

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;

vista la Determinazione n. 6/2013 del 13 marzo 2013 con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento, è stato disposto l'avvio delle attività di verifica in ordine alla Segnalazione "*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*";

considerato che, in attuazione della citata Determinazione e al fine di sostenere ed indirizzare in maniera efficace le attività di verifica, con nota del 14 marzo 2013 l'Ufficio di vigilanza richiedeva al Segnalante dati e informazioni di dettaglio circa le presunte discriminazioni segnalate e/o altri casi analoghi;

viste inoltre le comunicazioni inviate in data 18 marzo 2013 alle società Wind Telecomunicazioni S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., BT Italia S.p.A., Tiscali S.p.A., Welcome Italia S.p.A. con cui si chiedeva di fornire ogni informazione utile per meglio definire i problemi legati al funzionamento del CRM Wholesale;

atteso che in considerazione dell'approssimarsi della scadenza originaria del termine di chiusura della fase istruttoria di cui all'art. 4 della Determinazione n. 6/2013, l'Ufficio di vigilanza reiterava la richiesta di informazioni con propria nota del 4 giugno 2013 al Segnalante e agli OLO precedentemente coinvolti, comunicando parimenti la data di chiusura del procedimento fissata, *ab origine*, per il 24 giugno successivo;

preso atto del riscontro fornito dal Segnalante con nota del 10 giugno 2013 nella quale si dettagliavano le specifiche criticità sui servizi bitstream e ULL correlate al rilascio della nuova versione CRM da parte di Telecom Italia, malfunzionamenti che, se verificati, causerebbero un impatto negativo sulla capacità di attivazione dei clienti da parte dell'Operatore in parola;

considerato che tale analisi, data la complessità della fattispecie in esame richiedeva ulteriori approfondimenti per poter essere portata a compimento in maniera esaustiva e completa;

vista la Determinazione n. 15/2013 del 19 giugno 2013 con la quale, sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, il termine di cui all'art. 4 della Determinazione n. 6/2013 del 13 marzo 2013 veniva prorogato di 90 giorni;

preso atto del riscontro fornito dalla Società Vodafone Omnitel N.V. del 19 giugno 2013, con il quale l'Operatore evidenziava continui blocchi del sistema CRM in orari critici della giornata per durate sempre superiori all'ora, accludendo i relativi dettagli delle doglianze alla corrispondenza in parola;

vista la nota dell'Ufficio di vigilanza del 3 luglio 2013 indirizzata a Telecom Italia con cui venivano richieste le informazioni precedentemente trasmesse dal Segnalante con propria del 10 giugno 2013 e dall'Operatore Vodafone con la comunicazione del 19 giugno 2013;

preso atto della risposta di Telecom Italia pervenuta il 5 agosto 2013 nella quale venivano forniti i chiarimenti richiesti;

atteso che l'esame dei riscontri forniti, la complessità della tematica trattata e il dettaglio degli interventi richiesti per la sua conduzione, richiedeva ulteriori verifiche per poter essere portata a compimento in maniera integrale e approfondita;

vista quindi la Determinazione n. 19/2013 del 16 ottobre 2013 con la quale, ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 15/2013 del 19 giugno 2013 veniva prorogato di 90 giorni;

sentita in audizione la Società Telecom Italia il 16 ottobre 2013 durante la quale sono stati valutati i piani di rilascio del CRM Wholesale, gli interventi eseguiti sulla relativa piattaforma e, in generale, l'insieme delle attività intraprese dalla Società per il miglioramento delle attività a supporto del provisioning verso gli OLO;

sentita altresì in audizione Fastweb S.p.A. l'11 novembre 2013, nel corso della quale la Società ha illustrato le criticità oggetto della Segnalazione e, nello specifico, le problematiche rilevate sui servizi di provisioning e assurance;

