

Determinazione n. 21/2010

GRUPPO DI IMPEGNI N. 1

***“ISTITUZIONE DI: (I) UN NUOVO PROCESSO DI DELIVERY DEI SERVIZI SPM;
(II) MODALITA' OPERATIVE AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI
CO-LOCAZIONE; (III) NUOVI SISTEMI DI GESTIONE DEI CLIENTI
WHOLESALE”***

e

GRUPPO DI IMPEGNI N. 2

***“ISTITUZIONE DI UN NUOVO SISTEMA DI INCENTIVI E DI UN CODICE
COMPORTAMENTALE PER IL PERSONALE DI OPEN ACCESS E DELLA
FUNZIONE WHOLESALE”***

**RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI DI TELECOM ITALIA E ALLE
INFORMAZIONI NECESSARIE ALLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' DI
VIGILANZA**

(artt. 10, comma 2, e 12, comma 1 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 23 novembre 2010;

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;

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 l'articolo 10, comma 2, del Regolamento che prevede che l'Organo di vigilanza possa chiedere a Telecom Italia informazioni, chiarimenti o l'esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidati dal punto 7.1 degli Impegni;

visto l'articolo 12, comma 1, del Regolamento che prevede che l'Organo di vigilanza possa avere accesso diretto alle informazioni e ai dati necessari allo svolgimento delle attività di vigilanza a esso affidate dal punto 7.1 degli Impegni, presso gli uffici e i siti delle funzioni Open Access, Wholesale, Network e commerciali di Telecom Italia e ogni altra unità organizzativa eventualmente interessata, nel rispetto dei termini e delle modalità specificate nel Regolamento medesimo;

vista la Determinazione n. 4/2009 del 14 maggio 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, le Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 2 *“Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale”*;

vista la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, le Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1 *“Istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale”*;

vista la Determinazione n. 17/2010 del 28 settembre 2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato il Rapporto sullo stato di avanzamento delle attività relative al citato Gruppo di Impegni n. 2, riservandosi di porre in essere ogni ulteriore attività di verifica volta a riscontrare l'effettivo rispetto, in tale ambito, del principio di parità di trattamento interna-esterna da parte di Telecom Italia;

considerata la forte attenzione degli Operatori alternativi rivolta, in particolare, al problema dei dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi wholesale, in particolare per cause imputabili alla indisponibilità del cliente finale (c.d. “KO cliente”) e delle risorse di rete (c.d. “KO rete”);

considerata l'introduzione generalizzata sull'intero territorio nazionale del sistema “SWAP” da parte di Telecom Italia per agevolare lo scambio di informazioni tra Open Access e gli Operatori alternativi al fine di prevenire i motivi di annullamento degli ordinativi di lavoro per cause dipendenti dal cliente;

considerato che detti Operatori hanno continuato a lamentare la persistenza di criticità nonostante il ricorso all'utilizzo del sistema “SWAP”;

considerati l'avvio del Nuovo Processo di Delivery, a far data dal 31 marzo 2010, e la conseguente necessità di esprimere una valutazione dei vantaggi da esso derivanti, operando una comparazione tra i dati pregressi e quelli relativi al nuovo processo;

considerato che, a tal fine, l'Organo di vigilanza ha approvato, in data 14 aprile 2010, il “Progetto analisi KO” ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento, allo scopo di individuare indicatori di processo che qualifichino in maniera univoca i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione, da parte degli Operatori alternativi, di servizi wholesale (c.d. “KO”);

vista la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato e pubblicato la nota metodologica relativa al “Progetto analisi KO”;

considerato che, attraverso l'analisi delle causali di scarto degli ordinativi di lavoro, l'Organo di vigilanza ha inteso, altresì, apportare un ulteriore contributo ai benefici attesi dall'avvio del Nuovo Processo di Delivery in termini, rispettivamente, di maggiori garanzie di trasparenza ed efficienza nella gestione dei citati ordinativi;

considerato che il fenomeno dei c.d. "KO" risulta potenzialmente idoneo a compromettere le esigenze di trasparenza e di parità di trattamento sottese agli Impegni, intesi nel loro complesso, e necessita, pertanto, di un approfondimento volto a valutarne le cause, le dinamiche e gli effetti, con specifico riferimento all'introduzione del Nuovo Processo di Delivery ed alle pratiche commerciali ed ai comportamenti dei dipendenti di Telecom Italia, che devono conformarsi ai principi ed alle indicazioni recate dal citato Codice Comportamentale;

considerata l'attualità delle problematiche correlate al fenomeno dei c.d. "KO" oggetto di verifica nell'ambito del procedimento N. A428 avviato, in data 23 giugno 2010, nei confronti della Società Telecom Italia S.p.A. dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, su istanza degli Operatori Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

vista l'attinenza delle questioni su cui sono in corso gli accertamenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con la materia degli Impegni e segnatamente i Gruppi di Impegni nn. 1 *"Istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale"* e 2 *"Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale"*;

vista la necessità di disporre a campione di materiale utile alla verifica dell'effettivo rispetto dei principi posti a base dei citati Impegni;

ravvisata la necessità di valutare, nel pieno rispetto dei limiti e delle finalità dettati dagli Impegni e dal Regolamento, i fatti denunciati dalle Società promotrici del citato procedimento, con specifico riguardo alla asserita pratica di Telecom Italia di opporre, in maniera eccessiva e strumentale, un elevato numero di rifiuti alle richieste di attivazione di servizi all'ingrosso formulate dai concorrenti, trasmettendo all'Operatore alternativo richiedente rifiuti motivati da giustificazioni di carattere tecnico (c.d. "KO");

precisato ad ogni modo che, in considerazione delle finalità sopra descritte che la presente Determinazione si propone di realizzare, e delle competenze istituzionali che sono proprie dell'Organo di vigilanza, ogni conseguente attività di analisi e di verifica non intende ovviamente, né potrebbe in alcun modo, sovrapporsi ad attività analoghe e/o similari condotte sull'argomento dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

udita la relazione del Presidente ;

adotta la seguente

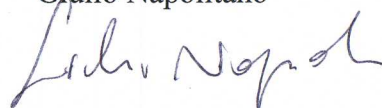
DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) ed h) del Regolamento, invita la Società Telecom Italia S.p.A. a rendere disponibili, entro 10 giorni dalla data di notifica della presente Determinazione, gli atti istruttori relativi al procedimento N. A428, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 23 giugno 2010 nei confronti della Società medesima, con specifico riferimento ai verbali di ispezione e, conseguentemente, al materiale documentale acquisito presso l'Azienda dall'Autorità.
2. L'Organo di vigilanza si impegna al pieno rispetto dei vincoli di confidenzialità nel trattamento delle informazioni e del contenuto degli atti acquisiti, che saranno messi a disposizione dalla Società Telecom Italia S.p.A. secondo modalità che potranno, a tal fine, essere concordate coerentemente con le disposizioni recate dall'articolo 12 del Regolamento.
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.

Roma, 23 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

