

Determinazione n. 5/2017

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 25 gennaio 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");

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 7.1.1 degli Impegni;

considerato 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;

atteso 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 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 OLO, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

valutato 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 OAO.

considerato altresì che, se attuati correttamente, detti indicatori costituiscono uno strumento utile per una puntuale verifica, anche condivisa con gli OAO, 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 OAO, lo svolgimento di confronti realmente trasparenti e certi circa il trattamento praticato da Open Access a tutte le tipologie di clientela (Retail e OAO) 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 OAO, 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 dall'Allegato 1 alla Delibera n. 451/16/CONS, 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;

atteso che le attività di verifica da parte dell'Ufficio di vigilanza sono proseguite anche negli anni 2011-2015;

vista la Determinazione n. 6/2016 del 18 febbraio 2016 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 2016;

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 2016 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;

vista la Determinazione n. 20/2016 del 16 novembre 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato una metodologia atta a misurare la Parità di Trattamento attraverso il monitoraggio del processo di delivery di Telecom Italia nel periodo transitorio di passaggio dalla vecchia alla nuova catena di delivery di cui alla Delibera n. 625/16/CONS;

atteso che il prosieguo dell'attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 per il 2017, stante alla previsione della citata Delibera, verrà meno all'esaurimento degli ordinativi della vecchia catena di delivery;

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 2016;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva la relazione tecnica 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, allegata alla presente Determinazione di cui costituisce parte integrante.
2. L'Organo di vigilanza prende atto che l'attività di verifica, avviata con la Determinazione n. 6/2016 del 18 febbraio 2016, ha evidenziato l'assenza di criticità e di differenze tra i dati estratti dai database operativi ed i dati estratti successivamente ed in modo congiunto da rappresentanti di Open Access e rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza.
3. L'Organo di vigilanza prende atto, ancora, che le verifiche effettuate nel corso del 2016 confermano anche per l'anno in parola, 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.
4. 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.

5. L'Organo di vigilanza dispone il prosieguo dell'attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 per il 2017 fino all'esaurimento degli ordinativi nella vecchia catena di Delivery.
6. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore 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, 25 gennaio 2017;

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare



Relazione Tecnica

Attività di vigilanza previste dal Sistema di Certificazione dei dati di Telecom Italia relative all'anno 2016

Indice

LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCEERRORE. IL SEGNALIBRO NON È
DEFINITO.

LE VERIFICHE CONDOTTE DALL'UFFICIO DI VIGILANZA ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È
DEFINITO.

CONCLUSIONI

8

La certificazione degli indicatori di performance

Allo scopo di permettere un efficace controllo circa l'osservanza da parte di Open Access del principio di parità di trattamento interna-esterna relativamente alla fornitura dei servizi SPM, 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 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 all'Organo di vigilanza, all'Autorità ed agli Operatori alternativi di verificare la sussistenza di possibili situazioni di disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi nella fornitura dei suddetti Servizi SPM. La tabella seguente riporta una descrizione sintetica degli indicatori di performance.

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
	Delivery Broadband Asimmetrico	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
		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
KPI 2	Assurance Fonia	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
		% OL in KO rete	% OL in KO rete
	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
		% circuiti reclamanti	% circuiti reclamanti
	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
	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	

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 il monitoraggio dell'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" in grado di garantire la non modificabilità dei medesimi, consentendo 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.

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.

Le verifiche condotte dall'Ufficio 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. 4/2011¹ 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 prevede altresì che l'attività di verifica sia condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza, il quale ne riferisce gli esiti all'Organo di vigilanza.

L'Ufficio di vigilanza ha già condotto verifiche sui dati relativi agli anni 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015. Il presente documento riporta gli esiti delle verifiche relative all'anno 2016. Tale anno ha visto Telecom Italia rinnovare profondamente i suoi database con l'introduzione del datawarehouse Opera da cui si estraggono i dati elementari per il calcolo degli indicatori di non discriminazione. All'interno di questo ambiente è stato, inoltre, riportato il database "protetto" alimentato dal sistema di Delivery NGOM.

Parallelamente è stato possibile realizzare un sistema automatico di confronto di tutti i record elementari estratti dal DB "protetto" con tutti quelli estratti dal database utilizzato per la costruzione dei KPI. In tal modo si è di fatto superata la necessità di eseguire il confronto su un campione significativo perché lo si può effettuare agevolmente sull'intera popolazione dei dati. Un altro vantaggio portato dal nuovo sistema consiste nella simultaneità del caricamento dei dati elementari, provenienti dal sistema NGOM, sui due database in modo da eliminare tutte le differenze dovute esclusivamente al disallineamento determinato dai diversi momenti di aggiornamento. Si evidenzia come la metodologia in questione possa essere proficuamente riutilizzata anche per la certificazione dei dati del nuovo paniere di indicatori in corso di definizione da parte di AGCom.

Le attività di verifica condotte dall'Ufficio di vigilanza congiuntamente con i rappresentanti della Funzione Open Access, sono consistite nell'estrazione dai sistemi di Telecom Italia degli Ordinativi di Lavoro (differenziati per Fonia Retail e Wholesale, Broadband Retail e Wholesale) e dei Trouble Ticket e nella successiva comparazione tra tali dati ed i corrispondenti dati provenienti dal database "protetto".

Per l'anno 2016 sono stati analizzati complessivamente 2.103.050 Ordinativi di Lavoro e 14.593.800 Trouble Ticket, per complessivi 16.696.850 elementi.

Le verifiche effettuate hanno dato esito sostanzialmente negativo, non essendo emerse differenze tra i dati estratti dal database "protetto" e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al 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 sul DB "protetto") 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.

Si procede a confrontare i campi elementari presi dal database protetto, ed alimentato esclusivamente dal sistema di delivery (a cui Open Access non ha accesso in modifica), con i corrispondenti campi elementari estratti dai sistemi operativi da cui si calcolano i KPI, per verificare eventuali difformità. Tramite un automatismo il confronto si effettua sulla totalità degli Ordinatori di lavoro e dei Trouble Ticket.

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 difformità tra i dati estratti dal database "protetto" 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 2016.

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.

Si evidenzia come la metodologia di certificazione adottata per le verifiche citate possa essere riutilizzata al nuovo paniere di indicatori in corso di definizione da parte di AGCom.