

Determinazione n. 4/2011

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

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

nella sua riunione dell'8 febbraio 2011;

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 che il processo di definizione del contenuto dei rapporti inviati periodicamente all’Organo di vigilanza si è svolto nel corso di una prima fase, terminata il 31 marzo 2009, nell’ambito della quale Telecom Italia ha proposto un insieme di indicatori, secondo le indicazioni della lettera degli Impegni, e successivamente attraverso l’integrazione del sistema, da parte dell’Azienda, con una serie di indicatori aggiuntivi condivisi con gli OLO, secondo quanto più volte raccomandato dall’Organo di vigilanza;

considerato che, nello specifico, Telecom Italia ha fornito, entro il 1° aprile 2009, i documenti relativi ai quattro gruppi di KPI di cui al punto 3.6 degli Impegni (documento progettuale e relativo allegato tecnico), unitamente al programma dettagliato dei rilasci previsti, e che i tavoli tecnici previsti al punto 3.9 degli Impegni sono stati convocati nei tempi prestabiliti (entro aprile 2009) e i lavori si sono conclusi nel mese di luglio 2009;

considerato che gli interventi effettuati dall’Organo di vigilanza si sono inseriti, a partire dal mese di aprile 2009, nello scenario appena descritto e si sono focalizzati su alcuni aspetti di garanzia della correttezza formale e sostanziale delle misure di adempimento notificate da Telecom Italia;

considerato che l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 6/2009 del 3 giugno 2009 e con successive Raccomandazioni, ha sollecitato Telecom Italia a mostrare apertura nei confronti delle proposte avanzate dagli OLO negli appositi tavoli di lavoro congiunti, attraverso l'accoglimento del maggior numero di richieste di realizzazione di nuovi indicatori e l'avvio di un flusso informativo trasparente verso l'Organo di vigilanza circa gli esiti delle attività svolte nei citati tavoli di lavoro;

considerato che entrambe le richieste formulate dall'Organo di vigilanza si ponevano, quale principale obiettivo, quello di conferire maggiore esaustività e trasparenza al contenuto dei rapporti inviati periodicamente ai sensi del Gruppo di Impegni n. 4;

considerato che Telecom Italia ha recepito le istanze dell'Organo di vigilanza, aumentando, di fatto, in misura pari al doppio il numero degli indicatori previsti al termine della prima fase (marzo 2009) ed istituendo un gruppo di lavoro incaricato di individuare le procedure più idonee a garantire la correttezza dei valori degli indicatori condivisi con gli OLO, al termine dei lavori del tavolo tecnico numero 2 (luglio 2009);

considerato 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;

considerato che nel corso del 2010 Telecom Italia ha continuato a sottoporre a valutazione dell'Organo di vigilanza i rapporti mensili e trimestrali contenenti i risultati delle rilevazioni dei KPI di Open Access;

preso atto che le informazioni sinora trasmesse da Telecom Italia hanno in massima parte evidenziato la presenza di risultati qualitativamente migliori nel trattamento riservato da Open Access ai clienti degli OLO rispetto a quelli di Telecom Italia;

considerato, inoltre, che per molti indicatori si è registrato nel tempo un avvicinamento delle rispettive posizioni, a conferma che l'attenzione posta sul tema sembra aver prodotto risultati apprezzabili in termini di una maggiore convergenza del livello di qualità dei servizi resi da Open Access;

considerato, 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, a tal fine, con la citata Determinazione n. 6/2009 l'Organo di vigilanza ha sottolineato l'opportunità di predisporre un meccanismo di certificazione dei dati relativi ai KPI, del loro metodo di calcolo e di estrazione dei dati elementari dai data base Telecom Italia;

considerato che in tale sede è stato, quindi, richiesto a Telecom Italia di valutare la predisposizione di tale meccanismo, al fine di disporre di dati e di informazioni "garantiti";

considerato che, in attuazione di quanto richiesto dall'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha avviato, a partire dal 2010, una serie di attività volte a rendere operativo un sistema di certificazione dei dati generati dal sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM per quanto attiene, in particolare, ai c.d. *trouble ticket* (segnalazioni di guasto cliente) e agli Ordinativi di Lavoro, al fine di garantire la correttezza dei valori esposti;

considerato che, nel corso del 2010, si sono svolte numerose audizioni dei rappresentanti di Telecom Italia e dell'Università agli Studi di Catania, quest'ultima in veste di ente certificatore incaricato dalla stessa Telecom Italia, volte ad aggiornare e a condividere con l'Organo di vigilanza i tempi e le metodologie utilizzate per la definizione del citato sistema;

considerato che, in occasione delle audizioni di cui sopra, l'Azienda ha riferito all'Organo di vigilanza i progressi compiuti relativi alle fasi di progettazione e di realizzazione del c.d. "datawarehouse" contenente i dati elementari necessari per il calcolo degli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni in argomento, ai collaudi effettuati e al modello statistico di campionamento impiegato, illustrando altresì il perimetro di estrazione dei dati in oggetto e i dimensionamenti e le modalità di estrazione ed analisi dei campioni significativi per l'attività di validazione;

considerato che, con lettera del 24 gennaio 2011, Telecom Italia ha comunicato all'Organo di vigilanza il completamento delle attività di cui sopra fornendo le indicazioni e le specifiche di riferimento relative al sistema citato;

accertato, in proposito, che il citato "datawarehouse" garantisce la non modificabilità dei dati in esso contenuti e consente la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività su di esso svolte; che gli indicatori oggetto della certificazione sono quelli definiti nell'ambito del "Sistema di monitoraggio della parità di trattamento", attivo da settembre 2009; che tali indicatori sono in massima parte riconducibili ai processi di delivery (indicatori appartenenti alla classe denominata KPI1) e ai processi di assurance (indicatori appartenenti alla classe denominata KPI2);

considerato che detto sistema appare idoneo, al termine delle opportune verifiche e dei necessari collaudi, a rispondere alle richieste formulate dall'Organo di vigilanza nella citata Determinazione n. 6/2009, come sopra evidenziato;

considerato che il sistema in parola dovrebbe permettere di attribuire alle informazioni rese da Telecom Italia in ottemperanza alle disposizioni di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, un grado di maggiore precisione e affidabilità;

