

Determinazione n. 13/2009
(S02/09 – Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione)

AVVIO ATTIVITA' DI VERIFICA
(art. 11, comma 3 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)

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 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 lo stesso art. 11, comma 1 del Regolamento che prevede la predisposizione, da parte dell'Organo di vigilanza, di un modulo per la presentazione delle segnalazioni e dei reclami indirizzati all'Organo di vigilanza da parte di terzi;

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. 1/2009 recante "*Predisposizione del Modulo per l'invio all'Organo di vigilanza di segnalazioni e di reclami in ordine ad eventuali anomalie o inadeguatezze nell'attuazione degli impegni*", adottata il 9 aprile 2009 al fine di consentire l'immediato avvio delle attività di vigilanza;

vista la Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 2/2009 recante "*Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami*", adottata nella stessa data 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;

Organo di Vigilanza

visto l'art. 3, comma 2 della citata Determinazione n. 2/2009, in base al quale entro 5 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo, l'Ufficio di vigilanza sottopone all'Organo di vigilanza l'esito dell'esame in ordine al ricorrere dei presupposti per l'apertura di un'istruttoria formale;

visto l'art. 3, comma 5 della stessa Determinazione che dispone che *“Qualora la questione risulti non generica e non manifestamente infondata e rientri nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, questi incarica l'Ufficio di dare avvio all'attività di verifica che dovrà concludersi entro 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento”*;

vista la segnalazione pervenuta in data 15 luglio 2009, da parte delle Società Fastweb S.p.A. e Wind S.p.A., ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, e concernente il presunto illegittimo scambio di informazioni privilegiate, relative ai servizi *wholesale* prestati da Telecom Italia agli altri operatori, tra la “Divisione Wholesale” e la “Divisione Retail” di Telecom Italia;

considerato, in particolare, quanto sostenuto dalle due citate Società, ovvero che, a fronte della mancata migrazione di alcuni clienti da Fastweb e Wind (operatori *donating*) in Telecom Italia (operatore *recipient*) a causa del rifiuto opposto dalle prime due società che hanno addotto come motivazione tecnica la *“causale di scarto per codice di migrazione errato”*, la Direzione Wholesale di Telecom Italia avrebbe eseguito un'analisi per conto della Divisione Retail di Telecom Italia (per il tramite della funzione “Regolamentazione”) attraverso la quale ha verificato il codice di migrazione auto-generato dalle funzioni commerciali di Telecom Italia e quindi avrebbe verificato l'informazione riservata relativa ai servizi *wholesale* di Wind e Fastweb sottostanti ai codici di migrazione auto-generati, codice che solo l'operatore *“donating”* potrebbe, allo stato, fornire ai propri clienti a seguito di esplicita richiesta degli stessi;

considerato che le società segnalanti denunciano, altresì, la non replicabilità della verifica appena descritta, finalizzata all'auto-generazione del codice di migrazione, da parte degli operatori alternativi, che non possono interagire direttamente con la Divisione Wholesale di Telecom Italia per ottenere informazioni sensibili, relative ai servizi *wholesale* prestati da Telecom Italia stessa agli operatori concorrenti, essenziali per la generazione del codice di migrazione di ogni operatore *“donating”*;

considerato che, secondo le società segnalanti, la pratica sopra descritta configurerebbe una presunta violazione, da parte di Telecom Italia S.p.A., del contenuto del Gruppo di Impegni n. 2 relativi a *“Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della Funzione Wholesale”*;

considerato, in proposito, che gli scambi di informazioni tra le Divisioni “Wholesale” e “Retail” di Telecom Italia, se provati, potrebbero sollevare dubbi e interrogativi sull'effettivo rispetto, da parte di Telecom Italia, del principio di parità di trattamento interna-esterna, con eventuali effetti anche sulle regole e sulle procedure stabilite nel Codice Comportamentale, previsto dal sopracitato Gruppo di Impegni n.2;

considerato che la questione oggetto della segnalazione delle Società Fastweb S.p.A. e Wind 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, sottoposta, in data 20 luglio 2009, all'attenzione dell'Organo di vigilanza, ai sensi del citato art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009;

vista la consultazione effettuata per via telematica dei Componenti dell'Organo di vigilanza;

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

DETERMINA

Art. 1

E' avviata, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'attività di verifica della fondatezza della segnalazione "*S02/09 - Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione*".

Art. 2

Responsabile del procedimento è il Dott. Mario Volpari.

Art. 3

L'Ufficio di vigilanza, ai sensi dell'art. 11, comma 6, lett. a) del Regolamento, invia alle Società Fastweb S.p.A. e Wind S.p.A. una comunicazione circa la decisione assunta dall'Organo di vigilanza.

Art. 4

L'attività di verifica si concluderà entro 30 giorni, salvo proroga da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.

Roma, 22 luglio 2009

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

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