

**Determinazione n. 4/2012**

**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**

nella sua riunione dell'8 febbraio 2012;

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 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;

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 è apparso 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 aveva l'obiettivo 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;

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 ha progressivamente avviato la fase di validazione del sistema;

considerato altresì che il sistema di certificazione degli indicatori prevedeva 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 sono state condotte 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, ha effettuato 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;

considerato che, in esito a tali interventi, l'Ufficio di vigilanza doveva predisporre 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 predisporre, 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 si riservava di esprimere 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 aveva facoltà di 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 fosse verificato, l'Organo di vigilanza avrebbe manifestato 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;

considerato che la Determinazione n. 4/2011 disponeva 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;

considerato che detta attività di verifica aveva una durata prevista di 12 mesi a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2011, e che i tempi e le modalità operative delle citate attività, condotte dal personale dell'Ufficio di vigilanza, erano indicati all'interno di un apposito protocollo definito in collaborazione con Open Access, che stabiliva 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;

considerato, come già evidenziato, che la citata Determinazione n. 4/2011 prevedeva che l'Ufficio di vigilanza riferisse all'Organo di vigilanza, con cadenza trimestrale, circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predisponesse, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti, potendo anche 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;

considerato che l'Ufficio di vigilanza ha condotto, congiuntamente con esponenti della Funzione Open Access, le citate attività di verifica;

precisato che le attività di verifica sono consistite nella estrazione dai sistemi di Telecom Italia di un numero statisticamente significativo di Ordinatori di Lavoro e di *trouble tickets*, secondo le indicazioni dell'Università agli Studi di Catania, e nella successiva comparazione tra tali dati ed i corrispondenti dati provenienti dai database operativi;

osservato altresì che i dati analizzati erano relativi ai servizi di Delivery (differenziati per Fonia Retail e Wholesale, Broadband Retail e Wholesale, CVP) e di Assurance;

verificato che l'analisi ha dato esito negativo, non avendo evidenziato differenze di rilievo 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;

considerato che in un numero di casi molto limitato e statisticamente non significativo è stato riscontrato il mancato popolamento di un campo nei dati estratti a campione, campo che invece risultava popolato nei database operativi;

considerato che l'Ufficio di vigilanza, al fine di approfondire tale anomalia, ha effettuato verifiche *on field* presso le competenti strutture territoriali di Telecom Italia in diverse aree del territorio nazionale;

preso atto che tali verifiche hanno consentito di appurare che il mancato popolamento dei campi deriva da disallineamenti temporali tra sistemi informativi, e che tali disallineamenti vengono solitamente colmati con periodici riallineamenti;

tenuto conto che tali campi non popolati, oltre a non essere numericamente significativi, non vengono utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n.4;

tenuto conto che tali verifiche hanno riguardato i dati relativi all'anno solare 2011, si sono svolte con cadenza mensile, e si sono concluse a gennaio 2012;

considerato che l'Ufficio di vigilanza ha periodicamente riferito all'Organo di vigilanza, secondo quanto stabilito dalla Determinazione n. 4/2011, riguardo agli esiti delle verifiche effettuate;

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

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 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 prevedeva, 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;

udita la relazione dell'Ing. Sergio Fogli;

adotta la seguente

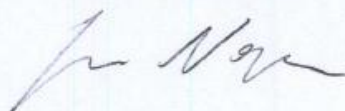
### **DETERMINAZIONE**

1. L'Organo di vigilanza approva la relazione tecnica, allegata alla presente Determinazione di cui costituisce parte integrante, di chiusura della 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.
2. L'Organo di vigilanza prende atto che l'attività di verifica, che ha avuto una durata di 12 mesi a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2011, ha evidenziato l'assenza di criticità e di differenze tra i dati estratti dai database operativi ed i dati estratti a campione successivamente ed in modo congiunto da rappresentanti di Open Access e rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza.

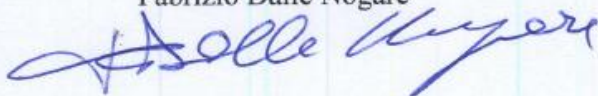
3. L'Organo di vigilanza esprime la propria soddisfazione per l'esito positivo delle verifiche effettuate, che hanno confermato da un lato l'effettiva validità del sistema di certificazione adottato da Telecom Italia, e dall'altro l'affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.
4. L'Organo di vigilanza si rende disponibile ad 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. In particolare, l'Organo di vigilanza, con riferimento al nuovo paniere semplificato di KPI in corso di definizione tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità, si riserva di procedere alla applicazione della metodologia descritta ai nuovi indicatori, allo scopo di pervenire ad una validazione del nuovo sistema di monitoraggio e dei nuovi dati elementari utilizzati nei calcoli.
6. L'Organo di vigilanza proseguirà anche nel 2012 le attività di verifica su questo tema.
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 e disponendone contestualmente la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 8 febbraio 2012

