



**PIANIFICAZIONE IMPEGNI PREVISTI PER RIORGANIZZAZIONE E REVISIONE  
PROCESSI DI ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE  
DEI SERVIZI DI FONIA, ADSL, VOIP  
E FORMAZIONE AL PERSONALE**

TAG Comunicazioni S.p.A.  
C.da Rivolta del Re - Z.I. 86039 Termoli (CB)

tel. 0875.751580  
fax 0875.710180



[www.tagcomunicazioni.com](http://www.tagcomunicazioni.com) - [info@tagcomunicazioni.com](mailto:info@tagcomunicazioni.com)

Numero Verde  
**800.030.132**

Società soggetta a controllo e direzione da parte della società Tag Group S.r.l.

gh

↓

## INDICE

Descrizione della società.....	2
Procedure interne.....	2
Formazione del personale.....	4
Monitoraggio interno.....	5
Monitoraggio da parte di ente indipendente.....	8
Obiettivi.....	9

gh

2

## Descrizione della società

TAG Comunicazioni nasce come reseller di telecomunicazioni nel 1999, usufruendo dei servizi wholesale di vari operatori fra cui principalmente Eutelia (ex Edisontel).

Nel 2003, grazie all'ampliamento e alla capillarità della rete, l'azienda cresce rapidamente ampliando il proprio pacchetto clienti su tutto il territorio nazionale.

Successivamente si trasforma da S.r.L. a S.p.A. e acquisisce varie certificazioni, tra cui quella UNI EN ISO 9001:2000 relativamente alla progettazione ed erogazione di servizi fonia e Internet. Nasce quindi un percorso che vede l'azienda sempre più orientata al cliente e alla sua soddisfazione. Un percorso che prosegue dalla sua nascita, infatti TAG sin dall'inizio si pone l'obiettivo di fare la differenza rispetto ai grandi operatori attraverso una maggiore trasparenza e vicinanza al cliente (lo slogan per lungo tempo è stato "Efficienza e trasparenza nelle comunicazioni").

Nel 2006 incrementa le prime attività come operatore indipendente, iniziando ad attivare i primi VP di raccolta ADSL su rete Telecom Italia e distribuendo servizi VoIP. Nel 2008 attiva la prima centrale di raccolta traffico in Lazio, acquisisce le prime numerazioni dirette e attiva le prime due centrali ULL (Sulmona, Termoli).

Attualmente la rete commerciale è stata ridimensionata, al fine di creare figure sempre più professionali e consulenziali.

Ad oggi il parco clienti consta di circa 9000 utenti, distribuiti quasi egualmente tra privati e aziende, concentrato nelle regione centrali dell'Italia.

## Procedure interne

La Tag Comunicazioni s.p.a. è certificata UNI EN ISO 9001:2000, pertanto dispone di un sistema qualità documentato tramite manuale, procedure e istruzioni. Tali documenti descrivono con diversi gradi di dettaglio (dal manuale alle istruzioni) i processi realizzativi da mettere in atto per garantire la soddisfazione del cliente.

In particolare, per i processi di attivazione e disattivazione, ad oggi sono presenti i seguenti documenti:

- ?? I 7.5.1 controllo proposta di contratto: il documento descrive "passo dopo passo" tutte le fasi operative per il controllo dei contratti, verifiche di fattibilità e di congruità dei dati dichiarati dal cliente.ù

?? I 7.5.2 "attivazioni del servizio": tale documento descrive le modalità operative per attivare i vari servizi offerti dalla Tag Comunicazioni e per controllare che tale attività venga eseguita correttamente anche in base alle procedure degli operatori che concorrono con la Tag alla corretta erogazione.

E' importante sottolineare che ad oggi sono state efficacemente implementate procedure per la gestione di:

- ?? Reclami da parte del cliente
- ?? Non conformità, azioni correttive e preventive
- ?? Audit interni
- ?? Monitoraggio dei servizi e dei processi inerenti l'erogazione degli stessi.

*Punto di forza del sistema implementato:* L'adozione di tale sistema ha consentito che l'azienda acquisisca una metodologia di lavoro basata sulla pianificazione, l'esecuzione, il controllo e la correzione dei propri processi in base alle risultanze degli stessi.

