

Determinazione n. 5/2015

GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 e 4
**“ISTITUZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE
PER I SERVIZI SPM E GARANZIE DI TRASPARENZA”**

**CHIUSURA DELLE ATTIVITA' DI VIGILANZA
PREVISTE DAL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DEI DATI
DI TELECOM ITALIA**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 19 febbraio 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, 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 in particolare 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;

considerato quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 3 “*Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM*”, in base al quale Telecom Italia deve in particolare istituire un sistema di monitoraggio che indichi:

- a) i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra Key Performance Indicator (KPI) e Key Performance Objectives (KPO), questi ultimi individuati da Telecom Italia di concerto con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- b) il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, mediante il confronto tra i KPI concernenti la produzione dei servizi destinati agli Operatori e quelli relativi ai servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom Italia;

considerato altresì 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 evidenzia 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 OLO, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

considerato che le previsioni contenute nei due citati Gruppi di Impegni rispondono all’esigenza di consentire un rapido ed efficace controllo del livello di qualità offerto e dell’attuazione del principio di parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei servizi c.d. SPM (Significativo Potere di Mercato) da parte di Telecom Italia;

considerato, inoltre, l’obiettivo del sistema di monitoraggio di rendere trasparente l’operato di Open Access rispetto ai processi di delivery e di assurance sui servizi SPM, rendendo pubblici una serie di indicatori atti a monitorare la loro evoluzione nel tempo, nonché la disponibilità dei servizi e dei sistemi di rete a disposizione degli OLO.

considerato altresì che, se attuati correttamente, detti indicatori costituiscono uno strumento utile per una puntuale verifica, anche condivisa con gli OLO, dei risultati maturati operativamente da Open Access, attraverso la misurazione e il confronto del trattamento riservato da Open Access, per le stesse attività, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli Operatori alternativi;

considerato, ancora, che il sistema di monitoraggio è stato reso operativo a partire dal 1° ottobre 2009 e, da quella data, gli indicatori sono stati resi disponibili all’Organo di vigilanza che ha così potuto avviare le prime valutazioni di natura prettamente formale;

attesa, tuttavia, la necessità di garantire, nell’interesse degli OLO, lo svolgimento di confronti realmente trasparenti e certi circa il trattamento praticato da Open Access a tutte le tipologie di clientela (Retail e OLO) che usufruiscono dei servizi di accesso;

considerata, in quest’ottica, la necessità di conseguire un adeguato livello di affidabilità e di trasparenza degli indicatori di Open Access, trasmessi all’Organo di vigilanza e pubblicati, a beneficio degli OLO, da Telecom Italia, nonché garantire la loro massima correttezza formale e sostanziale;

considerato che tali periodiche sessioni di controllo sono state condotte da Telecom Italia in collaborazione con l’Università degli Studi di Catania in qualità di ente certificatore;

considerato che, come previsto dal punto 7.18 della Proposta di Impegni, l’Organo di vigilanza, per il tramite dell’Ufficio di vigilanza, effettua i dovuti controlli sulla correttezza dei dati esposti, attraverso specifici interventi, anche in loco, e controlli a campione, utilizzando il protocollo di verifica dei dati messo a disposizione da Telecom Italia e definito dall’Università agli Studi di Catania in qualità di ente certificatore;

considerato che le attività di verifica da parte dell'Ufficio di vigilanza sono proseguite anche negli anni 2011-2013;

vista la Determinazione n. 6/2014 del 13 febbraio 2014 con cui l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati analogamente comunicato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza negli anni scorsi.

considerato che l'Ufficio di vigilanza ha condotto, durante i dodici mesi previsti per la durata dell'attività e congiuntamente con esponenti della Funzione Open Access, le citate attività di verifica relative ai dati elementari riferiti all'anno 2014;

considerata inoltre l'introduzione in esercizio del nuovo sistema per la gestione delle attività di delivery NGOM, nonché l'utilizzo non ancora a regime di tale sistema;

atteso che le attività di certificazione di tale sistema relative alla capacità di processare gli ordinativi di lavoro senza che vengano persi o eliminati durante le lavorazioni, sono ancora in corso, anche attraverso la consulenza dell'Università di Catania in veste di certificatore;

verificato che l'analisi dei dati del 2014 ha fornito un esito negativo, non avendo evidenziato differenze tra i dati estratti dai sistemi e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4;

considerato che l'attività di vigilanza sopra descritta si inquadra nel più ampio contesto delle attività di vigilanza che l'Organo di vigilanza ha svolto in relazione alle misure attuative dei Gruppi di Impegni citati;

vista l'allegata relazione tecnica sulla chiusura delle attività di vigilanza previste dal Sistema di Certificazione dei dati di Telecom Italia relative ai dati dell'anno 2014;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva la relazione tecnica, allegata alla presente Determinazione di cui costituisce parte integrante, di chiusura dell'attività di vigilanza sui dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati comunicato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011.