Organo di Vigilanza

considerato che, in base alla pianificata calendarizzazione dei KPI certificati, e una volta terminate le realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati, l'Organo di vigilanza avvierà progressivamente la fase di validazione del sistema;

considerato altresì che il sistema di certificazione degli indicatori prevede la conduzione di periodiche sessioni di controllo circa la rispondenza degli algoritmi di calcolo di detti indicatori alle specifiche di progetto;

considerato che tali periodiche sessioni di controllo saranno avviate da Telecom Italia in collaborazione con l'Università agli 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, effettuerà 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;

considerato che, in esito a tali interventi, l'Ufficio di vigilanza predisporrà per l'Organo di vigilanza, con regolare periodicità, specifici rapporti di consuntivo circa le rilevazioni effettuate e le principali evidenze emergenti dall'attività di controllo e predisporrà, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati ottenuti;

considerato che in esito alle attività di verifica, o anche nel corso delle stesse ove necessario, l'Organo di vigilanza esprimerà le proprie valutazioni sul funzionamento e sulla validità del sistema di certificazione, indicando altresì gli eventuali correttivi da apportare, comunicando le proprie decisioni all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e a Telecom Italia secondo quanto previsto dal Regolamento, nonché pubblicandole sul proprio sito web a beneficio degli interessati;

considerato che, su indicazione dell'Organo di vigilanza, l'Ufficio di vigilanza potrà avviare anche specifiche attività di controllo a seguito di eventuali contestazioni degli OLO circa la correttezza degli indicatori esposti da Telecom Italia;

considerato che, laddove ciò si verificasse, l'Organo di vigilanza manifesta la propria piena disponibilità ad avviare, in collaborazione con gli Operatori segnalanti, i necessari e più opportuni confronti tra le informazioni da questi fornite e i dati esposti da Telecom Italia, in analogia a quanto già effettuato sulla tematica dei KO;

considerata l'opportunità di promuovere una migliore e più efficace attuazione degli obiettivi sottesi ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

preso atto della pianificazione delle attività di verifica degli indicatori proposta dall'Ufficio di vigilanza;

considerato che l'intervento sopra descritto dell'Organo di vigilanza si inquadra nel più ampio contesto delle attività di vigilanza che l'Organo medesimo svolgerà nel corso del 2011 in relazione alle misure attuative dei Gruppi di Impegni citati;

considerato che dette attività sono state ricondotte e contestualizzate all'interno del Piano di lavoro dell'Organo di vigilanza per il 2011, adottato con la Determinazione n. 1/2011 del 18 gennaio 2011;

considerato che detto Piano di lavoro prevede, tra l'altro, per ciò che concerne la verifica dei KPI di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, e dato il recente ampliamento degli indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery di Telecom Italia, di dare avvio sul territorio al controllo diretto ed indiretto ed a campione del nuovo sistema di certificazione adottato da Telecom Italia e comunicato all'Organo di vigilanza con la citata lettera del 24 gennaio 2011;

visto il protocollo definito in collaborazione con Open Access, all'interno del quale sono stabiliti i tempi e le modalità operative di svolgimento delle attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai citati Gruppi di Impegni;

vista la consultazione effettuata per via telematica dei Consiglieri dell'Organo di vigilanza;

udita la relazione dell'Ing. Sergio Fogli;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone 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 comunicato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011.
2. L'attività di verifica ha una durata prevista di 12 mesi a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2011. I tempi e le modalità operative delle citate attività, che sono condotte dal personale dell'Ufficio di vigilanza, sono indicati all'interno di un apposito protocollo definito in collaborazione con Open Access.
3. L'Ufficio di vigilanza riferisce all'Organo di vigilanza, con cadenza trimestrale, circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predispone, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
4. L'Ufficio di vigilanza può altresì avviare, su indicazione dell'Organo di vigilanza, 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. In esito alle attività di verifica, l'Organo di vigilanza esprime le proprie valutazioni sul funzionamento e sulla validità del sistema di certificazione, indicando altresì gli eventuali correttivi da apportare e comunicando le proprie decisioni all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e a Telecom Italia, secondo quanto previsto dal Regolamento, nonché pubblicandole sul proprio sito web a beneficio degli Operatori alternativi interessati.
6. L'Organo di vigilanza richiede a Telecom Italia di fornire evidenza del calendario nonché della documentazione relativa alle sessioni di controllo degli algoritmi di calcolo che saranno condotte ai fini della certificazione.
7. L'Organo di vigilanza invita, inoltre, Telecom Italia, considerata la delicatezza e la complessità della materia, a fornire all'Organo medesimo ogni eventuale indicazione sugli accorgimenti adottati o da adottare per assicurare la tutela della riservatezza nel trattamento dei dati oggetto della citata attività di verifica.
8. 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 e disponendone contestualmente la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 8 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