IL PRESIDENTE  
Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Fabrizio Dalle Nogare





Allegato alla determinazione n. 4/2012

## Relazione Tecnica

### Chiusura delle attività di vigilanza previste dal Sistema di Certificazione dei dati di Telecom Italia

#### Indice

<b>PREMESSA</b>	<b>10</b>
<b>IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE DI CUI AI GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 E 4</b>	<b>11</b>
<b>IL PANIERE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	<b>12</b>
<b>LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE</b>	<b>14</b>
<b>L'ATTIVITÀ DI VIGILANZA DISPOSTA DALL'ORGANO DI VIGILANZA</b>	<b>18</b>
<b>LE VERIFICHE CONDOTTE DALL'UFFICIO DI VIGILANZA</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>22</b>

## Premessa

Il presente documento costituisce la relazione conclusiva sulle attività di monitoraggio che l'Ufficio di vigilanza ha condotto sul sistema di certificazione - realizzato da Telecom Italia - dei dati elementari e dei processi che alimentano il paniere degli indicatori di performance di Open Access di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

La Determinazione n. 4/2011, infatti, prevedeva che l'Ufficio di vigilanza, al termine delle attività di verifica, predisponesse una relazione conclusiva contenente le proprie valutazioni anche in merito ad eventuali correttivi da apportare.

Tale attività di verifica ha esaminato i dati riferiti ad un arco temporale di 12 mesi a partire dal mese di gennaio 2011. I tempi e le modalità operative sono stati indicati all'interno di un apposito protocollo definito in collaborazione con Open Access.

## **Il sistema di monitoraggio delle performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4**

Allo scopo di permettere un efficace controllo circa l'osservanza da parte di Open Access del principio di parità di trattamento interna-esterna in merito alle attività di fornitura dei servizi SPM - assicurando così, nell'interesse degli OLO, confronti trasparenti e certi in merito al trattamento che Open Access riserva tanto alla clientela OLO che a quella Retail - 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 del livello qualitativo dei servizi offerti da Open Access e 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 di comunicare dettagliatamente all'Organo di vigilanza, all'Autorità ed agli Operatori alternativi le performance di Open Access, e di verificare la sussistenza di possibili disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi nella fornitura dei suddetti Servizi SPM.

## Il paniere degli indicatori di performance

In un primo momento, Telecom Italia ha definito, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni, un insieme di indicatori di performance riconducibili ai processi di Delivery (indicatori appartenenti alla classe denominata KP1) e ai processi di Assurance (indicatori appartenenti alla classe denominata KP2).

L'Organo di vigilanza ha avviato, già a partire dal suo insediamento nel 2009, una attività di controllo sulle attività che Telecom Italia ha posto in essere, raccomandando all'Operatore storico, in considerazioni delle indicazioni fornite dagli OLO, di ampliare la gamma degli indicatori di qualità.

Tale insieme di indicatori, infatti, è stato in un secondo momento integrato da altri Key Performance Indicators (KPI), condivisi con gli Operatori alternativi nel corso dei Tavoli Tecnici congiunti del 2009 tra Telecom Italia e gli OLO del 2009 e del 2010.

Sia i KPI inizialmente proposti da Telecom Italia che quelli risultanti dai Tavoli Tecnici erano riferiti al perimetro di attività di Open Access. In seguito, gli OLO hanno proposto, nell'ambito di una serie di incontri tenuti con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, l'inserimento, nel sistema di monitoraggio, di KPI aggiuntivi volti a misurare i tempi c.d. di "*attraversamento end-to-end*", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia.

In occasione degli incontri tenutisi nel mese di gennaio 2011, Telecom Italia ha accolto i KPI proposti dagli Operatori alternativi, anche a valle di analisi di dettaglio e di chiarimenti intercorsi tra le parti.

