

**Determinazione n. 17/2009**  
**(S01/09 - Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia)**

**CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO**  
*(Decisione ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)*

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 23 settembre 2009;

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");

vista la segnalazione pervenuta in data 16 giugno 2009, da parte della società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento, e concernente alcune criticità riscontrate nei processi di *provisioning* dei servizi *wholesale* SPM forniti da Telecom Italia;

considerato che la citata segnalazione riguarda in particolare:

- a) "KO cliente", ossia i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi *wholesale* inviate da Fastweb, per cause imputabili alla indisponibilità del cliente finale;
- b) "KO rete", ossia i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi *wholesale* inviate da Fastweb, per cause imputabili alla indisponibilità delle risorse di rete;
- c) Servizio di co-locazione;

considerato, nello specifico, che il segnalante indica, tra l'altro, quale possibile soluzione delle criticità di cui al precedente punto a) quella di implementare "*strumenti che garantiscano la possibilità per Fastweb di certificare tutti i KO cliente prima che gli stessi vengano emessi da Telecom Italia*", affermando che l'utilizzo da parte di Telecom Italia di tali strumenti "*è oggi solo parziale*" e che "*l'implementazione di tali strumenti può contribuire significativamente alla riduzione del fenomeno dei KO*";

considerato che, con riferimento agli strumenti di cui sopra, il segnalante auspica, in ultima analisi, un "*impegno da parte di Telecom Italia ad un utilizzo strutturato degli stessi*";

considerato che la questione oggetto della segnalazione è risultata non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza;

vista la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza, sottoposta, in data 18 giugno 2009, all'attenzione dell'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009 recante "*Criteria generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami*";

vista la Determinazione n. 8/2009 del 22 giugno 2009 con cui, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'Organo di vigilanza ha avviato l'attività di verifica della fondatezza della citata segnalazione;

vista la Determinazione n. 11/2009 del 6 luglio 2009 con la quale, ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, è stato prorogato di 30 giorni il termine per la conclusione dell'istruttoria di cui all'art. 5 della citata Determinazione n. 8/2009;

viste le richieste di informazioni inviate a Telecom Italia, ai sensi dell'art. 11, comma 4 del Regolamento, il 22 giugno e l'8 luglio 2009;

viste le risposte di Telecom Italia pervenute, rispettivamente, il 30 giugno e il 20 luglio 2009, nelle quali sono stati forniti ulteriori elementi informativi e documentazione aggiuntiva;

vista la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza sottoposta, in data 2 luglio 2009, all'attenzione dell'Organo di vigilanza;

considerati gli elementi informativi e documentali emersi nel corso dell'audizione della Società Fastweb S.p.A., tenutasi il giorno 6 luglio 2009 presso la sede dell'Organo di vigilanza, e quelli ulteriori acquisiti dalla medesima Società in data 13 luglio 2009;

vista la Determinazione n. 14/2009 del 29 luglio 2009 con la quale, ai sensi dell'art. 6, comma 1 lett. j) del Regolamento, è stata approvata la comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del medesimo Regolamento, comunicata a Telecom Italia in data 30 luglio 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ravvisava alcune apparenti anomalie nell'esecuzione degli Impegni, in particolare per quanto riguarda i punti 1.16 e 1.19 della "Proposta di Impegni" ed evidenziava la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti nel rispetto e a garanzia del principio di contraddittorio;

esperita, in data 14 settembre 2009, l'audizione richiesta da Telecom Italia, durante la quale i rappresentanti della Società hanno illustrato le caratteristiche relative ai processi di *delivery* attuale e le innovazioni previste dal "Nuovo Processo di Delivery" (in prosieguo anche NDP);

considerato che le criticità segnalate da Fastweb attengono a processi di *delivery* per la cui modifica non sono ancora scaduti i termini di adempimento fissati negli Impegni;

ritenuto che l'adempimento secondo buona fede degli Impegni richiede comunque l'adozione di tutte le misure che, senza determinare irragionevoli oneri organizzativi ed economici in capo a Telecom Italia, siano utili ad anticipare gli effetti pro-concorrenziali dei medesimi;

considerato positivamente in tale prospettiva quanto dichiarato nel corso della citata audizione dai rappresentanti di Telecom Italia circa la volontà di anticipare, senza oneri aggiuntivi per gli operatori, alcune funzionalità previste dal NDP attraverso l'uso dello strumento informatico temporaneo denominato "swap";

