

Newsletter Tematica di Approfondimento

“La certificazione degli indicatori di performance per la parità di trattamento”

Introduzione

La Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, recante l'approvazione della proposta di Impegni presentata da Telecom Italia, prevede l'*“istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM”* (Gruppo di Impegni n. 3) e la predisposizione di apposite *“garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio”* (Gruppo di Impegni n. 4).

Scopo di tali previsioni è quello di permettere un controllo efficace in merito alle attività di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access, grazie a uno strumento di verifica del livello qualitativo dei servizi offerti e dell'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli OLO nell'ambito dei processi di fornitura di detti servizi.

Nell'ambito di tale contesto, l'Organo di vigilanza ha avviato già a partire dal suo insediamento nel 2009 una attività di controllo sulle attività che Telecom Italia ha posto in essere con riferimento a quanto previsto dal citato Gruppo di Impegni n. 3, raccomandando all'operatore storico di ampliare la gamma degli indicatori di qualità tenendo conto anche delle indicazioni fornite dagli OLO e di predisporre ampie informative al fine di consentire all'Organo di vigilanza medesimo di svolgere i dovuti controlli. Nel 2010 è stato avviato da parte di Telecom Italia, sotto la supervisione dell'Organo di vigilanza, il progetto di certificazione dei Key Performance Indicators (KPI), validato da parte dell'Università degli Studi di Catania. Tale progetto ha portato alla certificazione, nel corso del 2011, di un primo gruppo di indicatori; i restanti KPI si prevede che saranno validati nel 2012.

Il presente documento riporta le analisi dell'Organo di vigilanza sinora effettuate in merito alla attività di controllo sulla validazione degli indicatori.

Nel corso dei prossimi mesi le attività di verifica su questo tema proseguiranno. L'Organo di vigilanza fornirà evidenza delle risultanze prodotte.

Il paniere dei KPI per la parità di trattamento

Secondo quanto previsto dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 contenuti nella Proposta di Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Telecom Italia ha istituito nel 2009 *“un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM”*, finalizzato a rendere trasparenti le prestazioni di Open Access. Scopo di tale previsione è quello di *“consentire un rapido ed efficace controllo del livello di qualità offerto e della parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei Servizi SPM”*, attraverso l'istituzione di uno strumento trasparente ed affidabile in grado di comunicare dettagliatamente all'Organo di vigilanza, all'Autorità ed agli Operatori alternativi le performance di Open Access e di verificare la sussistenza di possibili disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi nella fornitura dei suddetti Servizi SPM.

Telecom Italia ha pertanto proposto un insieme di indicatori, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni. Tali indicatori sono stati progressivamente integrati da altri, condivisi con gli Operatori alternativi, nel corso dei Tavoli Tecnici del 2009 e del 2010.

Grazie a tale sistema di monitoraggio, gli Operatori alternativi dispongono di informazioni in merito alla qualità del servizio loro offerto da Open Access, ed all'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento nella fornitura dei servizi SPM.

È importante sottolineare che tali indicatori non rientrano nella logica dei Service Level Agreement (SLA), né hanno come obiettivo principale quello di indicare il livello di qualità in termini assoluti raggiunto dalle prestazioni di Open Access su un determinato servizio SPM: lo scopo di tale articolato paniere di KPI è infatti eminentemente quello di confrontare i servizi offerti al segmento Retail di Telecom Italia con quelli offerti alla clientela Wholesale, al fine di poter verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento nella fornitura di servizi SPM di Delivery e di Assurance.

Nel 2010 sono stati rilasciati i seguenti indicatori aggiuntivi per il monitoraggio del Nuovo Processo di Delivery (NPD): percentuale degli Ordinativi di Lavoro in Coda Unica risolti, tempi di permanenza in Coda Unica, percentuale degli OL in KO rete.

Sia i KPI inizialmente proposti da Telecom Italia che quelli risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2009 tra Telecom Italia e gli OLO erano riferiti al perimetro di attività di Open Access. Nel corso di successive riunioni con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, gli OLO

hanno proposto l'inserimento nel sistema di monitoraggio di KPI aggiuntivi volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia.

In occasione degli incontri tenutisi nel mese di gennaio 2011, Telecom Italia ha accolto i KPI proposti dagli Operatori alternativi, anche a valle di analisi di dettaglio e di chiarimenti intercorsi tra le parti.

I nuovi KPI inseriti sono raggruppabili nei seguenti gruppi:

- ▶ **KPI del Gruppo 1** relativi ai servizi di Delivery Fonia - Linea Attiva:
 - % rispetto della DAC (Data di Attesa Consegna)
 - % OL espletati entro 20 gg solari
- ▶ **Tempi di attraversamento end-to-end:**
 - % distribuzione della DES (Data di Espletamento dell'Ordinativo)
 - Tempi medi in gg solari
 - Tempi medi in hh solari

Si riporta di seguito una sintesi degli indicatori:

- proposti inizialmente da Telecom Italia (*KPI nelle celle bianche*)
- integrati a seguito dei lavori del Tavolo Tecnico che si è svolto nell'ambito Gruppo Impegni 3 (*KPI nelle celle gialle*)
- integrati in accoglimento delle ulteriori richieste pervenute successivamente dagli OLO (*KPI nelle celle verdi*)

La tabella riportata a pag. 7, invece, sintetizza la sequenza temporale di definizione e di entrata in operatività dei singoli gruppi di indicatori e lo stato di validazione degli stessi.