sentita nuovamente in audizione la Società Telecom Italia il 9 dicembre 2013 e preso atto della disponibilità di quest'ultima alla realizzazione di un nuovo indicatore per il monitoraggio del CRM Wholesale capace di segnalare, in maniera strutturata, eventuali malfunzionamenti del sistema in parola;

ritenuto di dover valutare l'effettivo funzionamento dello strumento proposto e le corrispondenti risultanze, al fine di poter stabilire l'idoneità dello stesso alla soluzione delle anomalie segnalate ed oggetto del presente provvedimento;

atteso che la fattibilità tecnica del nuovo indicatore, come affermato da Telecom Italia, potrà essere esercibile soltanto a partire dal mese di aprile 2014;

vista la Determinazione n. 29/2013 del 9 dicembre 2013 con la quale, ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 2/2009, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 19/2013 del 16 ottobre 2013 è stato prorogato al 29 agosto 2014;

vista la successiva nota di Telecom Italia del 10 febbraio 2014 con la quale l'Operatore comunicava che i dati di misurazione derivanti dall'applicazione del nuovo indicatore sarebbero stati disponibili a partire dal mese di maggio 2014;

preso atto della successiva nota di Telecom Italia del 6 giugno 2014 e della seguente audizione dell'11 giugno, nelle quali l'Operatore presentava all'Organo di vigilanza le prime elaborazioni dell'indicatore in discorso, evidenze numeriche relative al periodo 30 aprile-30 maggio 2014;

atteso che dall'analisi dei primi dati forniti in sede d'incontro, il nuovo KPI così elaborato mostrava il persistere delle criticità della piattaforma CRM in termini di ordinativi di lavoro giacenti sul sistema in discorso con particolari evidenze negative circa il processo di delivery dei servizi ULL e WLR e con un più regolare funzionamento del provisioning dei servizi bitstream;

ritenuto opportuno, alla luce dei dati emersi dall'incontro dell'11 giugno 2014, avviare una fase approfondita di analisi e verifica del nuovo KPI;

vista la nota dell'Organo di vigilanza all'indirizzo di Telecom Italia del 16 giugno 2014, inviata per conoscenza all'Autorità e al segnalante, con la quale il Consiglio raccomandava un intervento tempestivo e strutturato tale da permettere la piena e corretta operatività del sistema di CRM;

vista, ancora, l'aspettativa contenuta nella medesima nota, con cui l'Organo di vigilanza chiedeva di conoscere lo stato di avanzamento della messa in stabilità del nuovo indicatore, tramite la trasmissione di aggiornamenti mensili e una relazione bisettimanale contenente le rilevazioni del valore del KPI citato, nonché le indicazioni dei volumi di giacenza e backlog correlati e distinti per servizio;

considerate le successive trasmissioni dei dati richiesti da parte di Telecom Italia, evidenze numeriche che hanno dimostrato un lento ma progressivo miglioramento delle misurazioni;

sentita in audizione la Società Telecom Italia sulla tematica in parola in data 23 luglio 2014, durante quale incontro è stata ad essa formulata esplicita richiesta di conoscere le cause e i relativi pesi percentuali che comportano la persistente permanenza su CRM Wholesale di ordini ULL e WLR oltre il limite definito dall'indicatore elaborato su richiesta dell'OdV;

ravvisata la necessità di valutare su un più ampio arco temporale le azioni messe in campo da Telecom Italia al fine di risolvere le criticità segnalate, nonché conoscere e analizzare le ragioni che hanno determinato i citati malfunzionamenti della piattaforma CRM;

ritenuto pertanto, per i suesposti motivi, di prorogare il termine di conclusione dell'attività di verifica relative al procedimento *"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"*;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Determinazione n. 10/2014, il termine di cui all'art. 1 della Determinazione n. 29/2013 del 9 dicembre 2013 è prorogato sino al 30 gennaio 2015.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, alla Società segnalante ai sensi dell'art. 11, c. 6, lett. a), inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 26 agosto 2014

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



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

