

Determinazione n. 19/2015

P01/14 –Individuazione di specifici KPO (*Key Performance Objectives*) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all’istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM

CHISURA DEL PROCEDIMENTO
(Gruppi di Impegni n. 3, n. 7, p. 7.1)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 14 ottobre 2015;

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;

considerato quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 3 *“Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM”*, e in particolare dal punto 3.2 in merito al sistema di monitoraggio delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura di Servizi SPM, sistema di monitoraggio che fornisce le indicazioni circa i livelli qualitativi dei processi di produzione e fornitura dei servizi di accesso, attraverso il confronto tra determinati indicatori di qualità relativi alle prestazioni rese (*Key Performance Indicators*, di seguito “KPI”) e i corrispondenti obiettivi annuali (*Key Performance Objectives*, di seguito “KPO”);

considerato quanto previsto dal successivo punto 3.3 del medesimo Gruppo di Impegni, ovvero le peculiarità proprie dei KPO che *“ [...] saranno definiti annualmente, di concerto con l’Autorità, in base alle esigenze del mercato, all’andamento dei KPI negli anni precedenti, agli sviluppi dei sistemi e dei processi nonché alla programmazione e/o attuazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso di cui al Gruppo di Impegni n. 5”*;

considerato che il Gruppo di Impegni n. 3 prevede ancora, al punto 3.4, che *“I KPI e KPO consentiranno di misurare anche le prestazioni rese dalle altre funzioni tecniche di Telecom, in relazione alle attività di configurazione o impiego dei loro apparati e sistemi svolte da Open Access nelle fasi di delivery e assurance dei Servizi SPM”*;

considerato inoltre quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, al punto 4.3, ovvero che: *“il Report Mensile Impegni includerà tabelle e grafici comparativi e consentirà, per ogni singolo KPI, di individuare i rilevanti KPO e confrontare i valori relativi ai servizi erogati ai clienti finali con quelli relativi ai servizi erogati agli Operatori”*;

visto quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7, e in particolare il punto 7.1 che recita: *“Telecom costituirà un organo interno indipendente (Organo di vigilanza) che sarà incaricato di: (i) [...]; (ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa”*;

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”);

preso atto della mancata individuazione dei suddetti KPO, così come previsti dal sistema degli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06 ed approvati con la Delibera dell'Autorità Garante per le Comunicazioni n. 718/08/CONS;

valutate anche le problematiche legate sia ai processi di calcolo finalizzati a tale individuazione che alle valutazioni di merito sulle performance dei KPI, e considerata pertanto la necessità di stabilire un *set* di obiettivi su cui rapportare le prestazioni fornite da Open Access a Telecom Italia Retail e agli Operatori alternativi;

considerato altresì che i KPO potrebbero consentire, laddove opportunamente formulati, di individuare dei target annuali riferiti al livello qualitativo delle prestazioni fornite da Open Access, cosa che consentirebbe di migliorare e superare l'attuale sistema che permette di confrontare solo in termini “relativi” le prestazioni erogate da Telecom Italia al segmento Retail e a quello Wholesale, ignorando di fatto completamente il raggiungimento o meno di obiettivi di qualità in termini assoluti del servizio reso;

ricordato peraltro che l'Organo di vigilanza rimane comunque deputato al monitoraggio degli indicatori di performance contenuti nel paniere concordato con l'AGCom in attuazione della Delibera n. 718/08/CONS;

verificata l'inadeguatezza della composizione di taluni KPI che oggi non sembrano più assolvere, con la necessaria efficacia, al compito inizialmente prefissato dal Gruppo di Impegni n. 4;

attesa l'urgenza di introdurre nuovi indicatori laddove il paniere attuale non consente di monitorare specifici aspetti dell'operatività dell'*incumbent* nell'ambito dei processi di fornitura dei servizi SPM;

considerata a tal fine la nota dell'Organo di vigilanza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 10 dicembre 2013 nella quale veniva rappresentata la necessità e l'urgenza di rivedere l'intero sistema degli indicatori di *performance* e, in particolare, di individuare i KPO relativi alla parità di trattamento così come stabiliti dal Gruppo di Impegni n. 3;

considerato, in particolare, come in tale nota l'Organo di vigilanza avesse sottolineato il perdurare della mancanza di individuazione di tali KPO, i quali dovrebbero essere definiti ogni anno di concerto con l'Autorità, e possibilmente individuati in termini di quantità e qualità delle prestazioni fornite;

