

Determinazione n. 18/2014

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

AVVIO ATTIVITA’ DI VERIFICA (Gruppi di Impegni n. 3, n. 7, p. 7.1)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 28 ottobre 2014;

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: *“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”*;

rilevato che gli ultimi report del Gruppo di Impegni n. 4 sono risultati carenti in alcuni dati, in particolare a causa di problemi di rilevazione degli stessi sui sistemi di Telecom Italia;

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”);

accertata l’assenza dei *Key Performance Objectives* 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;

valutata 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 nel contesto dell’attuale modello di *Equivalence of Output*;

considerato che i KPO potrebbero consentire anche, laddove opportunamente formulati, di individuare dei target annuali riferiti al livello qualitativo assoluto delle prestazioni fornite da Open Access, cosa che consentirebbe di superare l’attuale stato che permette un confronto soltanto di livello “relativo” tra le prestazioni erogate al segmento Retail ed al segmento Wholesale, oggi slegato dalla qualità in termini assoluti del servizio reso;

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, cosa che renderebbe opportuno introdurre ulteriori indicatori laddove il paniere attuale non consenta di monitorare specifici aspetti dell’operatività dell’incumbent nell’ambito dei processi di fornitura dei servizi SPM;

considerata la nota dell’Organo di vigilanza all’Autorità garante per le 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;

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;

attesa tuttavia la necessità di prevedere con urgenza nuovi indicatori efficaci e adeguati all'evoluzione tecnologica e regolamentare in corso;

evidenziato parimenti come l'Organo di vigilanza si renda da subito disponibile a intervenire e a farsi parte attiva nel processo di individuazione di nuovi KPI e KPO;

visto l'articolo 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 affidati dal punto 7.1 degli Impegni;

ravvisata, pertanto, la necessità di avviare un confronto con Telecom Italia finalizzato all'individuazione di specifici KPO secondo il modello individuato dal Gruppo di Impegni n. 3, al fine di assicurare una comparazione circostanziata 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;

preso atto che le ragioni sottostanti alle performance registrate hanno caratteristiche strutturali peculiari per ogni indicatore;

preso atto altresì della disponibilità espressa da Telecom Italia a definire congiuntamente con l'Organo di vigilanza soglie di tolleranza delle differenze di performance tra il segmento Retail e il segmento Wholesale, che aiutino ad individuare eventuali criticità in modo maggiormente univoco e peculiare;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio 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. Il presente procedimento è finalizzato alla definizione di KPO interni in grado 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; finalità entrambe giustificate dalla necessità di assicurare un efficace controllo del livello di qualità offerto e del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei servizi SPM.
3. L'attività di verifica ha una durata prevista di 12 mesi dalla data di approvazione del presente provvedimento e sarà condotta in contraddittorio con Telecom Italia e gli Operatori alternativi, garantendo il più ampio coinvolgimento delle parti del procedimento.
4. Responsabile del procedimento è il dott. Alessandro Mauro.
5. L'Ufficio di vigilanza riferisce con cadenza periodica all'Organo di vigilanza riguardo all'andamento dei lavori di definizione e modalità di calcolo dei suddetti KPO, proponendo se ritenuto necessario eventuali interventi da avviare, e predispone, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
6. L'Organo di vigilanza si riserva di interrompere le attività o modificare la presente Determinazione, nel caso l'Autorità procedesse ad analoga attività o decidesse di riorganizzare il paniere dei KPI espressi nel Gruppo di Impegni n. 3.
7. 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.
8. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 28 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

