

Determinazione n. 14/2014

**(S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale –
Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all’istituzione di un nuovo processo di
delivery dei Servizi SPM)**

**FISSAZIONE DEL NUOVO TERMINE PER LA CONCLUSIONE
DELL’ISTRUTTORIA**

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 26 agosto 2014;

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. 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;

visto il documento consegnato da Fastweb durante l’audizione del 21 febbraio 2013 nel quale venivano evidenziate talune criticità nell’attuazione degli Impegni;

preso atto delle affermazioni riportate nel documento in cui sono descritte una serie di malfunzionamenti che avrebbero peggiorato le performance del sistema di CRM (Customer Relationship Management) nelle varie versioni del software approntate nel tempo, cosa che se verificata rilevarebbe ai fini di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 1;

