

**Determinazione n. 19/2015**

**P01/14 –Individuazione di specifici KPO (*Key Performance Objectives*) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all’istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM**

**CHISURA DEL PROCEDIMENTO**  
*(Gruppi di Impegni n. 3, n. 7, p. 7.1)*

**L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 14 ottobre 2015;

vista la Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06;

considerato quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 3 *“Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM”*, e in particolare dal punto 3.2 in merito al sistema di monitoraggio delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura di Servizi SPM, sistema di monitoraggio che fornisce le indicazioni circa i livelli qualitativi dei processi di produzione e fornitura dei servizi di accesso, attraverso il confronto tra determinati indicatori di qualità relativi alle prestazioni rese (*Key Performance Indicators*, di seguito “KPI”) e i corrispondenti obiettivi annuali (*Key Performance Objectives*, di seguito “KPO”);

considerato quanto previsto dal successivo punto 3.3 del medesimo Gruppo di Impegni, ovvero le peculiarità proprie dei KPO che *“ [ ... ] saranno definiti annualmente, di concerto con l’Autorità, in base alle esigenze del mercato, all’andamento dei KPI negli anni precedenti, agli sviluppi dei sistemi e dei processi nonché alla programmazione e/o attuazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso di cui al Gruppo di Impegni n. 5”*;

considerato che il Gruppo di Impegni n. 3 prevede ancora, al punto 3.4, che *“I KPI e KPO consentiranno di misurare anche le prestazioni rese dalle altre funzioni tecniche di Telecom, in relazione alle attività di configurazione o impiego dei loro apparati e sistemi svolte da Open Access nelle fasi di delivery e assurance dei Servizi SPM”*;

considerato inoltre quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, al punto 4.3, ovvero che: *“il Report Mensile Impegni includerà tabelle e grafici comparativi e consentirà, per ogni singolo KPI, di individuare i rilevanti KPO e confrontare i valori relativi ai servizi erogati ai clienti finali con quelli relativi ai servizi erogati agli Operatori”*;

