

Determinazione n. 6/2012

(S02/11 – Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici – rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2)

CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA *(Art. 15 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)*

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione dell'8 febbraio 2012;

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 o a possibili casi di mancata rispondenza delle rilevazioni dei KPI a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa;

vista la Determinazione n. 2/2009 dell'Organo di vigilanza, recante "*Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami*";

vista la lettera del 27 ottobre 2011, con la quale la Società Fastweb S.p.A. ha richiesto taluni dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, attivando la relativa procedura realizzata dall'Azienda conformemente alle Determinazioni nn. 21/2009 e 4/2010 dell'Organo di vigilanza;

considerato, in particolare, che la richiesta dell'Operatore Fastweb ha riguardato le seguenti informazioni:

1. i contratti stipulati tra Telecom Italia e determinate imprese fornitrici utilizzate per l'attivazione dei servizi di unbundling per Fastweb e per l'attivazione dei servizi alla propria clientela Retail, negli anni 2008, 2009, 2010 e nel primo semestre 2011;
2. i relativi corrispettivi annui complessivi, per tutte le attività svolte, versati da Telecom Italia;
3. l'estrazione certificata dal sistema WFM (*Work Force Management*) di Telecom Italia dei dati relativi ai 31.817 ordinativi di lavoro, inviati da Fastweb, per i quali è stato fornito un "KO".

vista la lettera di risposta di Telecom Italia, inviata in data 10 novembre 2011;

considerato che Telecom Italia ha opposto un rifiuto a rendere disponibili le informazioni di cui ai punti 1. e 2. sopra citati, adducendo specifiche motivazioni;

considerato che, relativamente alle informazioni di cui al punto 3, Telecom Italia, pur sostenendo che le stesse siano già nella disponibilità di Fastweb, atteso che l'Azienda ha già comunicato questi dati nell'ambito del giudizio arbitrale promosso dall'Operatore alternativo in data 24 gennaio 2011, ha manifestato la propria disponibilità a fornire i dati richiesti, con le eventuali integrazioni necessarie;

vista la lettera del 16 novembre 2011, con la quale Fastweb, contestando il rifiuto opposto da Telecom Italia e le relative motivazioni, ha reiterato la precedente richiesta di informazioni;

sentito l'Operatore Fastweb in audizione il 16 novembre 2011;

considerato che, in tale sede, detto Operatore, rappresentando all'Organo di vigilanza le ragioni sottostanti alla richiesta di prendere visione dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese fornitrici, ha manifestato il sospetto di una violazione della parità di trattamento derivante dalla possibile presenza di clausole ostative a garantire identiche condizioni (tecniche ed economiche) quando l'impresa agisce per attivare servizi di unbundling per l'Operatore alternativo;

sentita Telecom Italia in audizione il 25 novembre 2011;

vista la Determinazione n. 23/2011 del 2 dicembre 2011, con la quale l'Organo di vigilanza, nel prendere atto degli argomenti con cui l'Azienda ha affermato di non essere tenuta a fornire le informazioni di cui ai punti 1 e 2, in quanto non ricomprese nell'ambito oggettivo di applicazione della procedura attivata da Fastweb, ha pur tuttavia richiesto a Telecom Italia talune informazioni aggiuntive circa le questioni sollevate dall'Operatore;

considerato che, con la stessa Determinazione, l'Organo di vigilanza richiedeva alla Società Fastweb S.p.A. di fornire informazioni e indizi quanto più possibile puntuali e circostanziati circa l'asserita discriminazione messa in atto dal personale dipendente delle ditte fornitrici di cui Telecom Italia si avvale per l'attivazione all'Operatore alternativo di servizi di unbundling, fornendo tutti gli elementi eventualmente disponibili per risalire ai singoli casi contestati;

considerato, peraltro, che le circostanze e i fatti evidenziati da Fastweb sono apparsi idonei a compromettere le garanzie poste a tutela degli Operatori alternativi con gli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/Cons dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

considerato che i fatti sostenuti da Fastweb sono stati valutati dall'Organo di vigilanza rilevanti ai fini della verifica del rispetto, da parte di Telecom Italia, del principio di parità di trattamento così come declinato, in particolare, nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2 ed alla luce delle Raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza sulla materia;

