

### **Determinazione n. 15/2014**

**(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)**

### **CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO E RACCOMANDAZIONI IN MERITO AL SISTEMA DI CRM WHOLESAL E DI TELECOM ITALIA**

*(art. 15 del Regolamento dell’Organo di vigilanza)*

### **L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 24 settembre 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. 10/2014 del 13 marzo 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 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;