atteso che l'utilizzo di detto strumento sarà esteso da Telecom Italia all'intero territorio nazionale a partire dalla fine di settembre 2009 e a beneficio di tutti gli operatori che vogliono utilizzarlo, subordinatamente alla loro disponibilità ad adeguare i processi operativi e le modalità di interazione con Telecom Italia;

considerato che l'estensione dell'utilizzo del citato strumento informatico era stata più volte auspicata dall'Organo di vigilanza nel corso del procedimento istruttorio in oggetto, nonché nell'ambito delle Raccomandazioni formulate a Telecom Italia con la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009;

considerato che la volontà di Telecom Italia di estendere su vasta scala l'utilizzo del citato strumento configura un comportamento in linea con la progressiva attuazione degli obiettivi fissati dagli Impegni, tra cui si ricordano quelli di offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza della parità di trattamento interna-esterna nella produzione e fornitura dei Servizi SPM e di migliorare la qualità complessiva dei servizi offerti ai clienti finali e agli Operatori che acquistano servizi SPM;

considerato, inoltre, che il citato strumento informatico, pur non rappresentando formalmente un'anticipazione dell'NPD, introduce le principali funzionalità della *policy* di contatto con il cliente previste dal nuovo processo ed appare, quindi, una soluzione coerente con lo spirito della Delibera n. 718/08/Cons e in linea con quanto auspicato dal segnalante, contribuendo in tal modo a risolvere sostanzialmente le criticità sollevate dalla Società Fastweb S.p.A.;

considerato che, in esito all'attività istruttoria sopra richiamata, conclusasi il 15 settembre 2009, l'Organo di vigilanza non ha ravvisato violazioni da parte di Telecom Italia degli Impegni oggetto di contestazione da parte del segnalante, in quanto le criticità segnalate dalla società Fastweb S.p.A., pur rientrando nell'ambito della "cornice generale" degli Impegni e delle finalità di parità di accesso da questi perseguiti, possono configurarsi piuttosto come richieste di attuazione anticipata di quanto già espressamente previsto dagli Impegni stessi;

visto l'art. 15, comma 1 del Regolamento che dispone, in esito all'attività di verifica, l'adozione, da parte dell'Organo di vigilanza, di una decisione motivata da comunicarsi a Telecom Italia;

udita la relazione del Prof. Claudio Leporelli;

### DETERMINA

1. I comportamenti della Società Telecom Italia S.p.A., di cui alla segnalazione pervenuta all'Organo di vigilanza in data 16 giugno 2009 da parte della società Fastweb S.p.A. e relativa ad alcune criticità riscontrate nei processi di *provisioning* dei servizi *wholesale* SPM forniti da Telecom Italia, non configurano violazioni degli Impegni presentati ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/Cons.

2. Poiché l'adempimento secondo buona fede degli Impegni richiede l'adozione di tutte le misure che, senza determinare irragionevoli oneri organizzativi ed economici in capo a Telecom Italia, siano utili ad anticipare gli effetti pro-concorrenziali dei medesimi, l'Organo di vigilanza accoglie con favore la volontà di Telecom Italia comunicata in sede di audizione di fronte al Collegio di estendere all'intero territorio nazionale, a partire dalla fine di settembre 2009, lo strumento informatico c.d. "swap", che anticipa le principali funzionalità della *policy* di contatto con il cliente previste dal Nuovo Processo di Delivery, a beneficio di tutti gli operatori che vogliano utilizzarlo, subordinatamente alla loro disponibilità ad adeguare i propri processi operativi.
3. L'Organo di vigilanza proseguirà il monitoraggio dell'adempimento degli Impegni da parte di Telecom Italia e, nel richiedere alla Società di mantenere aperti i tavoli tecnici con gli operatori sui servizi di accesso anche nella fase di sperimentazione dello strumento "swap" così come in quella di attuazione del Nuovo Processo di Delivery, si riserva di effettuare regolari verifiche circa la realizzazione dei processi in atto, anche al fine di verificare il graduale superamento delle criticità esposte nella segnalazione della Società Fastweb S.p.A.
4. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento, incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola altresì alla Società Fastweb S.p.A. e, per conoscenza, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Roma, 23 settembre 2009

IL PRESIDENTE  
Giulio Napolitano

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