Organo di Vigilanza

2. L'Organo di vigilanza prende atto che l'attività di verifica, avviata con la Determinazione n. 6/2014 del 13 febbraio 2014, ha evidenziato l'assenza di criticità e di differenze statisticamente significative tra i dati estratti dai database operativi ed i dati estratti a campione successivamente ed in modo congiunto da rappresentanti di Open Access e rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza; le verifiche effettuate confermano anche per il 2014, come già avvenuto per gli anni precedenti, da un lato la validità del sistema di certificazione adottato da Telecom Italia, e dall'altro l'affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.
3. L'Organo di vigilanza si riserva di avviare ulteriori specifiche attività di verifica, anche a seguito di contestazioni provenienti dagli Operatori alternativi, circa la correttezza e la fondatezza degli indicatori esposti da Telecom Italia; in particolare, l'Organo di vigilanza, con riferimento al nuovo paniere semplificato di KPI in corso di definizione tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità, si riserva di procedere all'applicazione della metodologia descritta ai nuovi indicatori, allo scopo di pervenire ad una validazione del nuovo sistema di monitoraggio e dei nuovi dati elementari utilizzati nei calcoli.
4. L'Organo di vigilanza delibera di proseguire anche nel 2015 le attività di verifica su questo tema, che saranno disposte con apposita Determinazione.
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 disponendone, contestualmente, la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 19 febbraio 2015

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Relazione Tecnica

Chiusura delle attività di vigilanza previste dal Sistema di Certificazione dei dati di Telecom Italia relative ai dati dell'anno 2014

Indice

PREMESSA	2
IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE DI CUI AI GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 E 4	3
IL PANIERE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE	4
LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE	6
L'ATTIVITÀ DI VIGILANZA DISPOSTA DALL'ORGANO DI VIGILANZA	9
LE VERIFICHE CONDOTTE DALL'UFFICIO DI VIGILANZA	10
CONCLUSIONI	12

Premessa

Il presente documento costituisce la relazione conclusiva sulle attività di monitoraggio che l'Ufficio di vigilanza ha condotto per l'anno 2014, sul sistema di certificazione - realizzato da Telecom Italia - dei dati elementari e dei processi che alimentano il paniere degli indicatori di performance di Open Access di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

La Determinazione n. 4/2011¹, infatti, prevedeva che l'Ufficio di vigilanza, al termine delle attività di verifica, predisponesse una relazione conclusiva contenente le proprie valutazioni anche in merito ad eventuali correttivi da apportare.

Tale attività di verifica ha esaminato i dati riferiti ad un arco temporale di 12 mesi a partire dal mese di gennaio 2014. Simile verifica era stata già effettuata sui dati elementari relativi agli anni 2011, 2012 e 2013.

I tempi e le modalità operative sono stati indicati all'interno di un apposito protocollo definito in collaborazione con Open Access.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

Il sistema di monitoraggio delle performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4

Allo scopo di permettere un efficace controllo circa l'osservanza da parte di Open Access del principio di parità di trattamento interna-esterna in merito alle attività di fornitura dei servizi SPM - assicurando così, nell'interesse degli OLO, confronti trasparenti e certi in merito al trattamento che Open Access riserva tanto alla clientela OLO che a quella Retail - i Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS prevedono l'*"istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM"* e la predisposizione di apposite *"garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio"*.

È stato così approntato uno strumento di verifica del livello qualitativo dei servizi offerti da Open Access e dell'effettivo rispetto della parità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli OLO. Tale strumento, che consiste in un paniere di indicatori di performance appositamente predisposti, consente di comunicare dettagliatamente all'Organo di vigilanza, all'Autorità ed agli Operatori alternativi le performance di Open Access, e di verificare la sussistenza di possibili disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi nella fornitura dei suddetti Servizi SPM.

