

Codice Comportamentale (Delibera 718/08/CONS)

Release 3 – Gennaio 2010

Indice

Premessa.....	3
Obiettivi e Valori.....	4
Azioni.....	6
Destinatari.....	8
Responsabilità.....	9
Sanzioni.....	11

PREMESSA

Telecom Italia ha presentato all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una proposta di Impegni, con l’obiettivo di:

- integrare e rafforzare le disposizioni della Delibera 152/02/CONS - “Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori avente notevole forza di mercato nella telefonia fissa” - ed il quadro regolamentare vigente in materia di parità di trattamento, sia tecnica che economica, con riferimento ai processi di produzione dei servizi di accesso all’ingrosso da parte della funzione Open Access di Telecom (“Open Access”);
- garantire la trasparenza dei piani tecnici per il miglioramento della qualità dei servizi forniti e lo sviluppo della rete fissa di accesso;
- promuovere lo sviluppo di infrastrutture di accesso di nuova generazione nell’ottica di assicurare la realizzazione di una rete aperta.

Gli Impegni di Telecom Italia sono stati approvati dall’Autorità con Delibera n. 718/08/CONS.

In conseguenza degli Impegni assunti Telecom Italia ha definito il presente Codice Comportamentale, che si aggiunge al Codice Regolamentare già adottato in applicazione della Delibera 152/02/CONS, per stabilire chiare indicazioni e procedure idonee per assicurare un’effettiva parità di trattamento.

Il presente Codice richiama gli obblighi già previsti dal Contratto Collettivo di Lavoro.

OBIETTIVI E VALORI

Gli Impegni assunti da Telecom Italia intendono perseguire i seguenti obiettivi:

- offrire garanzie aggiuntive di parità di trattamento tra le funzioni commerciali di Telecom Italia e gli altri operatori di comunicazioni elettroniche che acquistano servizi di accesso all'ingrosso presso Telecom Italia ("Operatori");
- assicurare la soddisfazione degli Operatori e dei clienti finali, mediante lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi;
- rendere l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom Italia più trasparente per gli Operatori;
- garantire il mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di nuova generazione.

Telecom Italia si riconosce nei valori espressi nel proprio Codice Etico e di condotta ed in particolare:

- nei valori della trasparenza, correttezza e lealtà nella competizione, quali strumenti che garantiscono una forte attenzione alla clientela, Retail o Operatore, e lo sviluppo globale del mercato delle telecomunicazioni;
- nel valore della qualità del servizio offerto alla clientela, Retail o Operatore, raggiunto tramite l'impegno costante dei propri dipendenti, il miglioramento continuo dei processi e l'innovazione tecnologica;
- nella consapevolezza della rilevanza dei servizi erogati e delle conseguenti responsabilità nei confronti della collettività.

Tutte le persone che lavorano nelle Funzioni Open Access e Wholesale fanno propri gli impegni assunti dall'Azienda e conseguentemente mettono in pratica un comportamento improntato al rispetto dei valori contenuti nel presente codice.

Tale Codice Comportamentale è altresì esteso al personale delle Società esterne che operano sui servizi di rete analoghi o complementari a quelli prestati da Open Access e per conto di Open Access stessa.

Tale Codice Comportamentale si applica anche alle funzioni Legale e Regolamentare di Telecom Italia esclusivamente per quanto riguarda la gestione delle informazioni riservate, come specificato al successivo paragrafo Responsabilità.

AZIONI

Per il raggiungimento degli Obiettivi, prima indicati e nel rispetto dei Valori del proprio Codice Etico, Telecom Italia mette in atto le seguenti azioni:

- sviluppo e adozione di un nuovo processo di delivery per offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza della parità di trattamento interna-esterna nella produzione e fornitura dei servizi SPM e migliorare la qualità nei servizi offerti ai clienti finali e agli Operatori;
- introduzione di modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di Co-locazione;
- predisposizione ed uso di nuovi sistemi di gestione dei clienti *wholesale* (CRM e Portale *wholesale*) per migliorare l'assistenza e la qualità del servizio offerto agli operatori e aumentare la trasparenza sullo stato della rete fissa di accesso;
- definizione di nuovi indicatori di performance (*Key Performance Indicator* - KPI) integrativi rispetto a quelli previsti dalla Delibera 152/02/CONS;
- monitoraggio periodico dei livelli qualitativi dei "servizi SPM" e il rispetto della parità di trattamento interna-esterna e fornitura delle relative informazioni nello spirito della completa trasparenza;
- comunicazione all'Organo di Vigilanza, ad AgCom e agli altri Operatori sia i Piani Tecnici per la Qualità che i Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa di accesso;
- pubblicazione e commercializzazione di un'offerta per l'apertura delle proprie infrastrutture passive ("infrastrutture di posa"), a condizioni tecnico-economiche eque, ragionevoli, trasparenti e non discriminatorie e per la condivisione con gli Operatori degli investimenti e costi per la realizzazione di nuove infrastrutture di posa;

- applicazione degli Impegni relativi ai servizi intermedi di accesso delle reti di nuova generazione, qualora l'Autorità, ad esito delle proprie analisi di mercato, designi Telecom quale operatore SPM per quest'ultimi;
- predisposizione ed impiego di appositi contratti di servizio, che fissano le condizioni economiche di cessione interna (c.d. transfer charge) dei Servizi SPM forniti da Open Access alle funzioni commerciali di Telecom Italia.

