoscimento e quindi l'attivazione.

Sorgono quindi opportune domande e chiarimenti da avere al fine di uniformare i criteri per tutti i player: i) quale sarebbe il momento di inizio del processo? Tra l'inserimento della richiesta di sul sito di ecommerce e l'attivazione vi sono almeno 2 processi asincroni non in carico alla scrivente: logistica e video-riconoscimento.

Anche per gli ordini corporate è prevista la spedizione della SIM dal cliente e i tempi di attivazione includono anche i tempi dell'operatore logistica, si ripropone lo stesso tema di quanto appena esposto.

- Riguardo al punto 2. Pag 13 dell'Allegato 1 all'allegato B, che riporta “Copertura e velocità

massime stimate della connessione per le diverse tecnologie”, si evidenzia che:

- i livelli di copertura e i valori di velocità massima stimata su specifiche porzioni di territorio non sono tra gli elementi informativi prodotti dai sistemi di misura delle reti di accesso radiomobili, pertanto non resta che ricorrere ad approcci alternativi basati su modelli teorici di calcolo;
- pur astruendo da quanto dipenda dal terminale d’utente ossia assumendo di avere un “terminale d’utente ideale” in grado di sfruttare appieno e senza limitazioni tutte le caratteristiche tecnologiche disponibili in rete (ad esempio Carrier Aggregation o MassiveMIMO), la determinazione delle grandezze in questione, attraverso l’utilizzo di modelli teorici di calcolo, dipende da molti elementi, tra cui citiamo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le caratteristiche dei siti radiomobili – come l’altezza dal suolo, il numero, la posizione e l’orientamento degli elementi radianti, le bande installate e le potenze con cui vengono irradiate –; l’orografia, la morfologia e l’antropizzazione dell’area; la distanza dal sito; la posizione interna o esterna ad edifici;
- onde evitare che la presenza di più modelli porti a risultati non confrontabili o addirittura contraddittori, è necessario pervenire alla definizione e adozione a livello nazionale di un unico modello, che, tenendo conto di tutti i fattori in gioco e rispettando elementi di economicità e sostenibilità, consenta di produrre per tutti i soggetti e per tutte le tecnologie il calcolo della copertura e della velocità massima raggiungibile, così da rendere univoci e confrontabili i risultati.

E’ pertanto auspicabile che l’Autorità promuova l’attivazione di un tavolo di lavoro con gli operatori con l’obiettivo di definire, sviluppare e validare il citato modello nazionale, il tutto condizionatamente alla sostenibilità ed all’approvazione dei costi associati.

Sempre per ragioni di efficienza ed economicità, si propone, inoltre, che, una volta disponibile e validato da tutti i soggetti interessati il modello nazionale di calcolo della copertura e della velocità massima per tecnologia (su pixel di dimensione valutata come adeguata nell’ambito del citato tavolo di lavoro), questo sia operato e gestito da un organismo centrale a cui ciascun operatore fornirà le informazioni necessarie al modello per la produzione delle informazione che lo stesso organismo renderà disponibili per la pubblicazione.

- Riguardo all’allegato 6 “*Probabilità di mantenimento della connessione voce*”, Wind Tre auspica la modifica dell’attuale formula di calcolo il cui risultato, per come è composta ora, non produce risultati attendibili. L’obiettivo dei KPI in generale è quello di fornire una indicazione il più possibile in linea con quanto realmente percepito dagli utenti; [REDACTED]