KPI		Retail		Wholesale				
KPI 1	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			
	Delivery Fonia	Linea Non Attiva		% rispetto appuntamento		% rispetto DAC		
				% OL espletati entro 20 gg solari		% OL espletati entro 20 gg solari		
	Delivery Broadband	Linea Attiva		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		
				% rispetto DAC		% rispetto DAC		
		Asimmetrico	Senza intervento		% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento		% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento	
			Con intervento		% OL espletati entro 20 gg solari con intervento		% OL espletati entro 20 gg solari con intervento	
Con/Senza intervento			% OL espletati entro 30 gg solari con intervento		% OL espletati entro 30 gg solari con intervento			
Simmetrico		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA				
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			
			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		Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico		Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico			
KPI 4	Indisponib. sistemi wholesale	Indisponibilità sistemi a supporto dei processi				Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico		
		Disponibilità sistemi di interfaccia				Tempo effettivo ----- x 100 Tempo teorico		
Tempi di attraversamento end-to-end	Delivery Fonia	Linea Attiva		% distribuzione DES		% distribuzione DES (WLR/ULL)		
		Linea Non Attiva		% distribuzione DES		% distribuzione DES (WLR/ULL)		
	Delivery Broadband	Asimmetrico	Linea Attiva		Tempi medi in gg solari		Tempi medi in gg solari	
			Linea Non Attiva		Tempi medi in gg solari		Tempi medi in gg solari	
		Simmetrico		Tempi medi in gg solari		Tempi medi in gg solari		
	Assurance	Fonia		Tempi medi in hh solari		Tempi medi in hh solari		
		Broadband	Asimmetrico		Tempi medi in hh solari		Tempi medi in hh solari	
			Simmetrico		Tempi medi in hh solari		Tempi medi in hh solari	

La certificazione degli indicatori di performance

Il grado di affidabilità del contenuto delle informazioni fornite dal paniere degli indicatori è determinato dalla effettiva veridicità dei dati esposti e dalla sostanziale assenza di errori nei processi di costruzione dei KPI finali.

Per questo motivo, con la Determinazione n. 6/2009 del 3 giugno 2009, l'Organo di vigilanza, nel richiedere a Telecom Italia di accogliere il maggior numero possibile di nuovi indicatori proposti, ha raccomandato all'Azienda di predisporre un meccanismo di certificazione dei medesimi. L'Organo di vigilanza ha ritenuto, infatti, necessario che Telecom Italia istituisse un sistema di certificazione dei dati utilizzati per la formazione dei KPI e delle relative formule di calcolo, in grado di fornire al mercato le opportune garanzie di affidabilità dell'insieme degli indicatori e, pertanto, di rappresentare con sufficiente attendibilità l'effettivo andamento qualitativo dei processi di lavorazione di Open Access.

Telecom Italia ha accolto le richieste formulate dall'Organo di vigilanza ed ha avviato lo studio e la successiva realizzazione di un "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 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 e sono stati approntati gli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori. I dati sono archiviati su un database "protetto" che garantisce la non modificabilità dei medesimi e consente la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività compiute su di esso.

L'Università degli Studi di Catania ha svolto il ruolo di certificatore della correttezza degli algoritmi di calcolo e della esecuzione dei meccanismi di replica dei dati sul citato datawarehouse, portando a termine la verifica di tali algoritmi nel mese di giugno del 2011.

Gli indicatori del "Sistema di monitoraggio della parità di trattamento" di cui al Gruppo di Impegni n. 3, oggetto della certificazione, condivisi come detto con gli Operatori alternativi, sono riconducibili ai processi di Delivery (indicatori appartenenti alla classe denominata KP1) e ai processi di Assurance (indicatori appartenenti alla classe denominata KP2).

La seguente tabella riepiloga il processo temporale di definizione e di operatività dei KPI oggetto del sistema di monitoraggio e lo stato di validazione per ogni singolo gruppo:

Ambito KPI	Data di definizione dei KPI	Data di entrata in operatività degli indicatori nel sistema di monitoraggio	Validazione del calcolo dei KPI
KPI proposti inizialmente da Telecom Italia	Marzo 2009	Ottobre 2009	KPI già certificati
KPI risultanti dai tavoli tecnici	Luglio 2009	Gennaio 2011	KPI in corso di certificazione
KPI accolti in ottobre 2010 da Telecom Italia su ulteriori richieste degli OLO	Ottobre 2010	Terzo trimestre 2011	KPI in corso di certificazione