Telecom Italia si impegna, inoltre a:

- raccogliere e comunicare all'Organo di Vigilanza le segnalazioni da parte dei clienti di attivazioni di servizi non richiesti;
- inibire lo svolgimento di attività di vendita presso la clientela finale al personale Open Access dando a tal fine ogni necessaria indicazione;
- mettere in campo misure per ridurre il contenzioso con gli utenti.

DESTINATARI

Al rispetto del presente Codice Comportamentale sono tenuti:

- il management e il personale della Funzione Open Access;
- il management e il personale della Funzione Wholesale;
- tutti i dipendenti di società esterne che forniscano servizi di rete analoghi o complementari a quelli prestati da Open Access e per conto di Open Access stessa;
- le funzioni Legale e Regolamentare con esclusivo riferimento a quanto previsto nel paragrafo Responsabilità.

RESPONSABILITA'

Telecom Italia si impegna ad assicurare un'adeguata diffusione e comprensione del contenuto del Codice Comportamentale e ad integrare la base di conoscenze aziendali della Delibera n. 152/02/CONS con specifici programmi di formazione del personale interessato.

Telecom Italia si impegna a redigere nuove procedure operative, sistemi informativi, regolamenti e sistemi premianti per assicurare che i valori e gli obiettivi che sono alla base degli impegni siano rispettati e trasformati in comportamenti concreti di tutti i destinatari del Codice Comportamentale.

In relazione agli impegni assunti è pertanto fatto obbligo ai destinatari di adottare tutti i comportamenti necessari al raggiungimento di quanto indicato al paragrafo *Obiettivi e Valori* attraverso lo svolgimento delle attività descritte nel paragrafo *Azioni*.

In particolare si sottolinea che:

- il personale di Open Access che opera, anche occasionalmente, nella produzione dei servizi SPM non svolgerà alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali;
- i Responsabili gerarchici di Open Access verificheranno che il personale che opera nella produzione dei servizi SPM non svolga alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali;
- i tecnici di rete segnaleranno, secondo la procedura già emanata, al personale Responsabile di Open Access le attivazioni di servizi mai richiesti che dovessero essere portate alla loro attenzione da parte dei clienti finali;
- il personale Responsabile di Open Access raccoglierà e segnalerà all'Organo di Vigilanza, su base trimestrale, le eventuali doglianze in merito ad attivazioni non richieste portate all'attenzione dei tecnici di rete di Open Access dai clienti finali;

- i Responsabili delle funzioni destinarie del presente Codice Comportamentale diffonderanno *procedure operative* che descrivano le regole che garantiscono efficacia e trasparenza della parità di trattamento interna-esterna nella fornitura nella produzione e fornitura dei Servizi SPM;

FUNZIONI LEGALI E REGOLAMENTARI DI TELECOM ITALIA

Il presente Codice si applica anche alle funzioni Legali e Regolamentari di Telecom Italia con esclusivo riferimento al divieto per queste funzioni di divulgare per fini commerciali alle Funzioni Retail di Telecom Italia qualsiasi informazione riservata, acquisita tramite la Funzione Wholesale.

Rimangono esclusi da questa fattispecie tutti gli scambi di informazioni necessari ad altri fini, quali ad esempio :

- (i) Informazioni rese per finalità di prevenzione, azioni e tutela di Telecom Italia in ogni sede in caso di controversie, reclami e/o frodi;
- (ii) Informazioni rese per la risoluzione di reclami documentati dei clienti finali;
- (iii) Informazioni rese per far fronte a richieste provenienti dalle autorità di settore e giudiziarie nonché per ottemperare ad obblighi normativi, regolamentari, amministrativi.

SANZIONI

Il rispetto del presente Codice Comportamentale è necessario affinché sia garantita la parità di trattamento tra le Funzioni Commerciali di Telecom Italia e gli altri Operatori.

I Responsabili e i dipendenti delle Funzioni Open Access e Wholesale, devono obbligatoriamente seguire le regole descritte nel Codice Comportamentale e rispettare tutte le sue procedure, contribuendo personalmente alla soddisfazione degli Operatori, dei clienti finali e al raggiungimento della parità di trattamento.

Tale compito rientra nei doveri contrattuali dei dipendenti Telecom Italia, e pertanto eventuali violazioni al presente Codice saranno valutate sulla base del CCNL delle Telecomunicazioni artt. 45-46-47-48.

Per quanto concerne il personale non dipendente legato a Telecom Italia da rapporti di fornitura, le cui prestazioni sono regolate all'interno di specifici contratti, saranno applicate le sanzioni previste all'interno degli stessi e, ove sussistano i presupposti di legge, saranno avanzate, presso le competenti sedi, richieste di risarcimento per i danni che tali inadempimenti avessero cagionato.