

**Determinazione n. 14/2016**

**(S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all’istituzione di un Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM)**

**ATTIVITA’ DI VERIFICA IN RELAZIONE ALLA QUALITA’ DEL RISPETTO DELLA POLICY DI CONTATTO****L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 12 maggio 2016;

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, e in particolare il punto 7.1 della Proposta di Impegni;

visto il Regolamento dell’Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto 7.24 dei citati Impegni (di seguito “il Regolamento”);

visto in particolare l’art. 11, comma 1 del Regolamento 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 a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa;

vista la Determinazione dell’Organo di vigilanza n. 10/2014 recante “*Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami ai sensi dell’art.11, comma 2 del Regolamento dell’Organo di vigilanza*”, adottata il 13 marzo 2014 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, alcuni criteri generali per la loro gestione e trattazione;

vista la comunicazione pervenuta a mezzo mail del 25 maggio 2015, con la quale la Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha evidenziato diverse anomalie riscontrate sui sistemi informatici di Telecom Italia che hanno ritardato la conclusione della migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery (in prosieguo anche NPD);

preso atto, ancora, delle problematiche registrate dall'Operatore segnalante e descritte nella predetta nota e, in particolare:

- a) l'errata applicazione, da parte del personale di Telecom Italia, della nuova policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive;
- b) il mancato utilizzo della procedura cd. del "Quarto Referente";
- c) le difficoltà di accesso al Portale Wholesale, di apertura dell'applicativo di CRM e della discontinua possibilità di scaricare ed aprire i file necessari;

visto il documento consegnato dalla Società Wind durante l'audizione del 14 luglio 2015 nel quale venivano evidenziate ed approfondite le criticità già descritte nella precedente segnalazione del 25 maggio 2015;

vista la Determinazione n. 12/2015 del 14 luglio 2015 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 "*Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM*";

rilevato che l'Organo di vigilanza ha ritenuto che nei fatti così accertati potesse ravvisarsi un'apparente anomalia nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1, in particolare per quanto riguarda la piena e corretta attuazione del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, da questi prevista;

visto l'art. 14, comma 1 del Regolamento che dispone, in presenza di apparenti anomalie o inadeguatezze riscontrate nell'esecuzione degli Impegni, l'invio a Telecom Italia di una comunicazione preliminare con l'indicazione degli elementi su cui si basano le valutazioni dell'Organo di vigilanza e del termine entro cui è previsto il completamento dell'attività di verifica;

vista la Comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento, relativa alla Segnalazione in discorso, approvata ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. j) del Regolamento con la Determinazione n. 14/2015 del 4 agosto 2015;

vista la Determinazione n. 17/2015 del 14 ottobre 2015 con la quale l'Organo di vigilanza ha concluso l'attività di verifica, adottando una decisione motivata in ordine all'individuazione di idonei rimedi volti a risolvere le inadeguatezze riscontrate nell'esecuzione degli Impegni;

visto, in particolare, l'art. 2 della Determinazione sopra citata con il quale l'Organo di vigilanza, tenuto conto della sussistenza di anomalie e inadeguatezze in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, stabiliva nei riguardi di Telecom Italia, ai sensi dell'art. 15, comma 2 del Regolamento, il termine di 30 giorni utili ad adottare idonei rimedi e portare a compimento le azioni già intraprese volte a risolvere le problematiche riscontrate;

considerato che, decorso il tempo deliberato, si è convenuto affrontare separatamente la conformità delle misure intraprese da Telecom Italia volte ad ottemperare a quanto stabilito, valutando dapprima l'adempimento alla corretta gestione della procedura relativa al Quarto Referente per poi, con separato provvedimento, approfondire il compimento delle disposizioni relative all'inesatto utilizzo della Policy di contatto, per la cui definizione si necessita di ulteriori dati e analisi;

vista la Determinazione n. 20/2015 dell'11 dicembre 2015 con la quale l'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ha valutato positivamente le azioni intraprese e i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. riguardo alle modalità di utilizzo delle informazioni finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3), disponendo la conclusione delle attività di verifica d'ottemperanza di cui all'art. 2 della Determinazione n. 17/2015, in relazione alla lettera a) del citato articolo.

