

Determinazione n. 5/2012

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

CHIUSURA DELLE ATTIVITA' DI VIGILANZA SUGLI INDICATORI DI PERFORMANCE - KPI

L'ORGANO DI VIGILANZA

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;

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 altresì l'art. 16 del Regolamento che disciplina le modalità di verifica, da parte dell'Organo di vigilanza, della rispondenza delle rilevazioni dei KPI a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa;

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 Indicators (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 Operatori alternativi, 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;

considerate le finalità del citato sistema di monitoraggio, che sono quelle di rendere trasparente l’operato di Open Access rispetto ai processi di Delivery e di Assurance nell’erogazione di 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 Operatori alternativi;

considerato che detti indicatori rappresentano, se attuati correttamente, 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, inoltre, 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;

considerato pertanto che in quest’ottica 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;

considerato che il sistema in parola ha 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 detto sistema è apparso idoneo, al termine delle opportune verifiche e dei necessari collaudi, a rispondere alle richieste che erano state formulate dall’Organo di vigilanza sopra riportate;

considerato che a tal fine era stato predisposto un apposito “*datawarehouse*” che 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, una volta terminate le realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati, l'Organo di vigilanza ha progressivamente avviato una fase di validazione del sistema, anche con l'ausilio dell'Ufficio di vigilanza, che ha condotto periodiche sessioni di controllo a campione insieme al personale di Open Access circa la rispondenza degli algoritmi di calcolo di detti indicatori alle specifiche di progetto, ed ha altresì effettuato specifici interventi *on site* presso le competenti strutture territoriali di Telecom Italia in diverse aree del territorio nazionale;

considerato che, al termine dei citati controlli, l'Organo di vigilanza ha preso atto della affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, approvando, con la Determinazione n. 4/2012 dell'8 febbraio 2012, la relazione conclusiva delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia;

considerato che nel corso del 2011 Telecom Italia ha proceduto a sottoporre alla valutazione dell'Organo di vigilanza i rapporti mensili e trimestrali recanti i risultati delle rilevazioni dei KPI di Open Access, nel rispetto delle scadenze indicate nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4;

considerata 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;

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;

effettuati specifici approfondimenti su taluni valori comunicati da Telecom Italia nel contesto delle rilevazioni mensili dei KPI di Open Access, svolte secondo le indicazioni contenute nel Gruppo di Impegni n. 4;

esaminati in particolare gli indicatori relativi al "*tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL*" (KPI 1 – Delivery Broadband) e alla "*percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni*" (KPI 2 – Assurance Broadband ADSL);

osservato come, su un arco temporale significativo, i valori risultanti da detti indicatori hanno evidenziato talune apparenti anomalie, in termini di rispondenza delle rilevazioni dei KPI ai principi di parità di trattamento e a gli obiettivi di qualità dei servizi di accesso, tra il segmento di mercato retail e quello wholesale;

ravvisata, pertanto, la necessità di effettuare un approfondimento circa le cause che hanno determinato dette anomalie, 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;

vista la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di analisi dei risultati evidenziati nel corso dei primi mesi del 2011 dai due citati indicatori:

considerato che l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia a fornire ogni utile elemento di valutazione al riguardo, richiedendo, a tal fine, una descrizione dettagliata dei processi relativi agli indicatori menzionati;

considerate le richieste in proposito avanzate a Telecom Italia, finalizzate a conferire un maggiore grado di esaustività e trasparenza al contenuto dei rapporti da questa inviati periodicamente, in ottemperanza alle previsioni del Gruppo di Impegni n. 4;

considerato che l'attività di vigilanza avviata si poneva, 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, a partire dal mese di gennaio 2011, l'accresciuta disparità dei valori registrati nel corso dell'anno;
- c) suggerire a Telecom Italia gli eventuali opportuni interventi volti a ripristinare nel più breve lasso di tempo valori di performance coerenti con il pieno rispetto del principio di parità interna-esterna.

considerato che l'Organo di vigilanza, con riferimento ai citati indicatori e in relazione alle sopra espresse finalità, ha invitato la Società Telecom Italia S.p.A. a fornire ogni utile elemento di valutazione al riguardo, ed ha richiesto a tal fine 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 all'indicatore "*percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni*" (KPI 2 – Assurance Broadband ADSL), fornire separatamente gli indicatori suddivisi per singolo OLO e Telecom Italia Retail con le prestazioni mensili del 2011 contenenti altresì le "*percentuali dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti a 7 giorni*", richiedendo altresì che i dati venissero corredati dei valori assoluti del numero dei guasti;
- c) relativamente all'indicatore "*tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL*" (KPI 1 – Delivery Broadband Simmetrico), fornire separatamente gli indicatori suddivisi per singolo OLO e Telecom Italia Retail con le prestazioni mensili del 2011, richiedendo altresì che i dati venissero corredati dei valori assoluti del numero degli impianti eseguiti;

