

**Determinazione n. 9/2017**

**AVVIO DEL MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI DEL NUOVO  
SISTEMA DI ACCOGLIENZA CRM NOW E CONFRONTO CON QUELLE  
DELL'ATTUALE SISTEMA DI ACCOGLIENZA CRM WHOLESALE**

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 17 marzo 2017;

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;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente "*Istituzione di un Organo di vigilanza*", introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd"), di cui all'art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

considerato l'art 64, comma 16 della Delibera sopra menzionata, che prevede la possibilità per l'Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni sugli obblighi di non discriminazione;

considerata la Delibera dell'Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di *equivalence*, formulata ai sensi dell'art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (di seguito "il Regolamento") approvato di concerto tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

ricordato che l'art. 1, comma 2 del Regolamento attribuisce all'Organo di vigilanza il compito di supportare Telecom Italia nella verifica, tra l'altro, delle ulteriori misure volontarie di cui al punto 7.1.1 degli Impegni, con il compito di prevenire possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle misure medesime;

vista la citata Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 652/16/CONS con la quale si definisce, tra l'altro, il piano di *roll-out* per il processo di migrazione alla Nuova Catena di Delivery (NCD);

tenuto conto che la Nuova Catena di Delivery costituisce una componente essenziale del Nuovo Modello di Equivalence (di seguito anche "NME"); volto ad assicurare maggiori garanzie di parità di trattamento tra le proprie divisioni interne e gli OAO;

considerato che la Nuova Catena di Delivery prevede un nuovo sistema CRM (detto "CRM NOW") sia destinato a funzionare quale unico sistema di accoglienza per gli ordinativi di lavoro provenienti sia dagli OAO che da Telecom Italia Retail;

preso atto che il piano di *roll-out* definito dalla citata Delibera n. 652/16/CONS prevede per un periodo transitorio la coesistenza di due sistemi di accoglienza, CRM Wholesale per gli ordinativi di lavoro degli OAO non ancora migrati alla NCD e CRM NOW per tutti gli ordinativi degli OAO e di Telecom Italia Retail già migrati, e che tale coesistenza si protrarrà sino al mese di dicembre 2017, mentre la migrazione alla NCD degli ordinativi di lavoro degli OAO avrà inizio a partire dal 1° luglio 2017;

vista la comunicazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 24 gennaio 2017, concernente la richiesta di supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64, commi 1, lett. b-e, 2, 3, 8-12 e 15 della Delibera n. 623/15/CONS, attività di collaborazione prevista dall'art. 15 bis del Regolamento;

considerata in particolare la richiesta dell'Autorità di "*svolgere un'attività di individuazione e analisi di alcuni indicatori da applicare agli ordini Retail, su nuovo CRM, e Wholesale, su vecchio CRM, in modo che siano confrontabili*";

vista la Determinazione n. 1/2017 dell'Organo di vigilanza che, nell'ambito del piano di lavoro per il 2017, recependo quanto sopra richiesto dall'Autorità, ha previsto l'estensione al nuovo sistema "CRM NOW" e ai nuovi servizi SLU e VULA del monitoraggio dell'indice di Performance CRM;

ravvisata la necessità, per tutto il periodo di transizione, di monitorare entrambi i sistemi di accoglienza CRM ("NOW" e "Wholesale") attuando un confronto prestazionale tra gli stessi;

tenuto conto della nota tecnica redatta dall'Ufficio di vigilanza avente per oggetto *"Definizione di un indicatore finalizzato a valutare le prestazioni dei sistemi di accoglienza CRM NOW e CRM Wholesale"*, allegata alla presente;

adotta la seguente

### **DETERMINAZIONE**

1. L'Organo di vigilanza, considerato l'Indicatore Prestazionale CRM definito nella nota tecnica redatta dall'Ufficio di vigilanza avente per oggetto *"Definizione di un indicatore finalizzato a valutare le prestazioni dei sistemi di accoglienza CRM NOW e CRM Wholesale"*, allegata alla presente (Allegato A) e di cui costituisce parte integrante, richiede a Telecom Italia di fornire i valori rilevati per il suddetto indicatore a partire dal 1 giugno 2017 con frequenza settimanale.
2. L'Indicatore di cui al precedente art. 1 dovrà essere calcolato separatamente per i seguenti servizi: ULL-LA, ULL -LNA, WLR-LA, WLR-LNA, BTS-LA, BTS-LNA, SLU-LA, SLU-LNA, VULA-LA, VULA-LNA, BTS NGA-LA, BTS-LNA e i valori così calcolati dovranno essere rappresentati, per ogni rilevazione, separatamente per i due sistemi di accoglienza CRM NOW e CRM Wholesale secondo le due tabelle riportate nell'allegato B del presente provvedimento. Tali dati, rilevati settimanalmente, saranno trasmessi all'Organo di vigilanza con frequenza quindicinale.
3. La rilevazione dell'Indice di cui all'art. 1 e la trasmissione dei relativi dati come disposto all'art. 2 dovranno essere effettuati almeno per tutto il tempo necessario a completare la migrazione di tutti gli ordinativi di lavoro (Retail + OAO) dalla vecchia alla Nuova Catena di Delivery.
4. L'Organo di vigilanza dispone, a partire dal primo invio dei dati secondo le modalità definite agli articoli precedenti, la cessazione del monitoraggio dell'Indice di funzionamento CRM nelle modalità, di cui alla Determinazione n.15/2014 del 24 settembre 2014.
3. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore dell'Ufficio di vigilanza di trasmettere la presente Determinazione a Telecom Italia e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, disponendone, altresì, la pubblicazione sul proprio sito web.

