

**Determinazione n. 4/2019**

**GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 e 4**  
**“ISTITUZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE  
PER I SERVIZI SPM E GARANZIE DI TRASPARENZA”**

**CONCLUSIONE DELLE ATTIVITA' DI VIGILANZA  
PREVISTE DAL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DEI DATI DI TIM**

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 20 febbraio 2019;

vista le Delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 623/15/CONS e 451/16/CONS, concernenti gli 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:

- 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 OAO, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

vista la determinazione n. 4/2018 del 19 febbraio 2018 con cui l'Organo di vigilanza ha disposto 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 analogamente comunicato da TIM all'Organo di vigilanza negli anni scorsi;

considerato che l'Ufficio di vigilanza ha condotto, congiuntamente con il personale della Funzione *Open Access*, le sopradette attività di verifica relative ai dati elementari riferiti all'anno 2018;

verificato che l'analisi dei dati del 2018 ha fornito un esito negativo, non avendo evidenziato criticità e/o differenze tra i dati dei database operativi utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4 e gli analoghi dati degli ambienti protetti;

vista la determinazione n. 20/2016 del 16 novembre 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato una metodologia atta a misurare la parità di trattamento attraverso il monitoraggio del processo di *delivery* di TIM nel periodo transitorio di passaggio dalla vecchia alla nuova catena di *delivery* di cui alla delibera n. 652/16/CONS;

atteso che l'attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori di *delivery* previsti ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 è venuta meno nel corso del 2018 con l'esaurirsi dell'emissione di nuovi ordinativi gestiti nella vecchia catena di *delivery*;

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;

vista l'allegata relazione tecnica sulla conclusione delle attività di vigilanza previste dal Sistema di Certificazione dei dati di TIM relativi all'anno 2018;

adotta la seguente

### **DETERMINAZIONE**

1. L'Organo di vigilanza approva la relazione tecnica di conclusione dell'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 TIM all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011, allegata alla presente determinazione di cui costituisce parte integrante.
2. L'Organo di vigilanza prende atto che l'attività di verifica, avviata con la determinazione n. 4/2018 del 19 febbraio 2018 ed eseguita in maniera congiunta dal personale *Open Access* e dell'Ufficio di vigilanza, ha evidenziato l'assenza di criticità e/o differenze tra i dati dei database operativi utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4 e gli analoghi dati degli ambienti protetti.
3. L'Organo di vigilanza prende atto che le verifiche effettuate nel corso del 2018 confermano anche per l'anno in parola, come già avvenuto per gli anni precedenti, da un lato la validità del sistema di certificazione adottato da TIM 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 incarica il Direttore di trasmettere la presente determinazione alla Società TIM S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni disponendone, contestualmente, la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 20 febbraio 2019

IL PRESIDENTE  
Maurizio Mensi

Per attestazione di conformità a quanto determinato  
IL DIRETTORE  
Fabio Pompei

## **Relazione Tecnica**

### **Attività di vigilanza previste dal Sistema di Certificazione dei dati di Telecom Italia relative all'anno 2018**

#### **Indice**

|  |          |
|--|----------|
| <b>LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE</b> | <b>2</b> |
| <b>LE VERIFICHE CONDOTTE DALL'UFFICIO DI VIGILANZA</b>   | <b>4</b> |
| <b>CONCLUSIONI</b>                                       | <b>6</b> |

## La certificazione degli indicatori di performance

Allo scopo di permettere un efficace controllo circa l'osservanza da parte di Open Access del principio di parità di trattamento interna-esterna relativamente alla fornitura dei servizi SPM, 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 dell'effettivo rispetto della parità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli OAO. Tale strumento, che consiste in un paniere di indicatori di performance appositamente predisposti, consente all'Organo di vigilanza, all'Autorità ed agli Operatori alternativi di verificare la sussistenza di possibili situazioni di disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi nella fornitura dei suddetti Servizi SPM. La tabella seguente riporta una descrizione sintetica degli indicatori di performance.