Il paniere degli indicatori di performance

In un primo momento, Telecom Italia ha definito, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni, un insieme di indicatori di performance riconducibili ai processi di Delivery (indicatori appartenenti alla classe denominata KP1) e ai processi di Assurance (indicatori appartenenti alla classe denominata KP2).

L'Organo di vigilanza ha avviato, già a partire dal suo insediamento nel 2009, una attività di controllo sulle attività che Telecom Italia ha posto in essere, raccomandando all'Operatore storico, in considerazioni delle indicazioni fornite dagli OLO, di ampliare la gamma degli indicatori di qualità.

Tale insieme di indicatori, infatti, è stato in un secondo momento integrato da altri Key Performance Indicators (KPI), condivisi con gli Operatori alternativi nel corso dei Tavoli Tecnici congiunti del 2009 tra Telecom Italia e gli OLO del 2009 e del 2010.

Sia i KPI inizialmente proposti da Telecom Italia che quelli risultanti dai Tavoli Tecnici erano riferiti al perimetro di attività di Open Access. In seguito, gli OLO hanno proposto, nell'ambito di una serie di incontri tenuti con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, l'inserimento, nel sistema di monitoraggio, di KPI aggiuntivi volti a misurare i tempi c.d. di "*attraversamento end-to-end*", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia.

In occasione degli incontri tenutisi nel mese di gennaio 2011, Telecom Italia ha accolto i KPI proposti dagli Operatori alternativi, anche a valle di analisi di dettaglio e di chiarimenti intercorsi tra le parti.

Si riporta di seguito una rappresentazione del paniere degli indicatori.

KPI		Retail	Wholesale
KPI 1	Delivery Fonia	% rispetto appuntamento	% rispetto DAC
		% OL espletati entro 20 gg solari	% OL espletati entro 20 gg solari
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery Broadband Asimmetrico	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento
		% OL espletati entro 20 gg solari con intervento	% OL espletati entro 20 gg solari con intervento
		% OL espletati entro 30 gg solari con intervento	% OL espletati entro 30 gg solari con intervento
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery Broadband Asimmetrico	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery: KO Rete / Coda Unica	% OL in coda unica risolti	% OL in coda unica risolti
		Aging permanenza in coda unica	Aging permanenza in coda unica
		% OL espletati a data appuntamento	% OL espletati a DAD
		% OL in KO rete	% OL in KO rete
KPI 2	Assurance Fonia	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% circuiti reclamanti	% circuiti reclamanti
	Assurance Broadband Asimmetrico	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
	Assurance Broadband Simmetrico	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
KPI 3	Disponibilità servizi	- Servizi Fonia - Servizi ADSL - Servizi Bitstream simmetrici	
KPI 4	Indisponib. sistemi wholesale	- Delivery Fonia e Broadband - Assurance Fonia e Broadband	
		- Sistemi di interfaccia	

La certificazione degli indicatori di performance

Allo scopo di fornire, a tutela degli OLO, adeguate garanzie circa la veridicità delle risultanze che emergono dai KPI, l'assenza di errori nei processi di costruzione degli indicatori, e l'affidabilità delle informazioni veicolate dal sistema di monitoraggio, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno raccomandare a Telecom Italia di predisporre, con la Determinazione n. 6/2009 del 3 giugno 2009, un meccanismo di certificazione dei dati relativi ai KPI, delle loro metodologie di calcolo e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai data base di Telecom Italia.

Ciò soprattutto allo scopo di garantire che la rappresentanza circa l'andamento qualitativo dei processi di lavorazione di Open Access potesse godere di un sufficiente grado di affidabilità.

Telecom Italia, nell'accogliere le richieste formulate dall'Organo di vigilanza, ha realizzato un apposito "datawarehouse" contenente i dati elementari necessari per il calcolo degli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni in argomento.

Nel corso del 2010 Telecom Italia ha sviluppato il progetto di certificazione, sotto la costante supervisione dell'Organo di vigilanza; è stata validata da parte dell'Università degli Studi di Catania l'architettura informatica in cui sono custoditi i dati, che vengono archiviati su un database "protetto" che garantisce la non modificabilità dei medesimi, e consente la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività compiute su di esso.

Sono quindi stati approntati gli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori; l'Università degli Studi di Catania ha svolto il ruolo di certificatore della correttezza di tali algoritmi, e della esecuzione dei meccanismi di replica dei dati sul citato datawarehouse, portando a termine le verifiche, con riferimento al primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da Telecom Italia, ed al secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OLO.