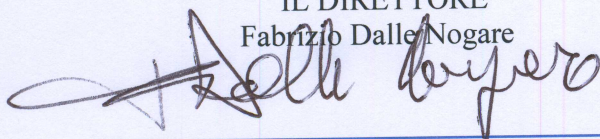
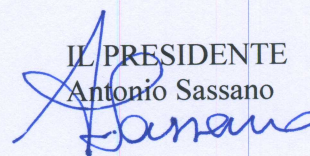
Roma, 17 marzo 2017

Per attestazione di conformità a quanto determinato

**IL DIRETTORE**

Fabrizio Dalle Nogare

**IL PRESIDENTE**  
Antonio Sassano



## **Nota Tecnica**

**Definizione di un indicatore finalizzato a valutare le prestazioni dei sistemi di accoglienza CRM NOW e CRM Wholesale**

## 1 Introduzione

La presente nota si pone lo scopo di definire un indicatore finalizzato a valutare le prestazioni dei sistemi di accoglienza CRM NOW e CRM Wholesale nel periodo transitorio di migrazione della gestione degli ordinativi di lavoro dalla vecchia alla Nuova Catena di Delivery.

## 2 Definizione dell'indicatore

L'indicatore, denominato *Indicatore Prestazionale CRM (in breve IP-CRM)*, è definito come il rapporto (espresso in percentuale):

$$A/B$$

Dove B è il numero totale degli ordinativi in lavorazione per quello stesso servizio alla data della rilevazione (ossia il numero totale degli OL in lavorazione per un determinato servizio e non ancora chiusi alla data della rilevazione).

A è il numero di ordini di un determinato servizio, ricevuti da N o più giorni, che alla data della rilevazione risultano in lavorazione sul CRM senza ordine formalizzato verso Open Access.

Per quanto riguarda i valori di N (soglia critica di permanenza) per gli ordinativi di lavoro che concorrono al calcolo dell' IP-CRM, vale quanto riportato nella seguente tabella:

| SERVIZIO    | OL scelti su base DRO (DATA RICEZIONE ORDINE) |
|-------------|-----------------------------------------------|
| ULL_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav      |
| ULL_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav      |
| WLR_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 4gg_lav      |
| WLR_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 11gg_lav     |
| BTS_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 8gg_solari   |
| BTS_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_solari  |
| SLU_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav      |
| SLU_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav      |
| VULA_LA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav     |
| VULA_LNA    | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav     |
| BTS_NGA_LA  | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav     |
| BTS_NGA_LNA | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav     |

## 3 Dominio di rilevazione

L'*Indicatore Prestazionale CRM* si applica per ognuno dei servizi riportati in tabella e per ognuno dei due sistemi di accoglienza CRM Wholesale e CRM NOW.

**Allegato B**

| Data della rilevazione:  |                          |                                       |                               |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| Tabella 1 <b>CRM NOW</b> |                          |                                       |                               |
| SERVIZI                  | Numero OL in Lavorazione | Di cui oltre N. giorni in predelivery | Indicatore di performance (%) |
| ULL LA                   |                          |                                       |                               |
| ULL LNA                  |                          |                                       |                               |
| WLR LA                   |                          |                                       |                               |
| WLR LNA                  |                          |                                       |                               |
| BTS LA                   |                          |                                       |                               |
| BTS LNA                  |                          |                                       |                               |
| SLU LA                   |                          |                                       |                               |
| SLU LNA                  |                          |                                       |                               |
| VULA LA                  |                          |                                       |                               |
| VULA LNA                 |                          |                                       |                               |
| BTS NGA LA               |                          |                                       |                               |
| BTS NGA LNA              |                          |                                       |                               |

| Data della rilevazione:        |                          |                                       |                               |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| Tabella 2 <b>CRM Wholesale</b> |                          |                                       |                               |
| SERVIZI                        | Numero OL in Lavorazione | Di cui oltre N. giorni in predelivery | Indicatore di performance (%) |
| ULL LA                         |                          |                                       |                               |
| ULL LNA                        |                          |                                       |                               |
| WLR LA                         |                          |                                       |                               |
| WLR LNA                        |                          |                                       |                               |
| BTS LA                         |                          |                                       |                               |
| BTS LNA                        |                          |                                       |                               |
| SLU LA                         |                          |                                       |                               |
| SLU LNA                        |                          |                                       |                               |
| VULA LA                        |                          |                                       |                               |
| VULA LNA                       |                          |                                       |                               |
| BTS NGA LA                     |                          |                                       |                               |
| BTS NGA LNA                    |                          |                                       |                               |