

Determinazione n. 21/2013

**GRUPPO DI IMPEGNI N. 4
“GARANZIE DI TRASPARENZA DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO”**

**AVVIO DI SPECIFICHE ATTIVITA' DI VIGILANZA SUL SISTEMA DI
MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 16 ottobre 2013;

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;

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”);

considerato 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 Operatori alternativi, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

considerato il punto 4.11 degli Impegni, che recita: “*Telecom fornirà all'Organo di vigilanza gli eventuali chiarimenti richiesti in merito ai risultati del monitoraggio di cui al presente Gruppo di Impegni n. 4*”;

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;

considerato che obiettivo di detto sistema di monitoraggio è quello di rendere trasparente l'operato di Open Access rispetto ai processi di delivery e di assurance nell'erogazione di servizi SPM, attraverso la pubblicazione delle performance di un paniere di indicatori;

considerato che detti indicatori, se correttamente calcolati, rappresentano un valido strumento per effettuare una puntuale verifica, condivisa anche con gli Operatori alternativi, dei risultati conseguiti da Open Access, mediante la misurazione e il confronto del trattamento riservato, relativamente alle stesse attività, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli OLO;

considerata la Determinazione n. 16/2011 concernente l'avvio di analisi puntuali sugli indicatori definiti dal paniere identificato dal Gruppo di Impegni n. 3;

considerati i chiarimenti forniti da Telecom Italia con riferimento a determinati indicatori che mostravano prestazioni costantemente più favorevoli al segmento Retail di Telecom Italia rispetto al segmento OLO;

considerata la Determinazione n. 5/2012 di chiusura delle attività di vigilanza sui citati indicatori di performance;

considerate le valutazioni sui metodi di calcolo di alcuni indicatori a suo tempo espresse dall'Organo di vigilanza;

viste le risultanze dell'analisi condotta che illustravano come gli indicatori che apparentemente mostravano tendenze favorevoli ai clienti Telecom Italia, non tenessero conto di modifiche strutturali dei processi e delle metodologie di calcolo degli indicatori stessi;

considerati i ricalcoli richiesti dall'Organo di vigilanza a Telecom Italia per poter effettuare più accurati confronti delle prestazioni assicurate dai processi per i clienti retail e OLO;

considerati i rapporti mensili e trimestrali che nel corso del 2013 Telecom Italia ha trasmesso alla valutazione dell'Organo di vigilanza, recanti i risultati delle rilevazioni dei KPI di Open Access, nel rispetto delle scadenze indicate nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4;

tenuto conto della circostanza che le informazioni trasmesse da Telecom Italia, per lungo tempo, hanno in massima parte evidenziato risultati tendenzialmente migliori nel trattamento riservato da Open Access ai clienti degli Operatori alternativi rispetto a quelli di Telecom Italia;

considerato, peraltro, la necessità di garantire il monitoraggio circostanziato dei singoli indicatori in maniera continuata e costante nel tempo, per assicurare agli Operatori alternativi la dovuta trasparenza circa il trattamento praticato da Open Access a tutte le tipologie di clientela (Telecom Italia Retail e OLO) che usufruiscono dei servizi di accesso;

considerato che Telecom Italia, su richiesta dell'Organo di vigilanza, ha avviato nel 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;

considerate le attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 condotte dal personale dell'Ufficio di vigilanza;

esaminati i rapporti mensili di avanzamento dei KPI nell'anno 2013;

effettuati i preliminari approfondimenti circa taluni valori comunicati da Telecom Italia nel contesto delle rilevazioni mensili degli indicatori;

preso atto dei riscontri forniti da Telecom Italia, nel corso delle riunioni periodiche dell'Organo di vigilanza, alle richieste di chiarimento formulate dall'OdV ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, circa le anomalie e le inadeguatezze emerse nell'ambito delle attività di verifica della rispondenza delle rilevazioni dei KPI a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa;

rilevato come, nel caso di taluni indicatori, i dati rilevati evidenzino prestazioni migliori per Telecom Italia Retail rispetto agli OLO in modo costante nel tempo;

esaminati in particolare i seguenti indicatori di Delivery:

- *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 di Open Access;*

esaminato inoltre in particolare i seguenti indicatori di Assurance:

