

Determinazione n. 12/2017

**P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto del Gruppo di Impegni nn. 3 e 4
“Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM” e
“Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio”**

AVVIO ATTIVITA' DI VERIFICA

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 6 aprile 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");

considerato quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 3 *"Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM"*, in base al quale è stato introdotto un sistema di monitoraggio delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura di servizi SPM, al fine di consentire un controllo del livello di qualità offerto e della parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei medesimi servizi;

considerato quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 4 *"Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio"*, in base al quale Telecom Italia deve predisporre:

- a) un rapporto mensile che evidenzi i risultati delle rilevazioni mensili dei KPI di Open Access da inviare all'Organo di vigilanza;
- b) un rapporto trimestrale ed uno annuale recanti i risultati conseguiti nei periodi precedenti, da inviare all'Organo di vigilanza, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e agli Operatori alternativi, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

considerato ancora il punto 4.11 degli Impegni, che recita: *"Telecom fornirà all'Organo di vigilanza gli eventuali chiarimenti richiesti in merito ai risultati del monitoraggio di cui al presente Gruppo di Impegni n. 4"*;

tenuto conto che i prescritti Impegni di cui al Gruppi nn. 3 e 4 sono ancora in vigore e non sono stati espressamente o tacitamente abrogati;

ricordato che l'art. 10, comma 2 del Regolamento stabilisce che *"L'Organo di vigilanza può chiedere a Telecom – anche per il tramite dell'Ufficio di vigilanza o del responsabile di Open Access o della funzione di Equivalence di Telecom, nel corso delle riunioni – informazioni, chiarimenti o l'esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidate dal punto 7.1.1 degli Impegni"*;

considerato che i *Key Performance Indicator* di cui ai citati Gruppi di Impegni rappresentano un valido strumento per effettuare una puntuale verifica dei risultati conseguiti da Open Access, mediante la misurazione e il confronto del trattamento riservato, relativamente alle stesse attività, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli OAO;

considerati i rapporti mensili e trimestrali che nel corso del 2016 e 2017 Telecom Italia ha trasmesso alla valutazione dell'Organo di vigilanza, recanti i risultati delle rilevazioni dei KPI di Open Access, nel rispetto delle scadenze indicate nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4;

vista la Determinazione n. 21/2013 del 16 ottobre 2013, con la quale l'Organo di vigilanza ha condotto una specifica attività di vigilanza sul sistema di monitoraggio degli indicatori di Delivery e Assurance;

attesa l'esigenza, da parte dell'Organo di vigilanza, di definire al suo interno dei criteri valutativi finalizzati ad avere a disposizione strumenti capaci di formulare un giudizio in merito alle *performance* che emergono dai dati trasmessi da Telecom Italia;

vista la nota dell'Organo di vigilanza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 13 ottobre 2014 con la quale il Consiglio esprimeva una generale considerazione sulla valenza di alcuni Indicatori di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, ritenendo che gli stessi non assolvessero più, con la necessaria efficacia, al compito inizialmente prefissato dalla Delibera in parola, ragione per cui l'Organo di vigilanza non era più in grado di svolgere con efficacia le attività di vigilanza demandate dall'Autorità, se non integrando e in parte sostituendo *motu proprio* i KPI esistenti con KPI e KPO definiti dall'OdV stesso;

vista in proposito la Determinazione n. 15/2014 del 24 settembre 2014 a chiusura del procedimento "S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale", a valle del quale Telecom Italia, su impulso dell'Organo di vigilanza, ha definito un nuovo indicatore di calcolo in grado di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento del sistema in parola;

tenuto conto della collaborazione avviata tra l'Organo di vigilanza e l'Università degli Studi di Catania, giusta Determinazione n. 18/2014, finalizzata all'individuazione di specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna, in attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM;

tenuto conto che, dall'individuazione della metodologia sopra menzionata, non risulta verificatosi, fino a novembre 2016, nessuno scostamento del KPO in oggetto ovvero uno scostamento sintomatico dell'indicatore dal c.d. "corridoio di equivalenza";