visto altresì che l'Organo di vigilanza, al fine di ovviare a tale carenza, ha definito al suo interno dei criteri valutativi, con l'obiettivo di avere a disposizione strumenti che gli permettessero di formulare un giudizio in merito alle performance emergenti dai dati trasmessi da Telecom Italia;

vista la Determinazione n. 18/2014 dell'Organo di vigilanza, che avviava il Procedimento P01/14 – *Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM*;

considerato che l'Organo di vigilanza, al fine di dare seguito alla citata Determinazione, ha ravvisato l'opportunità di avvalersi di una collaborazione esterna in possesso di specifici requisiti utili al conseguimento degli scopi prefissi, in ossequio a quanto stabilito dall'art. 13 del Regolamento;

atteso che l'Università degli Studi di Catania, anche in virtù delle attività precedentemente svolte relativamente alla certificazione della correttezza dei metodologie e delle formule di calcolo applicate sui sistemi di Telecom Italia, è stata ritenuta idonea al conferimento di tale incarico;

visto l'obiettivo dell'analisi, ovvero l'individuazione di soglie di tolleranza relative al confronto degli omologhi indicatori wholesale/retail a cui pervenire attraverso opportuni studi ed analisi di natura statistica;

atteso che una volta rilevate le prestazioni che superano le soglie di tolleranza identificate si dovrà procedere ad individuare le cause, peculiari per ogni indicatore, che determinano prestazioni non allineate;

viste la metodologia identificata che permette di definire come equivalenti due distribuzioni statistiche attraverso l'individuazione di soglie di tolleranza dinamicamente calcolate;

vista la relazione finale dell'Università degli Studi di Catania, allegata alla presente Determinazione, di cui forma parte integrante;

considerato che dagli incontri svolti, dalla documentazione prodotta ed in particolare dalla predetta relazione finale, l'Organo di vigilanza ritiene che la metodologia individuata dall'Università degli Studi di Catania sia idonea agli scopi che erano stati originariamente prefissi, e tale soluzione consente di individuare soglie di tolleranza delle *performance* evidenziate dai KPI, che permettono di ravvisare l'eventuale presenza di comportamenti discriminatori o di prestazioni lesive del principio di parità di trattamento da parte di Telecom Italia;

atteso che tale metodologia di individuazione delle soglie entro le quali si possa definire equivalente una coppia di risultati di una distribuzione statistica può essere applicata a una qualunque sequenza di valori che rispondono a determinati test di gaussianità;

considerato quindi che le risultanze dell'analisi e la metodologia adottata potranno trovare applicazione anche a contesti differenti, con particolare riferimento al nuovo paniere di indicatori attualmente in fase di definizione da parte dell'Autorità;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone la chiusura del procedimento "P01/14 – Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM".
2. È altresì disposta l'approvazione delle metodologie di calcolo e di individuazione delle soglie di fluttuazione dei KPI e che tali soglie saranno considerate come Key Performance Objectives, come indicato nell'allegato alla presente Determinazione. Dette metodologie consentiranno infatti di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'OdV prevista dal Gruppo di Impegni n. 4, nonché di accrescere, in termini qualitativi, l'efficacia del giudizio espresso in merito alle performance emergenti dai relativi KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza.
3. L'Organo di vigilanza richiede a Telecom Italia di integrare i rapporti periodicamente trasmessi in ottemperanza ai dettami dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, con i calcoli dei KPO così come indicato nell'allegato, per tutti gli indicatori di Delivery e di Assurance (KPI 1 e KPI 2 del report mensile) del paniere, fatta eccezione per quelli che risentono di evidenti fattori distorsivi, già oggetto di apposita segnalazione dell'Organo di vigilanza a Telecom Italia, e nella fattispecie:

KPI 1 – Delivery Broadband

- Impianti realizzati entro 20 giorni solari - con l'intervento del tecnico;
- Impianti realizzati entro 30 giorni solari - con l'intervento del tecnico;
- Tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL;

KPI 2 – Assurance Broadband

- Percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni;
- Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni.
- Percentuale dei Trouble Tickets broadband aperti entro 14 giorni dalla attivazione (BB Asimmetrico e Simmetrico).

4. L'Organo di vigilanza dispone di trasmettere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni i risultati dell'analisi svolta, riservandosi altresì di interrompere le attività avviate con la presente Determinazione, nel caso in cui l'Autorità medesima procedesse a svolgere analoga attività o decidesse di riformulare il paniere dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3.
5. 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.
6. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 14 ottobre 2015

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

