

Determinazione n. 12/2015

(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)

AVVIO ATTIVITA’ DI VERIFICA

(art. 11, comma 3 del Regolamento dell’Organo di vigilanza)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 14 luglio 2015;

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;

visto l’art. 11, comma 2 del Regolamento secondo cui “*L’Organo di vigilanza stabilisce criteri generali per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami rientranti nell’ambito delle sue competenze*”;

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, inefficienze ancora in essere e che impediscono la conclusione della migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery;

preso atto delle conclusioni del Comitato Tecnico interno istituito da Wind, gruppo di lavoro volto ad analizzare ed approfondire le cause ostative al completamento dell'adesione dell'Operatore medesimo al nuovo processo di delivery;

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 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;

considerato che i fatti descritti nella summenzionata comunicazione, e avvalorate nella successiva audizione, pongono dubbi circa l'effettiva realizzazione, da parte di Telecom Italia, degli interventi atti a garantire l'efficacia delle procedure in merito alla migrazione dell'Operatore Wind verso il Nuovo Processo di Delivery, misura prevista dal Gruppo di Impegni n. 1 di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS;

considerato che la questione oggetto della segnalazione della Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. risulta non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza;

vista la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza;

ritenuto di dover avviare l'attività di verifica della fondatezza della citata segnalazione, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' avviata, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'attività di verifica della fondatezza della 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*".

