

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
ottobre - novembre - dicembre 2018

Quadro di Sintesi

Attività istituzionali.....	3
1. Segnalazione “S01/17” Wind-Tre: attività di verifica	3
2. Segnalazione “S01/18” TWT: Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance”	4
3. Gruppo di Impegni n. 1: verifiche Coda Unica	5
4. Gruppo di Impegni n. 2: Customer Satisfaction Wholesale Market	5
5. Gruppo di Impegni nn. 3 e 4: misurazione delle performance di parità di trattamento Assurance e Delivery (Nuovo Modello di Equivalence)	5
6. Incontro del Consiglio OdV a Bruxelles con il Responsabile della Direzione Electronic Communications Networks & Services (DG Connect - Commissione europea).....	6
Attività a Piano Agcom	6
1. Delibera Agcom n. 395/18/CONS “nuovi KPI”	6
2. Individuazione metodologia per il calcolo dei KPO	6
3. Razionalizzazione delle causali di scarto degli OL.....	7
4. Digitalizzazione dei processi	7

Attività istituzionali

1. Segnalazione “S01/17” Wind-Tre: attività di verifica

Con riferimento alla Segnalazione S01/17, ODV ha affidato all’Ufficio di vigilanza il compito di avviare attività di verifica on site relative alla “saturazione/desaturazione” degli ONU dei DSLAM/MSAN, di monitorare il tasso di guastabilità dei servizi VULA FTTC in generale ed in post provisioning in particolare, di monitorare la corretta applicazione della procedura per la gestione dell’intervento *on field* dei tecnici di rete nell’ambito della policy di contatto.

Nel corso del trimestre sono proseguiti gli incontri del tavolo tecnico ODV-TIM-Wind Tre che si è riunito il 2 ottobre, il 13 novembre ed il 12 dicembre 2018 per trattare i temi sopra riportati. Di seguito si riportano i principali risultati conseguiti nel corso degli ultimi incontri.

- **Guastabilità in post provisioning dei servizi VULA FTTCab:** Il tavolo tecnico ha individuato una procedura di collaudo in corso di sperimentazione su 4 WOL (Lombardia Nord Ovest, Veneto, Roma, Sicilia Est) che sembra consentire una riduzione apprezzabile del tasso di guasto registrato nei giorni successivi all’attivazione del servizio.
- **Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione:** introdotta una nuova procedura che prevede la dichiarazione di saturazione e la chiusura alla commercializzazione da parte di TIM prima di avviare le attività per la sostituzione dell’ONU Cab. Con questo nuovo processo, operativo da gennaio 2018, gli OL in giacenza si sono ridotti di circa il 90%. Nei casi in cui la chiusura avviene a seguito di pianificazione dell’intervento di sostituzione per passare da ONU a 48 porte a ONU a 192 porte TIM, al momento della dichiarazione di chiusura alla commercializzazione comunicata tramite portale Wholesale, fornirà una data di previsione di riapertura. Inoltre l’Organo di vigilanza ha avviato un’analisi complessiva del fenomeno, comprensiva di verifiche sul campo presso le unità operative di TIM, finalizzata a verificare l’uso corretto delle procedure utilizzate nella gestione delle saturazioni e de-saturazioni dei nodi della rete di accesso (ONU, DSLAM, MSAN).
- **Guastabilità in *assurance* dei servizi VULA FTTCab:** Il tavolo tecnico ha definito le specifiche per un’analisi che ha consentito di individuare alcune tra le maggiori cause di guastabilità della rete NGAN FTTCab e le conseguenti

azioni di miglioramento per la riduzione del tasso di guasto. Sulla base di tale analisi, TIM ha presentato alcune azioni per l'abbattimento del tasso di guasto i cui effetti saranno monitorati dall'OdV nel corso del 2019

- **Policy di contatto connessa all'intervento *on field* del tecnico:** Wind Tre ha accettato di aderire ad una sperimentazione di alcuni servizi di *delivery* evoluto (*virtual agent*) proposti da TIM che consentirebbero di migliorare l'efficienza e l'efficacia della gestione della policy di contatto nei casi segnalati. La sperimentazione sulle aree urbane di Monza, Bari, Verona e Modena è iniziata il nel mese di dicembre 2018 ed è tuttora in corso.

