

Determinazione n. 6/2016

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

**AVVIO DELLE ATTIVITA' DI VIGILANZA PREVISTE DAL SISTEMA DI
CERTIFICAZIONE DEI DATI DI TELECOM ITALIA**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 18 febbraio 2016;

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 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 OLO, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

atteso 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.

valutata, di conseguenza, 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, ancora, l’opportunità di promuovere una migliore e più efficace attuazione degli obiettivi sottesi ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

atteso che l’intervento dell’Organo di vigilanza sopra descritto si inquadra nel più ampio contesto delle attività di verifica che l’Organo medesimo svolgerà nel corso del 2016 in relazione alle misure attuative dei Gruppi di Impegni citati;

atteso, in aggiunta, che dette attività sono state ricondotte e contestualizzate all’interno del Piano di lavoro dell’Organo di vigilanza per il 2016, adottato con la Determinazione n. 1/2016 del 19 gennaio 2016;

considerato che detto Piano di lavoro prevede, tra l’altro, per ciò che concerne la verifica dei KPI di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, e dato l’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;

visto il protocollo definito in collaborazione con Open Access, all’interno del quale sono stabiliti 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;

vista, altresì, la Determinazione n. 4/2016 del 19 gennaio 2016, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato la Relazione finale di chiusura delle attività di verifica previste dal Sistema di Certificazione dei dati di Telecom Italia relative ai dati dell'anno 2015 e ha rinviato, ad un successivo provvedimento deliberativo, la prosecuzione anche per il corrente anno delle attività di verifica su questo tema;

adotta la seguente

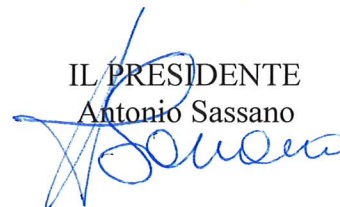
DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone 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 Telecom Italia all'Organo di vigilanza.
2. L'attività di verifica ha una durata prevista di 12 mesi a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2016. I tempi e le modalità operative delle citate attività, che sono condotte dal personale dell'Ufficio di vigilanza, sono indicati all'interno di un apposito protocollo definito in collaborazione con Open Access.
3. L'Ufficio di vigilanza riferisce all'Organo di vigilanza, con cadenza trimestrale, circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predispone, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
4. L'Ufficio di vigilanza può altresì 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.
5. In esito alle attività di verifica, l'Organo di vigilanza esprime le proprie valutazioni sul funzionamento e sulla validità del sistema di certificazione, indicando altresì gli eventuali correttivi da apportare e 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 Operatori alternativi interessati.
6. L'Organo di vigilanza richiede a Telecom Italia di fornire evidenza del calendario nonché della documentazione relativa alle sessioni di controllo degli algoritmi di calcolo che saranno condotte ai fini della certificazione.

7. L'Organo di vigilanza invita, inoltre, Telecom Italia, considerata la delicatezza e la complessità della materia, a fornire all'Organo medesimo ogni eventuale indicazione sugli accorgimenti adottati o da adottare per assicurare la tutela della riservatezza nel trattamento dei dati oggetto della citata attività di verifica.
8. 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 la contestuale pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 18 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



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