Si riporta di seguito una sintesi degli indicatori:

- proposti inizialmente da Telecom Italia (KPI nelle celle bianche)
- integrati a seguito dei lavori del Tavolo Tecnico che si è svolto nell'ambito Gruppo Impegni 3 (KPI nelle celle gialle)
- integrati in accoglimento delle ulteriori richieste pervenute successivamente dagli OLO (KPI nelle celle verdi)

KPI		Retail		Wholesale	
KPI 1	Nuovo Processo di Delivery: KO Rete / Coda Unica		% OL in coda unica risolti	% OL in coda unica risolti	
			<i>Aging</i> permanenza in coda unica	<i>Aging</i> permanenza in coda unica	
			% OL espletati a data appuntamento	% OL espletati a DAD	
			% OL in KO rete	% OL in KO rete	
	Delivery Fonia	Linea Non Attiva	% 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	
		Linea Attiva	% rispetto DAC	% rispetto DAC	
	% OL espletati entro 20 gg solari		% OL espletati entro 20 gg solari		
	Delivery Broadband	Asimmetrico	Senza intervento	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento
Con 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	
Con/Senza intervento		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		
Simmetrico		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		
KPI 2	Assurance Fonia		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	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	
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione		
	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		Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico	Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico	
KPI 4	Indisponib. sistemi wholesale	Indisponibilità sistemi a supporto dei processi		Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico	
		Disponibilità sistemi di interfaccia		Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico	
Tempi di attraversamento end-to-end	Delivery Fonia	Linea Attiva		% distribuzione DES	% distribuzione DES (WLR/ULL)
		Linea Non Attiva		% distribuzione DES	% distribuzione DES (WLR/ULL)
	Delivery Broadband	Asimmetrico	Linea Attiva	Tempi medi in gg solari	Tempi medi in gg solari
			Linea Non Attiva	Tempi medi in gg solari	Tempi medi in gg solari
		Simmetrico		Tempi medi in gg solari	Tempi medi in gg solari
	Assurance	Fonia		Tempi medi in hh solari	Tempi medi in hh solari
		Broadband	Asimmetrico	Tempi medi in hh solari	Tempi medi in hh solari
			Simmetrico	Tempi medi in hh solari	Tempi medi in hh solari

## **La certificazione degli indicatori di performance**

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 la rappresentanza circa l'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" che garantisce la non modificabilità dei medesimi, e consente 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, portando a termine le verifiche, con riferimento al primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da Telecom Italia, ed al secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OLO.

Nel mese di ottobre 2011 sono partite le attività finalizzate alla validazione, da parte dell'Università, dei KPI volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia, proposti dagli OLO nell'ambito di una serie di incontri tenuti con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità (terzo gruppo di indicatori). La relativa validazione è prevista per il primo trimestre del 2012.

La seguente tabella riepiloga la sequenza temporale di definizione e di entrata in operatività dei KPI oggetto del sistema di monitoraggio e lo stato di validazione per ogni singolo gruppo:

Ambito KPI	Data di definizione dei KPI	Data di entrata in operatività degli indicatori nel sistema di monitoraggio	Validazione del calcolo dei KPI
KPI proposti inizialmente da Telecom Italia	Marzo 2009	Ottobre 2009	KPI certificati
KPI risultanti dai tavoli tecnici	Luglio 2009	Gennaio 2011	KPI certificati
KPI accolti in ottobre 2010 da Telecom Italia su ulteriori richieste degli OLO	Ottobre 2010	Terzo trimestre 2011	KPI in corso di certificazione

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 conduce “*una tantum*” congiuntamente con Open Access, le 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.



Si evidenzia come la validità della metodologia di certificazione adottata abbia permesso di raggiungere, attraverso verifiche incrociate tra i dati dei sistemi, livelli di analisi particolarmente approfonditi, pervenendo così a risultati estremamente affidabili.

Nel corso degli ultimi mesi del 2011 si sono tenuti incontri tra Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'AGCom finalizzati a semplificare ed alleggerire il paniere degli indicatori. I lavori sono ancora in corso.

Tale metodologia, pertanto, potrebbe essere utilmente riutilizzata anche nell'ambito del nuovo semplificato paniere di indicatori in corso di definizione sopra menzionato, una volta condiviso tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità.

## **L'attività di vigilanza disposta dall'Organo 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. 4/2011<sup>1</sup> 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.

Tale attività di verifica doveva riguardare un arco temporale di 12 mesi a partire da gennaio 2011.

La citata Determinazione ha previsto altresì che la verifica fosse condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza, il quale ne avrebbe riferito gli esiti all'Organo di vigilanza.

---

<sup>1</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n4\\_2011\\_Certificazione\\_dati.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf)

## **Le verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza**

L'Ufficio di vigilanza ha pertanto condotto, congiuntamente con rappresentanti della Funzione Open Access, le attività di verifica previste.

Tali verifiche sono consistite nella estrazione dai sistemi di Telecom Italia di un numero statisticamente significativo di Ordinativi di Lavoro (differenziati per Fonia Retail e Wholesale, Broadband Retail e Wholesale, CVP) e di trouble tickets, secondo le indicazioni dell'Università agli Studi di Catania, e nella successiva comparazione tra tali dati ed i corrispondenti dati provenienti dai database operativi (*si veda il box successivo per i dettagli*).