Fasi realizzative del processo di certificazione

- realizzazione del datawarehouse, al fine di garantire la non modificabilità, l'integrità e la tracciabilità dei dati;
- realizzazione del sistema di controllo accessi, in grado di garantire la non alterazione o diffusione impropria dei dati. Un operatore abilitato, tramite il sistema di controllo degli accessi, scarica sul datawarehouse i dati mensili che da quel momento in poi non potranno più subire modifiche;
- validazione della procedura di rilevazione degli indicatori attraverso le verifiche sulla corretta trasformazione dei documenti progettuali di requisito in specifiche informatiche; l'Università degli Studi di Catania ha esaminato i processi realizzativi adottati da Telecom Italia per i sistemi di monitoraggio e ne ha verificato le certificazioni esistenti e la corrispondenza tra i requisiti di progetto e le relative realizzazioni;
- collaudo del datawarehouse, relativamente ai requisiti di sicurezza e del controllo degli accessi. In questa fase, l'Università degli Studi di Catania ha effettuato una serie di prove sulle funzionalità di non modificabilità e tracciabilità nonché sull'integrità del database e sul controllo degli accessi per verificare la corrispondenza con quanto richiesto nei documenti progettuali; il datawarehouse, così come la conseguente certificazione dei valori dei KPI, è entrato in fase operativa nel corso del 2011;
- definizione di un modello di campionamento dati a supporto del processo di verifica. L'Università degli Studi di Catania ha definito il modello statistico in scala per consentire di individuare un campione significativo di dati su cui effettuare le verifiche in campo. In particolare:
 - l'Università ha condotto, congiuntamente con Open Access, verifiche a campione degli algoritmi di calcolo di ciascun KPI;
 - l'Ufficio di vigilanza conduce, assieme ad Open Access, verifiche periodiche di conformità tra i dati estratti a campione dai sistemi di Telecom Italia e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4.

Si evidenzia come la validità della metodologia di certificazione adottata abbia permesso di raggiungere, attraverso verifiche incrociate tra i dati dei sistemi, livelli di analisi particolarmente approfonditi, pervenendo così a risultati estremamente affidabili.

Sono in corso incontri tra Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'AGCom finalizzati a semplificare ed alleggerire il paniere degli indicatori.

Tale metodologia, pertanto, potrebbe essere utilmente riutilizzata anche nell'ambito del nuovo semplificato paniere di indicatori in corso di definizione sopra menzionato, una volta condiviso tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità.

L'attività di vigilanza disposta dall'Organo di vigilanza

A seguito della entrata in operatività del citato sistema di certificazione, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno avviare, con la Determinazione n. 4/2011² dell'8 febbraio 2011, un programma di verifiche regolari circa la correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, da eseguire attraverso l'esame di un campione statisticamente significativo degli stessi.

La citata Determinazione ha previsto altresì che l'attività di verifica fosse condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza, il quale ne avrebbe riferito gli esiti all'Organo di vigilanza.

L'Ufficio di vigilanza ha già condotto verifiche sui dati relativi agli anni 2011, 2012 e 2013. Il presente documento riporta gli esiti delle verifiche relative all'anno 2014.

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

Le verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza ha pertanto condotto, congiuntamente con rappresentanti della Funzione Open Access, le attività di verifica previste.

Tali verifiche sono consistite nella estrazione dai sistemi di Telecom Italia di un numero statisticamente significativo di Ordinativi di Lavoro (differenziati per Fonia Retail e Wholesale, Broadband Retail e Wholesale) e di Trouble Ticket, secondo le indicazioni dell'Università agli Studi di Catania, e nella successiva comparazione tra tali dati ed i corrispondenti dati provenienti dai database operativi.

Per l'anno 2014 sono stati analizzati complessivamente 44.456 Ordinativi di Lavoro e 48.000 Trouble Ticket, per complessivi 92.456 elementi.

Dalle verifiche effettuate, l'analisi ha dato esito sostanzialmente negativo, non essendo emerse differenze di rilievo tra i dati estratti dai sistemi e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI.

Tuttavia, in un numero di casi statisticamente non significativo, è stato riscontrato un disallineamento tra un campo dei file estratti a campione, ed il corrispondente campo dei database operativi.