- d) fornire ogni utile indicazione che possa illustrare le motivazioni degli scostamenti, relativi ai citati indicatori, registrati nel corso del periodo considerato;

rilevato che l'attività di vigilanza avviata doveva concludersi entro 4 mesi dalla data di approvazione della citata Determinazione n. 5/2011;

considerato che l'Ufficio di vigilanza era tenuto a riferire con cadenza periodica all'Organo di vigilanza circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e a predisporre, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti;

vista la lettera di risposta di Telecom Italia alle citate richieste dell'Organo di vigilanza, pervenuta in data 19 settembre 2011;

esaminati gli elementi ivi contenuti comprendenti, tra l'altro, una descrizione delle caratteristiche tecniche dei servizi di Delivery e di Assurance offerti con riferimento agli indicatori "*tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL*" (KPI 1 – Delivery Broadband) e "*percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni*" (KPI 2 – Assurance Broadband ADSL), nonché delle modalità di rilevazione degli indicatori medesimi;

esaminate le argomentazioni addotte da Telecom Italia, volte a giustificare le differenze di performance registrate dall'OdV tra i segmenti di mercato retail e wholesale nel corso del 2011, per quanto attiene ai succitati indicatori;

preso atto che, con riguardo al "*tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL*", secondo Telecom Italia detto indicatore ha risentito di una modifica di processo, adottata nel corso del 2011 per favorire la realizzazione degli impianti wholesale, e riguardante, nello specifico, l'introduzione di una modalità sperimentale di gestione degli Ordinatori di Lavoro;

considerato che tale nuova modalità di gestione degli Ordini prevede, che l'Ordinativo di Lavoro venga sospeso fino ad un tempo massimo di 50 giorni, per permettere le necessarie lavorazioni nei casi di carenza di risorse, prima di incorrere in un eventuale KO, determinando così il dilatamento temporale dei tempi medi di Delivery, evidenziato in precedenza per il segmento wholesale;

considerato in proposito che, nel caso di specie, il processo originario di lavorazione dell'Ordinativo prevedeva il rilascio di un immediato KO, che imponeva ai settori commerciali la riemissione degli Ordinatori di lavoro sia per il segmento wholesale che per il segmento Retail;

osservato come la citata modifica di processo abbia determinato una discontinuità di performance con riferimento al citato KPI, tale da poter giustificare le differenze di prestazioni sopra evidenziate e registrate dall'OdV, tra i segmenti di mercato retail e wholesale nel corso del 2011, per quanto riguarda detto indicatore;

osservato inoltre come, relativamente al secondo dei due citati indicatori “percentuale relativa al numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni”, il differente peso percentuale degli impianti c.d. “naked” (orientati ai soli servizi dati) tra Retail (segmento su cui i *naked* hanno un peso trascurabile) e Wholesale (dove invece i *naked* costituiscono circa un 60% del totale) può aver effettivamente condizionato la percentuale dei guasti ripetuti, come sostenuto da Telecom Italia;

chiarito infatti, al riguardo, che i guasti registrati su linea condivisa possono essere attribuiti dal cliente finale all’ambito Fonia o ADSL, mentre i guasti su linea *naked*, anche se connessi al servizio di fonia, ricadono sempre in ambito ADSL, incidendo pertanto sul tasso di ripetizione;

rilevato altresì come i Service Level Agreements (SLA) Wholesale disciplinati dall’Offerta di Riferimento applicabile, prevedono la risoluzione del guasto entro 24 ore solari dalla segnalazione, mentre nello SLA Retail la risoluzione del guasto è prevista entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione, ed osservato come tale differenza si rifletta per il segmento wholesale su una maggior compressione dei tempi a disposizione per le riparazioni con conseguente maggior probabilità di guasti ripetuti;

disposta, peraltro, con la Determinazione n. 21/2011 del 12 ottobre 2011, la prosecuzione fino al 28 febbraio 2012 delle verifiche sul sistema di monitoraggio degli indicatori, allo scopo di approfondire in maniera esaustiva taluni aspetti emersi dalle citate informazioni e dai dati forniti da Telecom Italia e di svolgere un’attività di monitoraggio dei singoli indicatori in maniera costante nel tempo;