- *Percentuale dei guasti broadband bitstream asimmetrico ripetuti entro 30 giorni;*
- *Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni;*

considerato inoltre che alcuni indicatori, e specificatamente gli indicatori di Assurance "*Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione*" e "*Percentuale dei guasti SHDSL/bitstream simmetrico aperti entro 14 giorni da attivazione*", sono calcolati con una formula che non appare idonea a fornire risultati effettivamente significativi in ordine alla fattispecie che si intende misurare;

considerato che gli indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery da alcuni mesi non risultano disponibili nell'ambito dei rapporti relativi al Gruppo di Impegni n. 4 a causa del "*protrarsi di un'anomalia sistemistica*";

ravvisata, pertanto, la necessità di effettuare un approfondimento circa le cause che hanno determinato le citate disparità di valori, al fine di assicurare un controllo circostanziato 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;

adotta la seguente

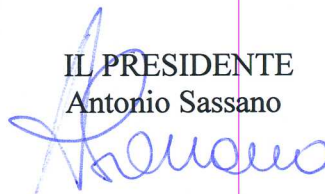
DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio delle attività di analisi dei risultati evidenziati nel corso dei primi otto mesi del 2013 dai seguenti indicatori del processo Delivery Broadband, comunicati da Telecom Italia all'Organo di vigilanza ai sensi del Gruppo di Impegni n. 4:
 - *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 di Open Access;*
 - *Percentuale dei guasti broadband bitstream asimmetrico ripetuti entro 30 giorni;*
 - *Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni.*
2. L'attività di vigilanza avviata con il presente provvedimento si pone, con riferimento agli indicatori sopra menzionati, le finalità di:
 - a) verificare le cause della disparità di valori registrati tra i servizi erogati da Open Access ai clienti finali di Telecom Italia e quelli erogati agli Operatori alternativi;
 - b) evidenziare l'eventuale presenza di possibili modifiche di processo o l'intervento di fattori esogeni allo stesso, che possano aver determinato l'accresciuta disparità dei valori registrati nel corso dell'anno.
3. L'Organo di vigilanza, con riferimento agli indicatori di cui al punto 1 e in relazione alle finalità espresse al precedente punto 2, invita la Società Telecom Italia S.p.A. a fornire, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, ogni utile elemento di valutazione al riguardo, richiedendo al contempo all'Azienda di:
 - a) descrivere dettagliatamente i processi relativi agli indicatori menzionati, evidenziando e motivando ogni eventuale differenza che connoti la conduzione del processo applicabile ai clienti OLO ed ai clienti Retail;
 - b) relativamente agli indicatori del processo di Delivery "*Impianti realizzati entro 20 giorni solari - con l'intervento del tecnico*", "*Impianti realizzati entro 30 giorni solari - con l'intervento del tecnico*" e "*Tempo medio di lavorazione di Open Access*", fornire ogni evidenza relativa alle differenze di prestazioni mensili del 2013 indicando i valori assoluti del numero degli impianti eseguiti divisi tra Telecom Italia Retail ed OLO;
 - c) relativamente agli indicatori del processo di Assurance "*Percentuale dei guasti broadband bitstream asimmetrico ripetuti entro 30 giorni*" e "*Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni*", fornire i valori assoluti del numero dei guasti e del numero di collegamenti attivi divisi tra Telecom Italia Retail ed OLO;

- d) fornire ogni utile indicazione che possa illustrare le motivazioni degli scostamenti, relativi ai citati indicatori, registrati nel corso del corrente anno, producendo gli opportuni ricalcoli mensili a partire da gennaio 2013 per i KPI che mostrassero significative modifiche dei rispettivi processi sottesi.
4. Con riferimento agli indicatori *“Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione”*, e *“Percentuale dei guasti SHDSL/bitstream simmetrico aperti entro 14 giorni da attivazione”* si richiede a Telecom Italia di fornire per ciascun mese del 2013 i valori risultanti, mettendo al denominatore della formula anziché il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento (come previsto dal paniere degli indicatori del Gruppo di Impegni n. 4 condiviso con gli OLO e con l’Autorità), il numero delle attivazioni del periodo.
5. Con riferimento all’indicatore *“Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business (gg solari)”* già analizzato nel corso dell’istruttoria del 2011, si richiede di conoscere i volumi mensili degli impianti attivati da gennaio 2013, nonché ogni ulteriore informazione che giustifichi gli attuali scostamenti.
6. Si richiede altresì di fornire dettagli in merito alle cause incontrate nel corso degli ultimi mesi (in particolare nel periodo maggio – agosto 2013) che hanno impedito la rilevazione – e conseguentemente la pubblicazione – degli indicatori di performance del gruppo di KPI 1 – Nuovo Processo di Delivery, producendo nel contempo la migliore stima provvisoria dei valori non pubblicati.
7. L’attività di vigilanza ha una durata prevista di 12 mesi dalla data di approvazione del presente provvedimento.
8. L’Ufficio di vigilanza riferisce con cadenza periodica all’Organo di vigilanza 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.
9. 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.

Roma, 16 ottobre 2013

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