La prima estrazione a campione relativa ai dati di gennaio 2011 si è svolta in data 28 marzo 2011. Nel corso dei mesi seguenti le verifiche sono proseguite, con riferimento all'analisi dei dati dei successivi mesi dell'anno.

Nel 2011 sono stati analizzati complessivamente 4.632 Ordinativi di Lavoro e 11.364 Trouble Ticket, per complessivi 15.996 elementi.

Ogni mese, infatti, le estrazioni riguardano 386 Ordinativi di Lavoro e 947 Trouble Ticket (*si veda il box successivo per i dettagli*).

Dalle verifiche effettuate, l'analisi ha dato esito sostanzialmente negativo, non essendo emerse differenze di rilievo tra i dati estratti dai sistemi e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI.

Tuttavia, in un numero di casi statisticamente non significativo, è stato riscontrato il mancato popolamento di un campo nei file estratti a campione, campo che invece risultava popolato nei database operativi;

Al fine di approfondire le cause della anomalia – riscontrata peraltro su un numero estremamente limitato di record (45 sul totale dei 15.996 elementi estratti nel periodo gennaio-dicembre, pari allo 0,3%) - si è ritenuto opportuno effettuare verifiche *on field* presso le competenti strutture territoriali di Open Access, al fine di acquisire ulteriori elementi di dettaglio.

Infatti, nel corso del 2011 l'Ufficio di vigilanza ha verificato presso talune AOL (Sicilia Centro, Marche e Lombardia Sud) l'integrità di alcuni Ordinativi di Lavoro formalmente incompleti.

In esito a tali controlli, l'Ufficio di vigilanza ha potuto riscontrare l'assenza di criticità: l'anomalia sopra riportata era dovuta a disallineamenti temporali tra i sistemi su dati accessori, e viene solitamente colmata successivamente con periodici riallineamenti.

Inoltre, i dati mancanti – numericamente non significativi - non vengono utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4, e non compromettono pertanto l'esecuzione delle formule di 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 sui DB operativi) 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.

Viene preso in esame ogni mese un campione di 386 Ordinativi di Lavoro per il processo di Delivery (indicatori KPI 1) e 947 Trouble Ticket per il processo di Assurance (indicatori KP2), per un totale di 1.333 elementi.

Per la definizione del campione e la sua ripartizione sulla base della tipologia di servizi nonché su base geografica, sono stati applicati i criteri definiti dall'Università degli Studi di Catania in coerenza con gli studi presentati sul modello di campionamento. In particolare, vengono presi in considerazione il totale degli Ordinativi di Lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento, e viene effettuata una analisi della ripartizione percentuale di tale insieme suddividendolo per aree territoriali di emissione e per tipologia di servizio. Gli elementi del campione sono estratti in modo da presentare le stesse percentuali di distribuzione, sia in termini di tipologia di servizi sia in termini geografici, dell'insieme totale degli Ordinativi di Lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento.

Gli identificativi dei record del campione vengono inviati, alla presenza di rappresentanti di Open Access e dell'Ufficio di vigilanza, a Telecom Italia, la quale provvede a fornire, per ogni record, tutti i dati presenti sui data base operativi.

Si procede infine a confrontare i dati estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori KP1 e KP2 nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, al fine di verificare la sussistenza di eventuali difformità.

#### 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 CVP

- DATA\_IN\_CRM
- DATA\_CHIUSURA\_OL

#### 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 anomalie per quel che concerne difformità tra i dati estratti a campione in modo congiunto con rappresentanti di Open Access 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.

L'attività di verifica è stata condotta sui dati relativi ad un arco temporale pari a 12 mesi, a partire dal mese di gennaio 2011.

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.

L'Ufficio di vigilanza si rende disponibile ad avviare, su mandato dell'Organo di vigilanza, ulteriori specifiche attività di verifica, anche eventualmente sulla base di specifiche richieste che possano pervenire da parte degli Operatori alternativi.

In particolare, si evidenzia come la metodologia di certificazione adottata per le verifiche citate potrebbe essere riutilizzata, replicando le analisi sin qui condotte, al nuovo semplificato paniere di indicatori in corso di definizione, una volta compiutamente definito e condiviso tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità: l'Organo di vigilanza si assume di procedere alla applicazione della metodologia descritta al nuovo paniere di KPI, allo scopo di pervenire ad una validazione del nuovo sistema di monitoraggio e dei nuovi dati elementari utilizzati nei calcoli.

Le attività e le tempistiche realizzative dipenderanno dal numero dei KPI nuovi rispetto al paniere esistente, e dalla entità dei dati nuovi che saranno utilizzati.