

### **Determinazione n. 6/2013**

**(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.**

### **AVVIO ATTIVITA’ DI VERIFICA**

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

### **L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 13 marzo 2013;

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;