Il fenomeno era stato già riscontrato nel corso delle verifiche effettuate sui dati elementari del 2011, del 2012 e del 2013, ed è relativo a disallineamenti temporali tra i sistemi su dati accessori, colmata di norma successivamente con periodici riallineamenti.

Non sono state riscontrate pertanto criticità, anche in considerazione sia della ampiezza estremamente limitata del fenomeno, sia del fatto che tali dati non vengono utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4, e non compromettono pertanto l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI.

Le modalità di verifica dei record

Le c.d. verifiche di popolazione (cioè le verifiche di conformità tra i record utilizzati per la costruzione dei KPI e quelli presenti sui DB operativi) previste dall'Università degli Studi di Catania per la validazione dei dati, vengono svolte da Open Access, alla presenza di rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza.

Viene preso in esame ogni mese un campione di almeno 386 Ordinativi di Lavoro per il processo di Delivery (indicatori KPI 1) e almeno 947 Trouble Ticket per il processo di Assurance (indicatori KP2), per un totale di 1.333 elementi.

Per la definizione del campione e la sua ripartizione sulla base della tipologia di servizi nonché su base geografica, sono stati applicati i criteri definiti dall'Università degli Studi di Catania in coerenza con gli studi presentati sul modello di campionamento. In particolare, vengono presi in considerazione il totale degli Ordinativi di Lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento, e viene effettuata una analisi della ripartizione percentuale di tale insieme suddividendolo per aree territoriali di emissione e per tipologia di servizio.

Si procede infine a confrontare i dati campione estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori KP1 e KP2 nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, al fine di verificare la sussistenza di eventuali difformità.

Campi utilizzati per gli indicatori KPI1 e KPI2:

DELIVERY FONIA RETAIL

- DATA_RICEZIONE_OL
- DATA_FINE_LAVORI
- RISPETTO_SLA_TUTTI_APP

DELIVERY BROADBAND RETAIL

- DATA_RICEZIONE_OL
- DATA_ESPLETAMENTO_OL
- RISPETTO_SLA_TUTTI_APP

DELIVERY FONIA WHOLESALE

- DATA_RICEZIONE_OL
- DATA_CHIUSURA_ORDINE
- DATA_ATTESA_CONSEGNA

DELIVERY BROADBAND WHOLESALE

- DATA_RICEZIONE_OL
- DATA_ESPLETAMENTO_OL
- ENTRO_SLA_CON_INTV
- ENTRO_SLA_NO_INTV

ASSURANCE (tutti i tipi)

- DATA_APERTURA_TT (cod. giorno)
- DATA_FINE_DISSERVIZIO
- T_DISS_B2E
- T_SOSP_B2E

Conclusioni

L'Ufficio di vigilanza ha concluso le attività di verifica sui dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati comunicato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011.

In esito alle citate attività condotte in esecuzione di quanto previsto dalla Determinazione n. 4/2011, l'Ufficio di vigilanza non ha riscontrato anomalie per quel che concerne difformità tra i dati estratti a campione in modo congiunto con rappresentanti di Open Access dai sistemi di Telecom Italia e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4.

L'attività di verifica è stata condotta sui dati relativi ad un arco temporale pari a 12 mesi, a partire dal mese di gennaio 2014.

L'Ufficio di vigilanza ritiene pertanto che l'esito positivo delle verifiche confermi l'effettiva validità del sistema di certificazione adottato da Telecom Italia, e l'affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

L'Ufficio di vigilanza si rende disponibile ad avviare, su mandato dell'Organo di vigilanza, ulteriori specifiche attività di verifica, anche eventualmente sulla base di specifiche richieste che possano pervenire da parte degli Operatori alternativi.

In particolare, si evidenzia come la metodologia di certificazione adottata per le verifiche citate potrebbe essere riutilizzata, replicando le analisi sin qui condotte, al nuovo semplificato paniere di indicatori in corso di definizione, una volta compiutamente definito e condiviso tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità: l'Organo di vigilanza si assume di procedere alla applicazione della metodologia descritta al nuovo paniere di KPI, allo scopo di pervenire ad una validazione del nuovo sistema di monitoraggio e dei nuovi dati elementari utilizzati nei calcoli.

Le attività e le tempistiche realizzative dipenderanno dal numero dei KPI nuovi rispetto al paniere esistente, e dalla entità dei dati nuovi che saranno utilizzati.