considerato altresì che l’Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di trasmettere una relazione conclusiva relativa all’esercizio 2011, riferita ai due KPI citati in precedenza, contenente i valori depurati dai contributi generati dalle modifiche di processo eventualmente apportate, al fine di consentire all’Organo medesimo di esprimere una valutazione complessiva dei risultati emergenti;

considerato inoltre che l’Organo di vigilanza ha successivamente esaminato anche l’indicatore relativo alla “percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dall’attivazione del servizio” (KPI 2 – Assurance Broadband), osservando che esso risulta calcolato come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall’attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi aperti nel periodo di riferimento;

atteso che tale raffronto risulta falsato dal fatto che, nell’ambito del mercato retail, il numero dei Trouble Ticket totali è di molto superiore rispetto al numero dei Trouble Ticket complessivi del segmento OLO;

considerato pertanto che l’Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno richiedere a Telecom Italia di riformulare detto indicatore, ricalcolando il KPI in modo tale che al denominatore venga preso in considerazione il numero totale di impianti attivati nel periodo ed inserendo i risultati ottenuti all’interno della succitata relazione conclusiva;

considerato che Telecom Italia ha fornito riscontro nel merito relativamente ai punti sopra sollevati;

verificato in proposito che, con riferimento al primo indicatore *“tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL”*, il divario tra prestazioni Retail e Wholesale, una volta depurato il KPI, come richiesto dall’OdV, dalle risultanze dell’introduzione della citata nuova metodologia di gestione degli Ordinativi di Lavoro, si è ridotto da circa 6,5 giorni solari a circa 2 giorni solari;

considerato inoltre che, con riferimento al secondo indicatore *“percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni”*, i valori di preconsuntivo richiesti dall’OdV con riguardo al secondo semestre 2011 confermano le risultanze emerse dall’esame dei dati relativi al primo semestre, dovendosi quindi ribadire in questa sede le valutazioni già espresse in precedenza riferite a detto indicatore;

considerato infine che, per quanto riguarda il KPI *“percentuale di guasti aperti entro 14 giorni dall’attivazione del servizio”*, Telecom Italia ha provveduto a riformulare il calcolo dell’indicatore secondo le indicazioni dell’OdV, e i valori risultanti da detto ricalcolo non evidenziano differenze significative di performance tra i segmenti di mercato retail e wholesale;

considerato che l’attività di vigilanza sopra descritta si inquadra nel più ampio contesto delle attività di analisi e verifica che l’Organo di vigilanza ha svolto nel corso del 2011 in relazione alle misure attuative dei Gruppi di Impegni citati;

vista la relazione dell’Ufficio di vigilanza, redatta in esito alle verifiche effettuate e contenente la descrizione delle azioni svolte e dei risultati conseguiti;

udita la relazione dell’Ing. Sergio Fogli;

adotta la seguente

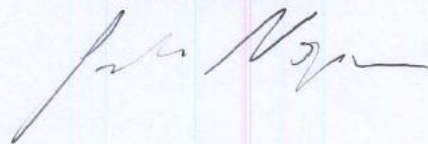
DETERMINAZIONE

1. L’Organo di vigilanza approva la relazione allegata alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante, che conclude le attività di analisi e verifica degli indicatori di performance previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, avviate con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011.
2. L’Organo di vigilanza, esaminati nel merito i riscontri forniti da Telecom Italia alle richieste formulate dall’Organo medesimo, rileva la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento, nelle prestazioni rese da Open Access ai segmenti di mercato retail e wholesale.

3. L'Organo di vigilanza si riserva di avviare in prosieguo ulteriori e specifiche attività di verifica, anche a seguito di segnalazioni provenienti dagli Operatori alternativi, riguardo ad eventuali anomalie o inadeguatezze riscontrate nei valori degli indicatori di performance di Open Access.
4. L'Organo di vigilanza proseguirà inoltre anche nel 2012 le attività di monitoraggio sugli indicatori di performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.
5. 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

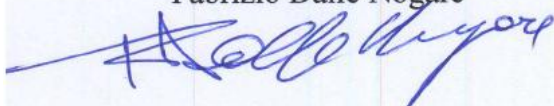
IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Allegato alla Determinazione n. 5/2012

Relazione Tecnica

Chiusura delle attività di vigilanza sugli indicatori di performance

Indice

CONTESTO DI RIFERIMENTO	10
LA DETERMINAZIONE N. 16/2011 ED IL RISCONTRO FORNITO DA TELECOM ITALIA	11
ULTERIORI RICHIESTE DELL'ORGANO DI VIGILANZA	13
I RISCONTRI FORNITI DA TELECOM ITALIA	14
LE CONCLUSIONI DELL'UFFICIO DI VIGILANZA	15

Contesto di riferimento

Nell'ambito delle verifiche condotte sugli indicatori di performance di Open Access contenuti nel paniere dei Key Performance Indicators di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, l'Organo di vigilanza ha riscontrato nel 2011 su due indicatori disparità di performance particolarmente elevate tra Retail e Wholesale.

