

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;

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 l'art. 3, comma 5 della stessa Determinazione che dispone che *“Qualora la questione risulti non generica e non manifestamente infondata e rientri nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, questi incarica l'Ufficio di dare avvio all'attività di verifica che dovrà concludersi entro 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento”*;

visto il documento consegnato da Fastweb durante l'audizione del 20 febbraio 2013 nel quale vengono evidenziate talune criticità nell'attuazione degli Impegni;

preso atto delle affermazioni riportate nel citato documento in cui è descritta una serie di malfunzionamenti che avrebbero peggiorato le performance del sistema di CRM (Customer Relationship Management) nelle varie versioni del software approntate nel tempo;

considerata la rilevanza del problema dei KO in attivazione degli Ordinativi di Lavoro wholesale e preso atto della lamentata assenza di giustificazione per le elevate percentuali di KO causate dalla release 2.0 del CRM, così come dichiarato dall'Operatore Fastweb;

visto il perdurare delle anomalie che starebbero causando gravi criticità con migliaia di Ordinativi di Lavoro bloccati sul CRM release 3.0;

considerato che i fatti descritti nella segnalazione, se accertati e se di natura discriminatoria, rilevano ai fini di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 1;

considerato che la questione oggetto della segnalazione della Società Fastweb S.p.A. risulta non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza;

ritenuto di dover avviare l'attività di verifica della fondatezza della citata segnalazione, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' avviata, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'attività di verifica della fondatezza della segnalazione *“S02/13 – Fastweb/ Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale”*.

2. Responsabile del procedimento è l'Ing. Marco De Grandis.
3. L'Ufficio di vigilanza, ai sensi dell'art. 11, comma 6, lett. a) del Regolamento, invia alla Società Fastweb S.p.A. una comunicazione circa la decisione assunta dall'Organo di vigilanza, nonché una richiesta di fornire dati e informazioni di dettaglio circa le presunte discriminazioni segnalate e/o altri casi analoghi.
4. L'attività di verifica si concluderà entro 70 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza con decisione ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.
5. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza

Roma, 13 marzo 2013

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