| KPI                                |   | Retail  | Wholesale  |
|------------------------------------|---|---|--|
| KPI 1                              | Delivery Fonia  | % 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         |
|                                    | Delivery Broadband Assimmetrico   | % OL espletati entro 10 gg solari senza intervento                  | % OL espletati entro 10 gg solari senza 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   |
|                                    |   | Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA                          | Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA         |
|                                    | Delivery Broadband Assimmetrico   | Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA                          | Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA         |
|                                    | Indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery: KO Rete / Coda Unica | % OL in coda unica risolti  | % OL in coda unica risolti                         |
|                                    |   | Aging permanenza in coda unica                                      | Aging permanenza in coda unica                     |
| % OL espletati a data appuntamento |   | % OL espletati a DAD  |  |
| % OL in KO rete                    |   | % OL in KO rete   |  |
| 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             |
|                                    | Assurance Broadband 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   | - Servizi Fonia<br>- Servizi ADSL<br>- Servizi Bitstream simmetrici |  |
| KPI 4                              | Indisponib. sistemi wholesale   | - Delivery Fonia e Broadband<br>- Assurance Fonia e Broadband       |  |
|                                    |   | - Sistemi di interfaccia  |  |

Allo scopo di fornire, a tutela degli OAO, 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 il monitoraggio dell'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 "di confronto" in grado di garantire protezione dalla modificabilità dei medesimi, consentendo la certificazione degli accessi e la registrazione delle 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*.

## Le verifiche condotte dall'Ufficio 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 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.

La citata Determinazione prevede altresì che l'attività di verifica sia condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza, il quale ne riferisce gli esiti all'Organo di vigilanza.

In seguito agli sviluppi informatici intervenuti negli anni, il sistema di reportistica di Open Access che contiene i dati elementari per il calcolo degli indicatori di non discriminazione si è evoluto nel tempo ed attualmente è il sistema di *datawarehouse* Opera, alimentato a sua volta dai sistemi informativi di Delivery ed Assurance (NGOM, TTM, etc.).

Le attività di verifica condotte dall'Ufficio di vigilanza congiuntamente con i rappresentanti della Funzione Open Access, consistono nell'estrazione dai sistemi di Telecom Italia degli *Ordinativi di Lavoro* (differenziati per *Retail TIM/Wholesale OAO* e *Fonia/Broadband*) e dei *Trouble Ticket* (con pari segmentazione) e nella successiva comparazione tra tali dati e quelli utilizzati da Opera per il calcolo dei KPI. Il confronto è eseguito su alcuni campi dei tracciati record (si veda la tabella riportata sotto) contenenti i dati elementari.

Per gli effetti dell'adozione da parte di TIM del Nuovo Modello di Equivalence di Delivery, nel 2018 è continuata la migrazione degli OL verso la Nuova Catena di Delivery (NCD) sia per quelli Retail che per quelli Wholesale.

La migrazione si è sostanzialmente conclusa ad ottobre 2018 ed i KPI Delivery ex Del. 718/08/CONS sono stati calcolati fino al mese di settembre 2018.

Per il Delivery stati analizzati *351.204 Ordinativi di Lavoro* relativi al periodo gen.-set. 2018 mentre per l'Assurance sono stati analizzati e *4.840.557 Trouble Ticket* relativi all'intero anno gen.-dic. 2018.

Le verifiche effettuate hanno dato esito negativo non essendo emerse differenze tra i dati dei database utilizzati per il calcolo dei KPI e quelli protetti nei database di confronto.

### Le modalità di verifica dei record

Le c.d. verifiche di popolazione (cioè le verifiche di conformità tra i record utilizzati per il calcolo dei KPI e quelli presenti sui DB protetti) 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.

Si procede a confrontare i campi elementari estratti dei sistemi operazionali da cui si calcolano i KPI con i corrispondenti campi dei database protetti per verificare eventuali difformità.

I campi oggetto di confronto sono riportati nella tabella della pagina successiva.

Campi utilizzati per gli indicatori KPI1 e KPI2:

### 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 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 a quanto previsto dalla Determinazione n. 4/2018, l'Ufficio di vigilanza non ha riscontrato criticità nei dati utilizzati per il calcolo dei KPI relativi al Gruppo di Impegni n. 4.

L'Ufficio di vigilanza ritiene pertanto che l'esito negativo delle verifiche confermi l'effettiva affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.