

Determinazione n. 14/2010

GRUPPO DI IMPEGNI N. 1

***“ISTITUZIONE DI: (I) UN NUOVO PROCESSO DI DELIVERY DEI SERVIZI SPM;
(II) MODALITÀ OPERATIVE AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI
CO-LOCAZIONE; (III) NUOVI SISTEMI DI GESTIONE DEI CLIENTI
WHOLESALE”***

***PROCESSO DI DELIVERY: ANALISI DELLE CAUSE DI SCARTO DEGLI
ORDINATIVI DI LAVORO***

NOTA METODOLOGICA

L'ORGANO DI VIGILANZA

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 p. 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'articolo 13, comma 1, del Regolamento, in base al quale l'Organo di vigilanza può disporre perizie e analisi statistiche ed economiche o consulenze in relazione a qualsiasi elemento rilevante ai fini dello svolgimento della sua attività;

vista la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009 con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato le Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1;

considerata la richiesta di informazioni ivi contenuta con la quale, tra l'altro, l'Organo di vigilanza sollecitava a Telecom Italia la comunicazione di elementi utili a caratterizzare e a quantificare le forniture di Linee Non Attive (LNA) da parte dell'Azienda medesima e degli Operatori alternativi rispetto ai volumi totali delle richieste;

tenuto conto delle risultanze del procedimento n° S01/09 – “Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia” – di cui alla Determinazione n. 17/2009 del 23 settembre 2009 che, pur accertando la corretta esecuzione di quanto previsto nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 1 da parte di Telecom Italia, hanno evidenziato la possibilità di introdurre taluni miglioramenti circa le modalità di gestione dei dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi *wholesale* per cause imputabili alla indisponibilità del cliente finale (c.d. “KO cliente”), attraverso un'applicazione generalizzata a livello nazionale della procedura informatica c.d. “SWAP”, come peraltro richiesto dalla Società ricorrente;