vista la Determinazione n. 27/2011 del 19 dicembre 2011, con la quale, per le suesposte ragioni, l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica in ordine al procedimento *"S02/11 – Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici – rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2"*, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento;

vista altresì la Determinazione n. 1/2012 del 18 gennaio 2012, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto la proroga del termine di conclusione dell'istruttoria;

considerato, in particolare, che nell'ambito delle succitate attività di verifica, l'Organo di vigilanza ha previsto l'analisi delle clausole dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici di cui l'Azienda si avvale per l'attivazione di servizi presso la clientela Retail e quella degli OLO, allo scopo di riscontrare l'eventuale violazione del principio di parità di trattamento derivante dalla possibile presenza, nei contratti citati, di clausole discriminatorie applicabili alle prestazioni rese dall'impresa terza nei confronti dei clienti dell'Operatore alternativo;

tenuto conto che la predetta analisi è stata condotta dall'Ufficio di vigilanza nei giorni 9, 12 e 25 gennaio 2012 presso i locali di Telecom Italia;

vista la relazione finale dell'Ufficio di vigilanza dell'8 febbraio 2012;

considerato, nello specifico, che dalle verifiche dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici non sono emerse clausole ostative a garantire identiche condizioni (tecniche ed economiche), allorquando detta impresa agisca per attivare servizi per i clienti dell'Operatore alternativo;

considerato che gli unici elementi di differenza riscontrati sono risultati imputabili a distinti processi di gestione degli ordinativi, peraltro previsti e disciplinati dal quadro normativo di riferimento rappresentato dai vigenti provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

considerato in particolare che, tra gli elementi di differenza, rileva il ricorso a sondaggi - svolti da aziende specializzate e incaricate da Telecom Italia - per la rilevazione della soddisfazione della clientela, i cui esiti sono utilizzati per la definizione della c.d. "Classe di Merito" (o CdM), da cui discende l'eventuale applicazione delle penali previste nel contratto;

considerato che, conformemente alla vigente normativa di settore volta a tutelare la riservatezza dei dati personali dei clienti degli Operatori alternativi, il ricorso ai sondaggi di cui sopra risulta ammissibile solo con riferimento alle prestazioni fornite dall'impresa terza nei confronti della clientela Retail di Telecom Italia e non degli OLO;

considerato, tuttavia, che simili rilevazioni della soddisfazione della clientela degli Operatori alternativi, potrebbero contribuire ad assicurare maggiore uniformità di giudizio circa l'operato dell'impresa appaltatrice, potendo in questo modo Telecom Italia disporre di un criterio pienamente identico di valutazione degli interventi realizzati presso i clienti Retail e degli OLO;

preso atto della circostanza che l'Operatore Fastweb non ha fornito gli elementi informativi e di valutazione richiesti dall'Organo di vigilanza, che avrebbero permesso di svolgere indagini più accurate e puntuali su eventuali doglianze riferite a precisi aspetti contrattuali;

udita la relazione del Prof. Gérard Pogorel;

adotta la seguente

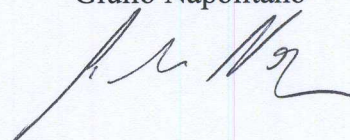
DETERMINAZIONE

1. I comportamenti della Società Telecom Italia S.p.A., di cui alla segnalazione "S02/11 – Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici – rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2", non configurano violazioni degli Impegni presentati dall'Azienda ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS.
2. L'Organo di vigilanza, in ragione delle evidenze emerse nel corso della valutazione delle clausole dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici, invita l'Azienda a sensibilizzare gli Operatori alternativi sull'opportunità di impiegare strumenti di rilevazione della soddisfazione della propria clientela circa la qualità dell'intervento effettuato dall'impresa appaltatrice, ai fini della valutazione della prestazione resa dalla medesima.

3. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere 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.

Roma, 8 febbraio 2012

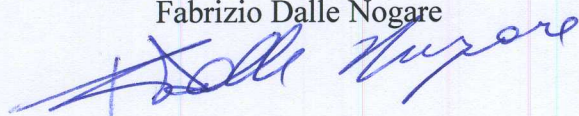
IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Giulio Napolitano".

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fabrizio Dalle Nogare".