atteso che l'analisi dei sopracitati rapporti trasmessi da Telecom Italia all'Organo di vigilanza nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, a partire dal mese di dicembre 2016 e sino a tutto il mese di febbraio 2017, ha evidenziato per l'indicatore "KPI 1 – Delivery fonia - Tempi medi SPM OA in giorni solari", che misura i tempi medi di espletamento degli ordinativi di lavoro su linea non attiva sia per Retail che per Wholesale, lo scostamento dal "corridoio" di equivalenza, a favore del segmento *retail*, delle prestazioni fornite da Open Access ai clienti finali di Telecom Italia rispetto a quelle riservate agli OAO;

atteso, in generale, che nel corso degli anni l'Organo di vigilanza ha riscontrato, in taluni specifici periodi temporali, sovente tra i mesi a ridosso della fine dell'anno e quelli contigui all'inizio del nuovo, un andamento dell'indicatore "KPI 1 – Delivery fonia - Tempi medi SPM OA in giorni solari" in favore di *retail* rispetto a quello degli OAO;

vista la nota dell'Organo di vigilanza del 21 marzo 2017 con la quale il Collegio ha richiesto a Telecom Italia di fornire i valori mensili per il segmento *wholesale* dell'indicatore in esame, ricalcolati al netto degli OL per "progetti speciali" a partire dal mese di luglio 2014;

preso atto delle risposte di Telecom Italia del 31 marzo e del 4 aprile 2017, con le quali la Società in discorso ha trasmesso i dati richiesti e relativi alle prestazioni *wholesale* al netto degli ordinativi rientranti nei c.d. “progetti speciali”;

atteso che il conseguente ricalcolo del “corridoio di equivalenza” effettuato dall’Ufficio di vigilanza ha continuato ad evidenziare, nel citato periodo di riferimento, una differenza delle prestazioni fornite da Open Access ai clienti finali di Telecom Italia rispetto a quelle fornite agli OAO, di entità tale da porre l’indicatore di parità al di fuori del citato corridoio a favore del segmento *retail*;

ravvisata, pertanto, la necessità di effettuare un approfondimento circa le cause che hanno determinato la citata disparità di valori, al fine di assicurare un controllo circostanziato del livello di qualità offerto e del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nella gestione dei processi di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access;

valutata la necessità di assicurare la dovuta trasparenza e pubblicità delle attività procedurali, finalizzate alla garanzia di contraddittorio nei confronti della Società Telecom Italia;

adotta la seguente

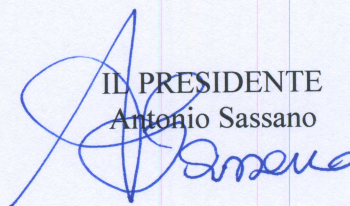
DETERMINAZIONE

1. L’Organo di vigilanza dispone l’avvio del Procedimento denominato “*P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 – Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM*” e “*Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio*”.
2. Il procedimento di cui al precedente articolo si pone l’obiettivo di verificare eventuali violazioni o inadeguatezze nell’esecuzione dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 e, in particolare, quello di esaminare le cause della disparità di valori registrati, a favore del segmento *retail*, tra i servizi erogati da Open Access ai clienti finali di Telecom Italia e quelli erogati agli Operatori alternativi in relazione all’andamento dell’indicatore «Servizi di Delivery Fonia-Indicatore tempo medio di lavorazione in giorni solari» (Tempi medi SPM OA in giorni solari), a decorrere dal mese di gennaio 2016.
3. L’Ufficio di vigilanza è incaricato, a tale scopo, di compiere le opportune verifiche nonché richiedere dati e informazioni alla Società Telecom Italia S.p.A., assolvendo copia di questo provvedimento a quanto prescritto dall’art. 12, comma 2 del Regolamento.
4. Il procedimento di cui alla presente Determinazione si concluderà entro il 30 settembre 2017, salvo proroga motivata da parte dell’Organo di vigilanza.

5. L'Ufficio di vigilanza riferisce periodicamente all'Organo di vigilanza circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare e predisporre, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
6. 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, 6 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare

