

Determinazione n. 5/2011

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”***

**AVVIO DELLE ATTIVITA' DI ANALISI E VALUTAZIONE DELLA PARITA' DI
TRATTAMENTO NELL'OFFERTA “RETAIL” DI TELECOM ITALIA
ESTENSIONE DEL PROGETTO “ANALISI KO”**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione dell'8 febbraio 2011;

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 p. 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 l'art. 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 affidate dal punto 7.1 degli Impegni;

visto in particolare l'articolo 13, comma 1, del Regolamento, in base al quale l'Organo di vigilanza può disporre perizie e analisi statistiche ed economiche o consulenze in relazione a qualsiasi elemento rilevante ai fini dello svolgimento della sua attività;

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”*;

viste le risultanze del procedimento n. S01/09 – *“Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia”*;

visto il Piano di lavoro dell’Organo di vigilanza per il 2010, approvato con la Determinazione n. 1/2010 del 2 gennaio 2010, nell’ambito del quale è stato previsto di avviare un’attività di monitoraggio sui processi di fornitura e sulle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro, al fine di identificare e promuovere ogni eventuale proposta di miglioramento dei relativi processi;

considerata la necessità di valutare l’efficacia del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, in esito alla completa attuazione al 31 marzo 2010 delle misure di adempimento previste dal Gruppo di Impegni n. 1;

vista la richiesta di informazioni circa il citato Gruppo di Impegni, rivolta dall’Organo di vigilanza a Telecom Italia ai sensi dell’articolo 10, comma 2 del Regolamento con la Determinazione n. 5/2010 del 19 marzo 2010, al fine di meglio comprendere i fenomeni sottesi alla problematica dei KO;

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 (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 le attività relative al Progetto “Analisi KO” sono state portate a compimento in data 15 novembre 2010;

vista la Relazione finale che illustra gli esiti del Progetto “Analisi KO”, approvata dall’Organo di vigilanza con la Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010;

considerato che le risultanze del Progetto “Analisi KO” hanno permesso all’Organo di vigilanza di individuare taluni interventi idonei a rendere più efficiente il funzionamento del processo di delivery, con specifico riferimento alla gestione degli Ordinativi di Lavoro, ed a garantire un più elevato livello di trasparenza delle informazioni e di parità di accesso in tale ambito;

viste, in particolare, le Raccomandazioni rivolte a Telecom Italia in ordine al Gruppo di Impegni n. 1, approvate dall’Organo di vigilanza con la citata Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010;

considerato che in detto contesto l'Organo di vigilanza, al fine di verificare il rispetto dei principi, sanciti dagli Impegni, di trasparenza e di parità di trattamento tra le funzioni commerciali di Telecom Italia e degli Operatori alternativi che acquistano servizi di accesso all'ingrosso dalla funzione Wholesale, si è riservato di condurre analoga analisi del processo di fornitura di linee e di servizi per il mercato Retail;

visto il Piano delle attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2011, approvato con la Determinazione n. 1/2011 del 18 gennaio 2011;

tenuto conto che, nel suddetto Piano, l'Organo di vigilanza ha espressamente previsto l'opportunità di estendere le attività di verifica e di analisi dei KO, condotte sul mercato wholesale, anche a quello retail per meglio apprezzare e valutare i benefici indotti dal Nuovo Processo di Delivery;

considerato che l'estensione di tale analisi alle divisioni Retail di Telecom Italia consentirà all'Organo di vigilanza di acquisire ulteriori elementi informativi per operare un confronto diretto con i risultati riscontrati nello scorso anno e poter effettuare una compiuta valutazione circa l'effettività della parità di trattamento tra i clienti finali degli Operatori alternativi e quelli di Telecom Italia;

considerato che la già citata analisi svolta nel corso del 2010 ha riguardato gli Ordinativi di Lavoro di attivazione, rimandando ad un successivo studio la verifica delle dinamiche proprie della *migrazione* dei clienti tra Operatori alternativi e da questi ultimi a Telecom Italia;

vista la Relazione tecnica elaborata dall'Ufficio di vigilanza, descrittiva delle finalità, delle attività da porre in essere e della relativa tempistica in ordine al Piano di lavoro per l'analisi dei KO nell'offerta di servizi Retail di Telecom Italia;

considerato che l'intervento sopra descritto dell'Organo di vigilanza si inquadra nel più ampio contesto delle attività di vigilanza che l'Organo medesimo svolgerà nel corso del 2011 in relazione alle misure attuative dei Gruppi di Impegni citati;

udita la relazione del prof. Leporelli e dell'ing. Fogli;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva e dispone l'avvio delle attività di analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. KO) in relazione all'offerta di servizi Retail di Telecom Italia.

2. L'attività di verifica ha una durata prevista di 11 mesi a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2011.
3. L'Ufficio di vigilanza riferisce all'Organo di vigilanza circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predispone, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
4. L'Ufficio di vigilanza può altresì avviare, su indicazione dell'Organo di vigilanza, specifiche attività di analisi relative agli Ordinativi di Lavoro di migrazione tra Operatori alternativi e tra questi ultimi e Telecom Italia.
5. In esito alle attività di verifica, l'Organo di vigilanza esprime le proprie valutazioni, sul rispetto del principio di parità di trattamento nell'offerta "retail" di Telecom Italia, comunicandole all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e a Telecom Italia.
6. L'Organo di vigilanza invita, inoltre, Telecom Italia, considerata la delicatezza e la complessità della materia, a fornire all'Organo medesimo ogni eventuale indicazione sugli accorgimenti adottati o da adottare per assicurare la tutela della riservatezza nel trattamento dei dati oggetto della citata attività di verifica.
7. 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 per conoscenza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e disponendone contestualmente la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 8 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