2. Segnalazione "S01/18" TWT: Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall'utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance"

Nel corso del Consiglio del 9 ottobre 2018 l'Organo di vigilanza ha incontrato i rappresentanti dell'Operatore TWT, accompagnati dallo studio legale che assiste il segnalante in tale attività. Durante l'incontro l'ODV ha potuto prendere visione della documentazione resa disponibile da TWT contenente casi specifici di tentativi di contatto clienti TWT con linea disservita da parte di sedicenti operatori TIM che proponevano il passaggio a quest'ultima. L'UdV ha quindi avviato un'analisi puntuale dei casi specifici segnalati con richiesta di dati ed informazioni verso TIM.

Gli accertamenti non hanno consentito di risalire ad agenzie di promozione commerciale se non in due casi. Il soggetto individuato non è però risultato partner TIM ed è stato diffidato dalla stessa a proseguire senza alcun titolo alla promozione di suoi servizi/prodotti con 2 lettere datate 13/06/2018 e 23/07/2018. L'utilizzo improprio di informazioni privilegiate è stato comunque riconosciuto e l'ODV ha ritenuto utile agire in sintonia con il procedimento istruttorio di cui alla Delibera Agcom n. 396/18/CONS, offrendo il proprio contributo per assicurare la vigilanza sugli impegni assunti da TIM nell'ambito del tavolo tecnico TIM-Agcom-OAO in cui si consoliderà una proposta tecnica di requisiti da implementare sui sistemi informativi per il contrasto verso condotte illecite.

3. Gruppo di Impegni n. 1: verifiche Coda Unica

Ad ottobre ed a dicembre sono state condotte due verifiche *on site* sulla corretta gestione delle politiche di accodamento degli Ordinativi di Lavoro (c.d. verifiche Coda Unica): la prima a Treviso presso la *Wholesale Operation Line* (WOL) Friuli Venezia Giulia e la seconda a Torino presso la WOL Torino-Valle d'Aosta. Nel corso delle due verifiche sono stati analizzati in dettaglio 45 casi di accodamento per un totale di 91 ordinativi e sono stati riscontrati quattro casi di attivazioni indebite di ordinativi al di fuori del sistema di accodamento imputabili a disallineamenti della banca dati, anomalie di sistema ed errate caratterizzazioni del negativo rete. Per quanto riguarda le anomalie di sistema TIM è intervenuta tempestivamente garantendo la risoluzione definitiva delle stesse.

4. Gruppo di Impegni n. 2: Customer Satisfaction Wholesale Market

Nel corso dell'audizione in OdV del 18 dicembre TIM ha presentato al Consiglio i risultati delle 4 fasi del *Customer Journey 2018* (Prevendita, *Delivery*, *Assurance*, Relazione Amministrativa) in cui tutte le fasi riscontrano miglioramenti rispetto al 2017.

In particolare l'*Overall Satisfaction 2018* della *Customer Satisfaction Wholesale Market* è stata pari a 6,93 (scala 1-10), in miglioramento del +5,5% rispetto al 2017.

5. Gruppo di Impegni nn. 3 e 4: misurazione delle performance di parità di trattamento *Assurance* e *Delivery* (Nuovo Modello di *Equivalence*)

In attesa dell'implementazione dei KPI definiti dalla Del. 395/18/CONS, su richiesta AGCOM l'Organo di vigilanza ha definito un set di indicatori (Det. 20/2016) che prolungasse la validità dell'impianto di monitoraggio della Delibera 718/08/CONS attraverso la definizione di KPI "transitori" con criteri e punti di misura coerenti con quelli in essere (Del. 718) ma relativi alla Nuova Catena di *Delivery*.

A partire da ottobre 2018 il set di KPI "Det. 20" ha completamente sostituito i KPI di *Delivery* ex Delibera 718/08/CONS, ormai privi di significato..

Il monitoraggio "transitorio" ex Det. 20 è inoltre stato rafforzato dall'integrazione con i KPI definiti dalla Del. 309/14/CONS (OL scaduti/rimodulati/non realizzabili) di cui sono state elaborate viste aggregate per l'intero mercato Wholesale monitorato. Nel trimestre in oggetto le *performance* in nuova catena per gli ordinativi di TIM *retail* e degli OAO risultano essere equivalenti o, in alcuni casi, migliori per il segmento *Wholesale*.

