

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*”;

