

ORGANO DI VIGILANZA: Adottate raccomandazioni sul sistema di incentivi per il personale di Open Access e Wholesale di Telecom Italia e sulla deflazione del contenzioso con gli utenti

Roma, 15 maggio 2009

Ieri si è svolta la seconda riunione dell'Organo di vigilanza sulla parità di accesso alla rete di Telecom Italia.

Nel corso della riunione il Collegio, alla presenza del responsabile della funzione di Open Access, ha proseguito l'esame dello stato di attuazione degli Impegni.

L'Organo di vigilanza ha quindi adottato le Determinazioni n. 3/2009 e n. 4/2009, rivolgendo a Telecom Italia alcune raccomandazioni in ordine ai Gruppi di Impegni n. 2 (incentivi e codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale) e n. 14 (misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti).

L'Organo di vigilanza intende in tal modo promuovere una migliore e più efficace attuazione degli Impegni, nell'ambito delle competenze che gli sono assegnate dagli Impegni stessi e dal proprio Regolamento.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 2, le raccomandazioni dell'Organo di vigilanza intendono favorire, tra l'altro, una maggiore trasparenza e una maggiore analiticità del nuovo sistema di incentivi del management di Open Access e della Funzione Wholesale di Telecom Italia.

L'Organo di vigilanza, in particolare, suggerisce di rafforzare il peso attribuito al raggiungimento degli obiettivi fissati negli impegni ai fini della determinazione dell'entità della remunerazione.

Anche in materia di codice di condotta del personale, le raccomandazioni forniscono a Telecom Italia alcune indicazioni per dare maggiore evidenza delle regole e delle procedure poste in essere da Telecom volte ad assicurare il rispetto degli Impegni.

Quanto all'acquisto di servizi SPM e Servizi di co-locazione da parte degli OLO, l'Organo di vigilanza ha richiesto maggiori chiarimenti in relazione agli obiettivi correlati alla misurazione della soddisfazione di questi ultimi.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 14, le raccomandazioni dell'Organo di vigilanza sono rivolte a favorire ed accelerare la realizzazione di un effettivo sistema unitario e capillare di gestione delle procedure di conciliazione, finalizzato alla riduzione significativa del contenzioso con gli utenti.

In quest'ambito, l'Organo di vigilanza ha fornito a Telecom Italia precise indicazioni sull'opportunità di estendere nei tempi più brevi il nuovo modello organizzativo previsto dagli Impegni a tutte le conciliazioni trattate, incluse quelle del settore mobile e quelle che si svolgono presso le Camere di Commercio.