6. Incontro del Consiglio OdV a Bruxelles con il Responsabile della Direzione Electronic Communications Networks & Services (DG Connect - Commissione europea)

Il 14 novembre 2018 a Bruxelles si è tenuto un incontro tra il Consiglio OdV ed Anthony Whelan, Direttore dell'Electronic Communications Networks & Services (DG Connect - Commissione europea).

Tra gli argomenti trattati nel corso dell'incontro: il ruolo e l'impegno dell'Organo di vigilanza nel garantire la parità di accesso alla rete di TIM, i risultati raggiunti nei 10 anni di attività, la costante interazione con Agcom e con gli Operatori e le prospettive future connesse allo sviluppo della banda ultra larga.

Durante l'incontro, sono stati forniti inoltre diversi dettagli tecnici relativi all'attività del modello di vigilanza e ai suoi connotati di indipendenza e autonomia con particolare riferimento alle rilevazioni effettuate dall'OdV in tema di *equivalence*. Non da ultimo, è stata posta una specifica attenzione al tema relativo alla qualità della rete e dei servizi forniti, vero prossimo traguardo secondo l'esperienza inglese.

Il modello di vigilanza partecipativa rappresentato dall'OdV, ha riscosso grande apprezzamento risultando applicabile ad altri contesti ove maggiore è l'esigenza di predisporre rimedi adeguati, a garanzia di non discriminazione e parità di trattamento per la concorrenza ed il mercato.

Attività a Piano Agcom

1. Delibera Agcom n. 395/18/CONS “nuovi KPI”

Il 16 ottobre 2018 Agcom ha incontrato TIM, alla presenza dell'Ufficio di vigilanza, per discutere le osservazioni e le richieste di chiarimenti riguardo i nuovi KPI definiti in delibera 395/18/CONS. In data 12 dicembre 2018 Agcom ha inviato una comunicazione a TIM e all' ODV che risponde alle richieste di chiarimento avanzate da TIM e che tiene conto anche del parere dell'ODV.

L'Autorità ha inoltre chiesto il supporto dell'ODV per la verifica circa la correttezza dei calcoli dei KPI-nd e le attività di test di nuovi rilasci informatici sulla Nuova catena di *Delivery*. A questo proposito l'OdV ha avanzato una proposta di verifica dei test sui rilasci informatici in modo da garantire che TIM rispetti le indicazioni di cui all'art. 8 comma 3 della Delibera 652/16/CONS.

2. Individuazione metodologia per il calcolo dei KPO

L'Organo di vigilanza ha incaricato il Prof. Giovanni Pica, professore ordinario della Facoltà di Scienze Economiche dell'Università della Svizzera Italiana, di elaborare un metodo per la definizione dei KPO (*Key Performance Objectives*) di parità di trattamento *Retail-Wholesale*. Il 10 ottobre 2018 l'OdV ha inviato in Agcom

il documento che descrive l'applicazione sperimentale del nuovo metodo di definizione dei KPO basato su un algoritmo di regressione multivariata. Si è concordato con TIM che venisse applicato sperimentalmente a due indicatori (uno di *delivery* e uno di *assurance*) tra quelli transitori definiti con la Determinazione OdV n. 20/2016.

3. Razionalizzazione delle causali di scarto degli OL

Nel mese di ottobre 2018 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto OL che, pur mantenendo fermi i capisaldi dell'analisi 2017, la affinasse e ne estendesse lo schema sia alle causali di sospensione che a quelle di rimodulazione della DAC (Data Attesa Consegna). Inoltre, si è proceduto all'attribuzione di una "responsabilità" ad ogni causale di scarto, di sospensione e di rimodulazione. La responsabilità della causale è attribuita al soggetto che ne provoca l'occorrenza (TIM, OAO, Cliente, terzi, forza maggiore) e che, se possibile, può risolvere il problema sottostante.

4. Digitalizzazione dei processi

In merito all'attività di verifica e supporto relativo alla digitalizzazione dei processi richiesta da Agcom nel Piano lavori 2018, nel mese di novembre TIM ha reso disponibili i dati rilevati nel periodo giugno - ottobre 2018 degli indicatori individuati dall'OdV per valutare l'efficacia della digitalizzazione della policy di contatto nei processi di *delivery*. I primi dati mostrano una riduzione sia del tempo medio di rete (Kpi 3) che del tempo medio di presa del primo appuntamento (Kpi1), per i Clienti che sfruttano il servizio "*rendez vous*". Tale monitoraggio continuerà per tutto il 2019.