*Punti di debolezza:* La dinamicità e l'articolazione del settore, unite alla difficoltà oggettiva per i piccoli operatori a mettere in atto innovazioni strutturali richieste dalle normative specifiche, genera problematiche di adeguamento ai vincoli e tempi di risposta gestionali - organizzativi di non immediata attuazione.

#### *Attività pianificate per l'abbattimento dei punti di debolezza*

Ad oggi quindi, seppur presenti documenti descrittivi dei processi e dei controlli, si ritiene fondamentale riesaminare la documentazione con la finalità di:

- ?? incrementare il grado di dettaglio degli stessi
- ?? definire metodologie di lavoro e di controllo idonee alla struttura organizzativa
- ?? adeguare i sistemi informativi al fine di informatizzare i monitoraggi sui singoli processi.
- ?? fornire uno strumento di guida e di informazione a tutto il personale che opera nell'ambito dei processi realizzativi.

sh

9

Considerando quanto riportato in premessa, in linea con quanto sopra definito, si riporta lo schema della documentazione che ad oggi è già in fase di revisione:

Codice documento	Applicabilità	Processo di attivazione e disattivazione di:
I 7.5.2 a	Area reseller	Voce
		ADSL
		VOIP
I 7.5.2 b	Area operatore	Voce
		ADSL
I 7.5.2 c	Area ULL	Voce
		ADSL
		VOIP
I 7.5.2 d	Area WLR	Voce

I documenti sopra elencati hanno la struttura riportata nella “scheda di processo” allegata alla presente relazione (Allegato 1)

La chiusura delle attività è prevista per il **15/10/2008**

### Formazione del personale

La TAG Comunicazioni s.p.a ha formalizzato un piano di formazione per il personale operativo che svolge delle attività sui processi di attivazione e disattivazione tenendo in debito conto i seguenti argomenti:

- ?? prescrizioni normative applicate ai processi di telecomunicazione con particolare riferimento alla tutela del cliente e all'applicazione del principio della libera concorrenza.
- ?? parti interessate nei processi di vendita e erogazione dei servizi di telecomunicazione.
- ?? aspetti procedurali e di controllo connessi con l'erogazione del servizio secondo quanto definito nella documentazione descrittiva dei processi sopra riportati.
  
- ?? monitoraggi applicati ai processi, stato attuale e definizione di target
- ?? gestione delle informazioni relative ad eventuali non conformità interne o derivate da atteggiamenti anti concorrenziali di altri operatori.
- ?? Codice comportamentale del personale che esegue attività che influenzano la corretta erogazione dei servizi
- ?? gestione dei reclami, procedure di conciliazione, identificazione delle cause e definizione azioni correttive.

sh

5

Ogni sessione di formazione viene erogata tramite l'ausilio di strumenti per la facilitazione dell'apprendimento e la verifica di efficacia viene eseguita tramite questionari e test applicativi in campo. Come evidenza di esecuzione delle attività formative, è cura del docente predisporre e consegnare a Tag Comunicazioni s.p.a apposito verbale controfirmato da tutti i partecipanti con allegate le slides e i risultati dei test.

### Monitoraggio interno

La Tag comunicazioni, in base a quanto previsto dalla carta dei servizi, ad oggi effettua i monitoraggi indicati in "tabella 1" di seguito riportata.

Indicatori	Parametro	Dati da rilevati	Frequenza di monitoraggio
<b>ATTIVAZIONI</b>			
Ordini di attivazione pervenuti	Numero	Ordini inseriti nel mese di riferimento	Mensile
Ordini attivati entro i tempi	Numero	Ordini attivi entro 15 giorni dall'inserimento	
Ordini attivati fuori dai tempi	Numero	Ordini non attivi entro i 15 giorni dall'inserimento	
Ordini in lavorazione	Numero	Ordini per la prima volta in lavorazione mai scartati	
Ordini in gestione scarto	Numero	Ordini scartati come da classificazione ma in gestione	
Ordini scartati definitivamente	Numero	Ordini scartati definitivamente	
<b>DISATTIVAZIONI</b>			
N° disattivazioni pervenute	Numero	N° disattivazioni pervenute	Mensile
N° disattivazioni espletate nei tempi	Numero	N° disattivazioni espletate nei 30 giorni	
N° disattivazioni fuori tempo	Numero	N° disattivazioni NON espletate nei 30 giorni	