vista altresì la Determinazione n. 4/2016 del 19 gennaio 2016 con la quale l'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ha valutato positivamente le azioni intraprese e i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. in relazione alle problematiche sistemistiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno 1.4).

considerato l'art. 3 della citata Determinazione, con cui l'Organo di vigilanza ha disposto la prosecuzione dell'attività di verifica in relazione alla qualità del rispetto della policy di contatto;

tenuto conto dell'invito formulato dall'Organo di vigilanza a tutti gli Operatori a fornire ogni utile evidenza per una valutazione gestionale della procedura oggetto del presente provvedimento, ai fini di una più ampia verifica, nonché alla luce dei rimedi adottati dalla Società Telecom Italia e di cui all'art. 1 della Determinazione n. 4/2016 in precedenza ricordata;

vista la richiesta dell'Organo di vigilanza a Telecom Italia del 23 febbraio 2016 con la quale veniva richiesto l'elenco di tutti gli ordinativi ULL e WLR relativi all'Operatore WIND al fine di poter effettuare una prima valutazione della qualità della policy di contatto;

acquisiti i dati sopra richiesti;

tenuto conto della visita del personale dell'Ufficio di vigilanza presso la sede del Centro di gestione NPD di Cagliari il 15 marzo 2016, visita finalizzata alla verifica delle procedure operative per la gestione delle chiamate della policy di contatto;

valutate le risultanze della visita sopra ricordata, dalla quale è emersa un'importante e positiva novità di approccio alla gestione delle chiamate rientranti all'interno della policy di contatto, grazie al quale è stato registrato un numero maggiore di contatti rispetto a quanto stabilito dalla policy stessa;

verificata un'anomalia di popolamento nella base dati relativa alle chiamate effettuate da detto Centro NPD nel periodo interessato e la successiva estrazione di nuove basi dati per il mese di marzo 2016;

vista la comunicazione inviata dall'Operatore Wind il 26 aprile 2016 con cui il Segnalante informava circa il lieve miglioramento della qualità della policy di contatto rispetto all'anno 2015 ritenendo, tuttavia, che le prestazioni sin qui espresse siano ancora al di sotto di un valore di soglia ragionevole, e richiedendo altresì in parallelo all'Organo di vigilanza lo svolgimento di ulteriori analisi concernenti taluni dettagli implementativi del processo;

vista la proposta formulata da Wind circa l'introduzione di un indicatore di contattabilità su base espletato mensile definito come numero di appuntamenti fissati da Open Access/numero di ordinativi espletati;

tenuto conto delle ulteriori richieste dell'Operatore segnalante circa l'inclusione dei servizi VULA all'interno del Centro di Supporto NPD;

ritenuto necessario proseguire l'attività di indagine in relazione ai risultati dell'applicazione di tale formula e valutare, periodicamente, l'andamento dei risultati di tale indice al fine di una più compiuta valutazione della risoluzione dell'anomalia segnalata dall'Operatore Wind;

adotta la seguente

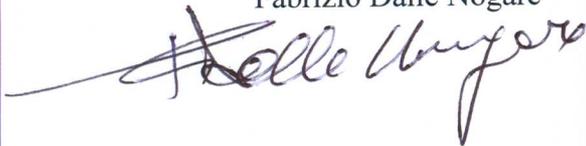
### **DETERMINAZIONE**

1. L'Organo di vigilanza, ai fini di una maggior accuratezza in merito al rispetto della qualità del rispetto della policy di contatto, di cui all'art. 3 della Determinazione n. 4/2016, dispone l'ampliamento di detta attività di verifica.
2. L'attività di cui all'art. 1 si concluderà il 31 dicembre 2016, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza.
3. L'Organo di vigilanza richiede a Telecom Italia di fornire, con cadenza mensile, i risultati della formula di cui in premessa e già condivisi con il Segnalante, a partire dal mese di gennaio 2016 e per tutto l'anno corrente.
4. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A. secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola per conoscenza al segnalante.

5. L'Organo di vigilanza incarica, altresì, il Responsabile del procedimento di cui all'art. 5 della Determinazione n. 12/2015 di richiedere a Telecom Italia le informazioni necessarie utili all'attività di verifica di cui all'art. 1 della presente Determinazione.
6. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 12 maggio 2016

Per attestazione di conformità a quanto determinato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE  
Antonio Sassano