Ci si riferisce in particolare all'indicatore relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, per quanto riguarda il KPI 1 – Delivery, ed alla percentuale relativa al numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni, per quanto riguarda il KPI 2 – Assurance.

Per quanto riguarda il primo indicatore, il tempo di lavorazione per il segmento Retail è risultato pari nel 2011 a 16,5 giorni solari, contro i 22,9 del segmento Wholesale (+6,4 giorni solari di differenza).

Sul secondo di detti indicatori, la percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni è pari al 17,1% per Retail contro il 20,9% di Wholesale (+3,8% di differenza).

Con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, l'Organo di vigilanza ha avviato una indagine di approfondimento in merito ai due KPI al fine di verificare le cause della disparità di valori fatti registrare sulla componente OLO rispetto alla componente Retail.

La Determinazione n. 16/2011 ed il riscontro fornito da Telecom Italia

La Determinazione ha disposto, in particolare, l'avvio di una attività di vigilanza finalizzata ad *“evidenziare l'eventuale presenza di possibili modifiche di processo o l'intervento di fattori esogeni allo stesso”* che possano aver determinato la disparità di valori registrata, suggerendo quindi a Telecom Italia gli opportuni interventi necessari ad ovviare alle disparità evidenziate. L'Organo di vigilanza, inoltre, ha richiesto a Telecom Italia di fornire dettagli specifici in merito ai valori fatti registrare dai due KPI citati.

Telecom Italia ha fornito un riscontro nel merito, attraverso il documento, trasmesso all'Organo di vigilanza in data 19 settembre 2011, che forniva spiegazioni riguardo alle motivazioni tecniche alla base delle citate disparità di prestazioni tra i segmenti Retail e Wholesale.

Con riferimento al primo dei due indicatori, relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, Telecom Italia ha evidenziato come nel corso del 2010 sia stata completata l'adesione dei principali OLO che richiedono a Telecom Italia servizi Bitstream Simmetrici ad una modalità sperimentale di gestione degli ordini: tale modalità prevede che, in caso di indisponibilità di risorse di rete, l'Ordinativo di Lavoro venga sospeso fino ad un tempo massimo di 50 giorni prima di incorrere in un eventuale KO; il processo tradizionale prevede invece un immediato KO in caso di mancanza di risorse di rete, sia per il segmento Wholesale che Retail. Ciò ha determinato un dilatamento per il segmento Wholesale dei tempi medi di Delivery.

Riguardo poi al secondo dei due indicatori (percentuale relativa al numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni), si riscontra un differente peso percentuale tra Retail e Wholesale degli impianti *naked*, che forniscono unicamente servizi dati. In particolare, sul segmento Retail il peso dei *naked* è trascurabile, mentre il Wholesale è costituito per un 60% da impianti *naked* e per un 40 % da impianti «condivisi» - orientati sia ai servizi di fonia che dati.

Ciò ha condizionato la percentuale dei guasti ripetuti: infatti, mentre i guasti registrati su linea condivisa possono essere attribuiti dal cliente finale all'ambito Fonia o ADSL, i guasti su linea *naked*, anche se legati al servizio di fonia, ricadono sempre in ambito ADSL, incidendo anche sul tasso di ripetizione.

Riguardo poi ai Service Level Agreements (SLA), Telecom Italia ha evidenziato come lo SLA Wholesale (da Offerta di Riferimento) prevede la risoluzione del guasto entro 24 ore solari dalla segnalazione mentre nello SLA Retail la risoluzione del guasto è prevista entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione. Tale differenza si riflette per il segmento Wholesale su una maggior compressione dei tempi a fronte di una maggiore difficoltà della riparazione: il vincolo sulle 24 ore solari infatti spesso costringe a lavorare i guasti in fasce orarie più disagiate, con scarsa reperibilità dei clienti, condizioni logistiche e ambientali non ottimali e maggior probabilità di guasti ripetuti.

Ulteriori richieste dell'Organo di vigilanza

A seguito dei nuovi elementi forniti da Telecom Italia, ed al fine di approfondire taluni aspetti emersi a seguito delle informazioni ricevute, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 21/2011 del 12 ottobre 2011, ha prorogato il termine per la conclusione dell'analisi al 28 febbraio 2011.

