

Determinazione n. 1/2024

GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 e 4

**“ISTITUZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE
PER I SERVIZI SPM E GARANZIE DI TRASPARENZA”**

**VERIFICA CORRETTEZZA DEL CALCOLO DEI
KPI AI SENSI DELLA DEL. 395/18/CONS
ANNO 2023**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 22 gennaio 2024;

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 348/19/CONS e 401/22/CONS, concernenti l'individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'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 TIM 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 TIM deve predisporre, tra l'altro, un rapporto mensile che evidenzii i risultati delle rilevazioni mensili dei KPI di *Open Access* da inviare all'Organo di vigilanza;

tenuto conto della necessità di controllare i processi di *delivery* e *assurance* del Nuovo Modello di *Equivalence*, a partire dai nuovi *Key Performance Indicator* (KPI) definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS;

vista la comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 28 febbraio 2023, concernente la richiesta di supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'attuazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 41 della Delibera n. 348/19/CONS, attività previste dall'art. 15 bis del Regolamento;

tenuto conto del Piano di lavoro 2023 dell'Organo di vigilanza, di cui alla Determinazione n. 6/2023 del 1° marzo 2023, con il quale è stato previsto il supporto nelle attività di verifica all'Autorità da parte dell'OdV e volte ad accertare la correttezza del calcolo dei KPI-nd approvati con la delibera n. 395/18/CONS.

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 in relazione alle misure attuative dei Gruppi di Impegni citati;

tenuto conto che la fase di implementazione dei KPI-nd ex Del. 395 ha comportato lo sviluppo di una nuova catena informatica, nuovi *data-base* e nuovi responsabili del dato, l'Ufficio di vigilanza ha verificato l'acquisizione da parte di TIM dei corretti requisiti funzionali per implementare gli algoritmi di calcolo, sviluppando successivamente una metodologia di verifica degli algoritmi. L'intero processo di implementazione dei KPI ex Delibera 395/18/CONS ha richiesto circa un anno;

considerato che il documento predisposto dall'Ufficio di vigilanza descrive la metodologia di verifica individuata, e illustra gli esiti delle sessioni di verifica eseguite nell'anno 2023;

preso atto del documento predisposto dall'Ufficio di vigilanza relativo alla verifica della correttezza del calcolo dei KPI ex Del. n. 395/18/CONS per l'anno 2023;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva il documento relativo alla "*Verifica correttezza del calcolo dei KPI ex Del. n. 395/18/CONS - Anno 2023*" allegata alla presente Determinazione.
2. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, dispone che la presente Determinazione, comprensiva del suo allegato, sia trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e alla Società TIM S.p.A.

Roma, 22 gennaio 2024

IL PRESIDENTE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL DIRETTORE
Fabio Pompei