Fasi realizzative del processo di certificazione

- realizzazione del datawarehouse, al fine di garantire la non modificabilità, l'integrità e la tracciabilità dei dati;
- realizzazione del sistema di controllo accessi, in grado di garantire la non alterazione o diffusione impropria dei dati. Un operatore abilitato, tramite il sistema di controllo degli accessi, scarica sul datawarehouse i dati mensili che da quel momento in poi non potranno più subire modifiche;
- validazione della procedura di rilevazione degli indicatori attraverso le verifiche sulla corretta trasformazione dei documenti progettuali di requisito in specifiche informatiche; l'Università degli Studi di Catania ha esaminato i processi realizzativi adottati da Telecom Italia per i sistemi di monitoraggio e ne ha verificato le certificazioni esistenti e la corrispondenza tra i requisiti di progetto e le relative realizzazioni;
- collaudo del datawarehouse, relativamente ai requisiti di sicurezza e del controllo degli accessi. In questa fase, l'Università degli Studi di Catania ha effettuato una serie di prove sulle funzionalità di non modificabilità e tracciabilità nonché sull'integrità del database e sul controllo degli accessi per verificare la corrispondenza con quanto richiesto nei documenti progettuali; il datawarehouse, così come la conseguente certificazione dei valori dei KPI, è entrato in fase operativa nel corso del 2011;
- definizione di un modello di campionamento dati a supporto del processo di verifica. L'Università degli Studi di Catania ha definito il modello statistico in scala per consentire di individuare un campione significativo di dati su cui effettuare le verifiche in campo.

Le attività di verifica dell'Ufficio di vigilanza

Divenuto operativo il citato sistema di certificazione, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno effettuare regolari verifiche sulla correttezza dei dati elementari, attraverso l'esame di un campione statisticamente significativo degli stessi. Con la Determinazione n. 4/2011¹ dell'8 febbraio 2011, è stato, pertanto, disposto l'avvio delle attività di verifica, attinenti ad un arco temporale di 12 mesi a partire da gennaio 2011, circa la correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4. Detta Determinazione ha previsto altresì che la verifica fosse condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza, il quale ne avrebbe riferito gli esiti all'Organo di vigilanza con cadenza trimestrale.

La prima estrazione a campione relativa ai dati di gennaio 2011 si è svolta in data 28 marzo 2011. Nel corso dei mesi seguenti le verifiche sono proseguite, con riferimento all'analisi dei dati dei successivi mesi dell'anno.

Al mese di novembre 2011, sono stati verificati i dati relativi ai primi sette mesi dell'anno (gennaio-luglio 2011): sono stati analizzati 2.702 Ordinativi di Lavoro e 6.629 Trouble Ticket, per complessivi 9.331 elementi. Ogni mese, infatti, le estrazioni riguardano 386 Ordinativi di Lavoro e 947 Trouble Ticket (*si veda il box successivo per i dettagli*).

In esito alle verifiche effettuate non sono emerse criticità di rilievo circa la correttezza dei dati esposti. Tuttavia, al fine di approfondire le cause del mancato popolamento di un campo nei file estratti dai sistemi – anomalia riscontrata peraltro su un numero estremamente limitato di record (21 sul totale dei 9.331 elementi estratti nel periodo gennaio-luglio, pari allo 0,2%) - si è ritenuto opportuno effettuare verifiche *on field* presso le competenti strutture territoriali di Open Access, al fine di acquisire ulteriori elementi di dettaglio. Infatti, nel corso del 2011 l'Ufficio di vigilanza ha verificato presso talune AOL (Sicilia Centro, Marche e Lombardia Sud) l'integrità di alcuni ordinativi di lavoro formalmente incompleti; in esito a tale controllo, non sono state riscontrate criticità: l'anomalia sopra riportata era dovuta al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori che comunque non compromettono l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

Le modalità di verifica dei record

Le c.d. verifiche di popolazione (cioè le verifiche di conformità tra i record utilizzati per la costruzione dei KPI e quelli presenti sui DB operativi) 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 prende in esame ogni mese un campione di 386 ordinativi di lavoro per il processo di Delivery (indicatori KPI 1) e 947 Trouble Ticket per il processo di Assurance (indicatori KP2), per un totale di 1.333 elementi.

Per la definizione del campione e la sua ripartizione sulla base della tipologia di servizi nonché su base geografica, sono stati applicati i criteri definiti dall'Università degli Studi di Catania in coerenza con gli studi presentati sul modello di campionamento. In particolare, vengono presi in considerazione il totale degli ordinativi di lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento, e viene effettuata una analisi della ripartizione percentuale di tale insieme suddividendolo per aree territoriali di emissione e per tipologia di servizio. Gli elementi del campione sono estratti in modo da presentare le stesse percentuali di distribuzione, sia in termini di tipologia di servizi sia in termini geografici, dell'insieme totale degli ordinativi di lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento.

Gli identificativi dei record del campione vengono inviati, alla presenza di rappresentanti di Open Access e dell'Ufficio di vigilanza, a Telecom Italia, la quale provvede a fornire, per ogni record, tutti i dati presenti sui data base operativi.

Si procede infine a confrontare i dati estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori KP1 e KP2 nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, al fine di verificare la sussistenza di eventuali difformità.

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 CVP

- DATA_IN_CRM
- DATA_CHIUSURA_OL

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