L'Organo di vigilanza ha inoltre richiesto a Telecom di fornire i valori dell'esercizio 2011 depurati dagli effetti dovuti alle modifiche di processo eventualmente apportate, in modo da poter procedere ad effettuare una valutazione appropriata nel merito.

Relativamente all'indicatore relativo alla *“percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio”* (KPI 2 – Assurance Broadband), l'Organo di vigilanza ha osservato come tale KPI mostra prestazioni comparativamente migliori in modo costante per il segmento Retail. Tale indicatore risulta calcolato come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi del periodo di riferimento. Poiché in ambito Retail il numero dei Trouble Ticket totali è nettamente superiore rispetto al numero dei Trouble Ticket complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà più elevato per gli OLO. L'Organo di vigilanza, pertanto, ha ritenuto opportuno richiedere a Telecom Italia di riformulare detto indicatore in modo tale che al denominatore venga preso in considerazione il numero totale di impianti attivati nel periodo.

I riscontri forniti da Telecom Italia

Telecom Italia ha fornito un riscontro alle richieste dell'Organo di vigilanza, precisando però che i numeri di seguito riportati costituiscono valori di preconsuntivo, anche in considerazione del fatto che per poter pervenire a valori definitivi consolidati siano necessari tempi più lunghi a causa delle numerose Funzioni aziendali coinvolte nonché la necessità di analizzare i singoli Ordinativi di Lavoro riferiti al secondo semestre 2011.

Nel merito Telecom Italia, dopo aver applicato un fattore di correzione agli indicatori esaminati, ha comunicato quanto segue:

- Riguardo al *“tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL”*, che come sopra ricordato ha risentito di una modifica di processo adottata in corso d'anno riguardante l'introduzione di una modalità sperimentale di gestione degli ordini, Telecom Italia riporta che il divario di performance tra il segmento Retail ed il segmento Wholesale – depurato del citato cambiamento intervenuto - si riduce dai 6,5 giorni solari fatti registrare a circa 2 giorni solari.
- Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla *“percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni”*, i valori di preconsuntivo del secondo trimestre risultano in linea con l'andamento registrato nel primo e quindi, confermando così le considerazioni fornite da Telecom Italia nella risposta alla Determinazione n. 16 riguardanti la diversa incidenza delle linee naked e degli SLA.
- Relativamente infine all'indicatore *“percentuale di guasti aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio”*, il cui considerevole differenziale tra Retail e Wholesale in termini di prestazioni era da Telecom Italia attribuito in massima parte, come sopra riportato, ad una fuorviante formulazione del KPI, i valori 2011 ricalcolati con la metodologia ritenuta corretta (che considera al denominatore non il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento bensì il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento) evidenziano un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di Wholesale (7,6% Retail contro 6,8% per Wholesale), valore che capovolge i 12,9 punti percentuali a vantaggio del segmento Retail (2,8% Retail contro 15,7% per Wholesale) che risultavano dai valori inizialmente comunicati.

Le conclusioni dell'Ufficio di vigilanza

La Determinazione n. 16/2011 incaricava l'Ufficio di vigilanza di riferire all'Organo di vigilanza riguardo agli esiti delle verifiche effettuate, e di redigere alla fine della attività di vigilanza una relazione conclusiva *“delle azioni svolte e dei risultati conseguiti”* in merito alla analisi condotta sugli indicatori di performance.

L'Ufficio di vigilanza, esaminati nel merito i riscontri forniti da Telecom Italia, ha sottolineato, nella citata relazione conclusiva, come le performance dei KPI analizzati, una volta depurati i valori di calcolo dei fattori considerati, non risultino critiche e non evidenzino pertanto una mancata osservanza del principio di parità di trattamento interna-esterna.

L'Ufficio di vigilanza auspica, inoltre, una sempre maggiore disponibilità da parte di Telecom Italia a comunicare, rendendole sempre più esplicite, le motivazioni che sono alla base di performance degli indicatori non in linea con il principio di parità interna-esterna,

Ciò al fine di poter consentire all'Ufficio ed all'Organo di vigilanza di avere un quadro completo della situazione e di svolgere così in modo adeguato l'attività di controllo che loro compete circa l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento con riferimento agli indicatori del paniere di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, così come previsto dalla Delibera n. 718/08/CONS.

L'Ufficio di vigilanza, che continuerà anche nel 2012 l'attività di monitoraggio sugli indicatori di performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, si rende disponibile ad avviare eventuali ulteriori verifiche, su mandato dell'Organo di vigilanza ed anche sulla base di eventuali specifiche richieste che possano pervenire da parte degli Operatori alternativi.