

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 WHOLESALE 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;

Organo di Vigilanza

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, avrebbero causato 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 richiesti specifici riscontri su taluni rilievi evidenziati, con separate comunicazioni, dall'Operatore segnalante il 10 giugno 2013 e dall'Operatore Vodafone con nota del 19 giugno 2013, entrambe concernenti l'oggetto del contendere;

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, in considerazione della complessità della tematica trattata e del dettaglio degli interventi richiesti per la sua conduzione, richiedeva ulteriori verifiche per poter essere portato 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 ulteriori 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;

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;

considerata la nota del 10 dicembre 2013 indirizzata al Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella quale l'Organo di vigilanza esprimeva talune considerazioni relative al sistema di monitoraggio degli indicatori di *performance* di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 e suggeriva, in particolare, l'opportunità di introdurre ulteriori indicatori capaci di monitorare specifici aspetti dell'operatività di Telecom Italia quale, ad esempio, un indicatore atto a rilevare le prestazioni relative al nuovo sistema di CRM Wholesale;

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 connesse alla 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 nuova 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;

preso atto della diffida a Telecom Italia assunta dall'Autorità con la Delibera n. 309/14/CONS del 19 giugno 2014 attinente, anche se non solo, proprio ai problemi di malfunzionamento del CRM Wholesale di Telecom Italia, che ha imposto alla Società in parola nuovi e diversi KPI rispetto a quelli contenuti negli Impegni.

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 sull'argomento 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;

sentita in audizione la Società Fastweb in data 23 luglio 2014, nel corso della quale quest'ultima avvalorava le problematiche già segnalate e, in particolare, la presenza di codici di chiusura ("KO") non conformi al tipo di servizio richiesto;

esaminati i nuovi avanzamenti dell'indicatore in questione, in data 28 luglio 2014, ove si rilevava un ulteriore miglioramento del trend del rilevatore in parola, orientamento che lascia presupporre l'esercizio di un presidio del tema nonché un monitoraggio continuo e strutturale della problematica;

vista la Determinazione n. 14/2014 del 26 agosto 2014 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 stato prorogato al 30 gennaio 2015.

accertata dall'Organo di vigilanza la costante azione di monitoraggio dell'andamento del nuovo indicatore di CRM, a cura di uno specifico gruppo di lavoro all'uopo istituito dalla Società, organizzazione aziendale che assicura un costante presidio orientato alla risoluzione definitiva della problematica lamentata dal segnalante;

considerato il contenuto del Gruppo di Impegni n. 1 e, in particolare, i sottogruppi contenuti nella rubrica "*Nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale*", che nulla prescrivono circa le modalità qualitative o di valutazione con cui Telecom Italia dovrebbe erogare il proprio servizio di Customer Relationship Management agli OLO, limitandosi a prevedere unicamente l'istituzione di un nuovo sistema unitario di CRM per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli Operatori e la funzione Wholesale di Telecom Italia;

valutata pertanto la conseguente impossibilità, per l'Organo di vigilanza, di giudicare gli acclarati e perduranti malfunzionamenti del sistema di CRM wholesale in termini di violazione degli Impegni, non rientrando le negligenze qualitative emerse durante l'attività di verifica tra i comportamenti richiesti ai sensi degli obblighi di cui alla Delibera n. 718/08/CONS;

accertata peraltro, come sopra evidenziato, una gestione lacunosa della problematica in questione da parte di Telecom Italia e ritenuto, anche al fine di dare dovuta attuazione agli obiettivi fissati, pur senza un obbligo regolamentare di risultato, per il CRM dall'art. 1 p. 8, primo periodo degli Impegni, di dover censurare detta negligente gestione e indirizzare, per questo motivo, all'Operatore una serie di raccomandazioni volte a promuovere, attraverso la verifica delle azioni da questa intraprese per migliorare le *performance* del sistema di CRM, un effettivo miglioramento della qualità dei servizi prestati agli Operatori Alternativi;

considerati, infine, tutti gli elementi informativi e i dati emersi nel corso dell'attività di verifica relativa al procedimento in oggetto, che consentono all'Organo di vigilanza di adottare una decisione motivata ai sensi dell'art. 15 del Regolamento;

udita la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza;

adotta la seguente

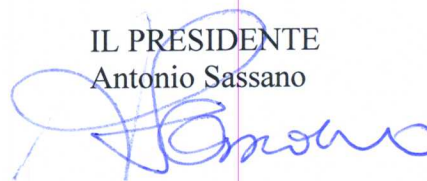
DETERMINAZIONE

1. Le verifiche condotte in merito all'oggetto della segnalazione della Società Fastweb S.p.A. del 21 febbraio 2013, di cui al presente procedimento, riguardanti asseriti malfunzionamenti che avrebbero peggiorato le *performance* del sistema di CRM (Customer Relationship Management) in concomitanza dei rilasci delle varie versioni del software approntate nel tempo, come accertati dall'Organo di vigilanza, non configurano, per le ragioni indicate in premessa, un'inottemperanza degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e, in particolare, del Gruppo di Impegni n. 1, atteso che esso che non disciplina né impone un preciso obbligo di risultato quanto alla qualità dei servizi erogata dal CRM Wholesale.

2. L'Organo di vigilanza, tenuto anche conto di quanto previsto dall'art. 1, punto 8 degli Impegni, censura Telecom Italia in ordine alla gestione della problematica in questione.
3. L'Organo di vigilanza raccomanda a Telecom Italia di predisporre una puntuale procedura tesa a verificare il corretto funzionamento del software in occasione dei relativi rilasci, coinvolgendo formalmente gli Operatori al fine di garantire la massima qualità del risultato, anche attraverso l'istituzione di aree territoriali ristrette su cui effettuare il pre-esercizio dei rilasci medesimi.
4. L'Organo di vigilanza invita, quindi, Telecom Italia ad inviare settimanalmente rapporti dell'indicatore di funzionamento del CRM wholesale, integrati da un apposito prospetto indicante il numero assoluto degli ordinativi di lavoro in lavorazione suddivisi per servizio, nonché degli ordinativi fuori obiettivo di *predelivery*, accompagnati dalle causali per cui i suddetti ordini non rispettano tale obiettivo, al fine di verificare l'andamento e l'efficacia delle azioni intraprese dalla Società al fine di migliorare le *performance* del sistema di CRM.
5. L'Organo di vigilanza, in esito alle attività di verifica condotte e udita la relazione tecnica dell'Ufficio, dispone la chiusura del procedimento ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.
6. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere, ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento, 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.
7. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 24 settembre 2014

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