### LEGENDA

	Dati disponibili su sistema operativo interno, raccolti in modo automatico e sistematico
	Dati disponibili in forma aggregata (somma dei tre valori) per i quali si è in fase di realizzazione report su sistema informativo per ogni voce disgiunta (Rif. Classificazione scarti)
	Dati disponibili ma raccolti in modo NON informatizzato per i quali si è in fase di creazione report e gestione su sistema informativo interno

**Punti di forza:** Ad oggi i dati sopra richiamati sono disponibili in formato elettronico in azienda. Il responsabile del sistema qualità raccoglie i dati, li analizza, al fine di intraprendere opportune azioni correttive in caso di scostamenti, li porta a conoscenza dell'azienda e li archivia.

**Punti di debolezza:** I sistemi informativi necessari a raccogliere in modo automatizzato i dati e i report relativi sono parzialmente progettati e completi. Pertanto la raccolta dei dati e le analisi di confronto risulta elaborata, non meccanica e quindi soggetta ad eventuali errori.

**Attività pianificate per l'abbattimento dei punti di debolezza**

Sono in fase di perfezionamento i sistemi relativi la raccolta e analisi dei dati nonché la produzione di report specifici di controllo.

Al fine di fare un'analisi congrua per la gestione delle attivazioni sono stati classificati gli scarti con la metodologia riportata in tabella. Tale attività, già definita nelle istruzioni di processo presenti in azienda, è in fase di informatizzazione su sistema informativo interno.

CLASSIFICAZIONE: ORDINI SCARTATI DEFINITIVAMENTE		
Lato		
Operatore esterno	Cliente	Tag
"---	Rifiuto accertato del cliente	Assenza di utenza da attivare
"---	Insolvibilità cliente	Mancanza di fattibilità tecnica accertata non risolvibile
"---	"---	Decorrenza dei tempi (90 giorni dall'inserimento) per scarti in gestione non posticipati
CLASSIFICAZIONE: ORDINI IN GESTIONE SCARTI		
Lato		
Operatore esterno	Cliente	Tag
presenza di altro operatore sulla linea in presenza di comunicazione di disdetta cliente	presenza di altro operatore sulla linea senza comunicazione di disdetta cliente	Assenza di utenza da attivare
"---	altra richiesta di attivazione precedente con altro OLO	Saturazione rete
"---	informazioni errate da parte del cliente al commerciale (tipologia di linea, numero telefonico, CC bancario, ecc...)	Mancanza di fattibilità tecnica (es. presenza apparati non compatibili, profili o linea non compatibile)
"---	Rifuto del cliente	errore operatore / commerciale
"---	Insolvibilità cliente	posticipato da TAG (necesario dettaglio)
"---	Posticipato da cliente	"---

Sh

I

# tag

comunicazioni

## CLASSIFICAZIONE: ORDINI IN LAVORAZIONE (ordini mai scartati)

Lato		
Operatore esterno	Cliente	Tag
"..."	"..."	fornitore in delivery
"..."	"..."	in lavorazione
"..."	"..."	"..."

TAG Comunicazioni S.p.A.  
C.da Rivolta del Re - Z.I. 86039 Termoli (CB)

☎ 0875.751580  
☎ 0875.710180



[www.tagcomunicazioni.com](http://www.tagcomunicazioni.com) - [info@tagcomunicazioni.com](mailto:info@tagcomunicazioni.com)

Numero Verde  
**800.030.132**

Società soggetta a controllo e direzione da parte della società Tag Group S.r.l.

sh

5

Si ritiene inoltre che la diffusione dei dati a tutte le funzioni aziendali, operatori compresi, possa contribuire a migliorare la conoscenza e la sensibilità di tutti alle problematiche relative alla qualità e alle performance dei servizi erogati.

Il perfezionamento e la diffusione organica dei dati a tutto il personale sarà completato entro il **30.11.08.**

#### **Monitoraggio da parte di ente indipendente**

La Tag Comunicazioni ha individuato nella società Macroazienda s.r.l. l'ente che può effettuare le attività di sorveglianza e controllo con periodicità semestrale.

Macroazienda s.r.l. opera nel settore della consulenza per l'efficace implementazione dei sistemi qualità conformi alla UNI EN ISO 9001:00 e altri standard di certificazione di prodotto e servizi, nonché consulenza di direzione aziendale. Macroazienda s.r.l. ha implementato in TAG Comunicazioni il sistema di gestione per la qualità e da tre anni opera in Tag per garantire l'efficace funzionamento del sistema stesso.

Le attività di verifica verranno eseguite utilizzando le metodologie riportate nella UNI EN ISO 19011:2003 "tecniche di audit" da personale qualificato in base alla suddetta normativa.

Al termine delle attività di sorveglianza verrà predisposto un report con le seguenti indicazioni: pratiche campionate;

procedure analizzate in fase di audit;

risultati degli audit espressi come non conformità, alle quali dovrà essere data chiusura con tempistiche inferiori al mese, e osservazioni, spunti di miglioramento al fine di meglio garantire gli SLA del servizio.

sh

4

## Obiettivi

Di seguito si riporta un programma di attuazione delle attività con le tempistiche previste per la chiusura delle attività. Sarà cura del Responsabile assicurazione qualità garantire il rispetto del programma ed aggiornare lo stesso in occasione di stati di avanzamento o di slittamenti eventuali con le relative motivazioni.

Obiettivi / intenti	Output atteso	Tempistiche
Aggiornamento della documentazione con l'indicazione specifica delle attività da eseguire e con i controlli relativi	Istruzioni operative di dettaglio per l'esecuzione delle attività	15.10.2008
Formazione del personale sulle procedure operative per la gestione delle attivazioni e disattivazioni come da procedure interne Normativa di riferimento SLA interni e carta dei servizi	Personale formato Verbale di formazione Slides del corso Test di apprendimento	31.10.2008
Attuazione dei monitoraggi come sopra descritto e realizzazione reportistica da sistema informativo interno	Report dei dati sopra riportati	30.11.2008
Implementazione monitoraggio da struttura indipendente esterna	Audit di controllo efficacia procedure interne Relazione di audit	31.12.2008

Le sopra illustrate procedure di gestione delle richieste di attivazione e disattivazione dei servizi, sia che risultino introdotte nel modello organizzativo interno alla società, sia che siano state rappresentate come impegno di realizzazione per la nostra società, nel rispetto della tempistica sopra indicata, risultano finalizzate a consentire una assoluta trasparenza nell'offerta delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica e, conseguentemente, a promuovere la concorrenza nel predetto ambito.

I predetti obiettivi, vengono conseguiti mediante un sistema procedurale che garantisce l'osservanza della normativa in materia, ma soprattutto una immediata risposta, da parte della società, alle richieste ed alle esigenze manifestate dagli utenti.

Ciò, oltre a rispondere ad una politica di rispetto della nostra clientela, consente di rimuovere le conseguenze anticompetitive che possono essersi realizzate - indirettamente - a seguito dei disguidi che, la nostra società ha già rimosso con la introduzione delle nuove procedure attuate a decorrere dal 1° gennaio 2008; procedure che con la presente proposta d'impegni la medesima

Sh

12



TAG Comunicazioni si pone l'obiettivo di completare nel rispetto degli obiettivi e delle disposizioni in materia.

Fermo quanto sopra, da ultimo, sotto un profilo meramente imprenditoriale ed in assoluta trasparenza, nonché a dimostrazione della serietà e della concretezza degli impegni assunti, esprimiamo la nostra consapevolezza che, la progettazione e realizzazione del modello organizzativo introdotto nella nostra società, integrato con gli impegni illustrati, ha comportato, e comporterà, un'immediata e diretta utilità per la TAG Comunicazioni S.p.A., consentendo la fornitura di un servizio di elevata qualità alla nostra clientela e l'eliminazione di qualsiasi dispersione, in termini di attività e di risorse, all'interno della società medesima

Termoli, 12/08/08

Visto,  
Direzione Generale  
Delegato Affari Regolamentari

TAG Comunicazioni S.p.A.

Sh

22