

Newsletter

Attività Organo di vigilanza aprile - maggio - giugno 2019

Quadro di Sintesi

1. Presentazione Relazione Annuale 2019	3
2. Definizione KPO	3
3. Test dei nuovi rilasci informatici	3
4. Semplificazione del sistema di KPI	4
5. Incontri con gli Operatori	4
6. Verifiche on site “Coda Unica”	4
7. Verifica on site nodi NGN saturi.....	5
8. Verifica calcolo KPI ex Del. 395/19/CONS.....	5
9. Incontro con Agcom.....	5
10. Valutazione prestazioni sistema NetMap.....	6
11. Verifica KPI Delivery ed Assurance	6
12. Monitoraggio Piani Tecnici	6
13. Digitalizzazione processi Provisioning ed Assurance	7
14. Attuazione Delibera 396/18/CONS.....	7

1. Presentazione Relazione Annuale 2019

il 30 maggio presso la Galleria del Cardinale di Palazzo Colonna a Roma si è tenuta la **presentazione della Relazione annuale 2019 dell'Organo di vigilanza**.

L'incontro è stato aperto dal Presidente Maurizio Mensi sui principali risultati conseguiti nel 2018.

All'incontro sono intervenuti l'Amministratore Delegato di TIM Luigi Gubitosi, il Presidente di Agcom Angelo Marcello Cardani, l'On. Alessandro Morelli, Presidente della Commissione parlamentare Trasporti, Poste e Telecomunicazioni della Camera dei deputati, e Pietro Guindani, Presidente Astel.

2. Definizione KPO

Il 19 marzo 2019 si è tenuto un incontro presso la sede Agcom durante il quale l'OdV ha presentato ad Agcom stessa ed agli altri operatori la proposta di un nuovo **metodo di definizione dei KPO (Key Performance Objectives) da applicare ai nuovi KPI di non discriminazione** basato su un algoritmo di regressione multivariata. Il metodo rappresenta un utile strumento nelle mani di chi deve valutare la parità di trattamento dei KPI 395/18/CONS.

Nei mesi di marzo- aprile 2019 l'Ufficio ha raccolto le osservazioni degli Operatori intervenuti nella riunione del 19 marzo, compresa quella di TIM, successivamente coinvolta dall'Autorità.

La prossima riunione si terrà a valle della diffusione dei primi dati della 395/18/CONS da parte di TIM e sarà preceduta da un documento di commento alle osservazioni degli Operatori.

3. Test dei nuovi rilasci informatici

Nel mese di aprile l'UdV ha illustrato agli uffici dell'Autorità le proprie considerazioni sui contributi presentati da alcuni operatori in merito alla procedura di **monitoraggio dei test dei nuovi rilasci informatici** sulla **nuova catena di delivery** proposta dall'OdV nell'incontro svoltosi il 19 marzo presso la sede dell'Autorità. L'UdV si è, conseguentemente, fatto promotore nei confronti di TIM, della richiesta degli OAO di indire almeno

una riunione annuale in plenaria per la presentazione dei nuovi servizi e dei relativi impatti sui sistemi informatici.

4. Semplificazione del sistema di KPI

Nel trimestre in argomento è stata completata la fase di raccolta delle informazioni (classificazione delle delibere Agcom e dei dispositivi che definiscono i KPI) ed è in corso di stesura una prima bozza di documento contenente una proposta completa di **razionalizzazione e semplificazione degli indicatori di non discriminazione** secondo le indicazioni fornite da Agcom.

5. Incontri con gli Operatori

Circa le interlocuzioni tra il **Collegio OdV** e **TIM**, si segnalano gli incontri del 18 aprile e 22 maggio, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2019.

In relazione agli **incontri con gli altri operatori**, nel corso del trimestre sono proseguite le riunioni del tavolo tecnico OdV – Wind Tre – TIM che nell'incontro del 24 maggio 2019 ha affrontato i seguenti temi:

- guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA FTTcab su linea attiva;
- guastabilità in *assurance* dei servizi VULA FTTcab;

6. Verifiche *on site* “Coda Unica”

In forza della Determinazione n. 1/2019 approvata dal Consiglio il 23 gennaio 2019, il 14 maggio 2019 presso la **WOL Toscana Ovest** (sede di Pisa) è stata eseguita la seconda verifica “*on site*” sulla corretta gestione degli ordinativi sospesi per mancanza di risorse di rete disponibili.

Nel corso del sopralluogo non sono stati registrati casi di ordinativi attivati indebitamente al di fuori dell'accodamento.

7. Verifica *on site* nodi NGN saturi

In merito alle attività di verifica della parità di trattamento nella gestione degli ordinativi di lavoro che ricadono in aree servite da **nodi NGN saturi per i nuovi servizi VULA C (accessi Fiber To The Cabinet)**, nel corso del trimestre l'OdV ha effettuato due accertamenti “*on site*” presso le due WOL (*Wholesale Operation Line*) Toscana Est (Firenze, 21 maggio 2019) e Milano (12 giugno 2019).

Nel corso dei due sopralluoghi è stata riscontrata la corretta gestione degli ordinativi di lavoro nel rispetto della parità di trattamento tra gli OAO e TIM Retail.

Sono stati comunque individuati alcuni aspetti di processo che risultano suscettibili di miglorie al fine di garantire una maggiore trasparenza e tempestività di comunicazione delle informazioni al mercato.

8. Verifica calcolo KPI ex Del. 395/19/CONS

Il 4 giugno 2019 si è svolto un incontro TIM – OdV nel corso del quale sono stati analizzati in dettaglio gli **algoritmi** sviluppati da TIM per dare attuazione agli indicatori previsti dalla succitata delibera **Delibera 395/18/CONS**.

L'Ufficio di vigilanza ha verificato che le procedure attuative dei nuovi KPI di non discriminazione poste in essere da TIM risultano coerenti con le definizioni stabilite dalla Delibera Agcom n° 395/18/CONS e con la comunicazione Agcom del 12 dicembre 2018 avente per oggetto “Richiesta di chiarimenti per l'implementazione del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione definito con la delibera n° 395/18/CONS.

9. Incontro con Agcom

Il 20 giugno 2019 l'Organo di vigilanza ha incontrato, presso la propria sede, il **Direttore reti e servizi di comunicazioni elettroniche di Agcom**.

L'incontro è stato utile in particolare per introdurre le analisi preliminari sui KPI ex Del. 395/18/CONS, per i quali devono essere verificati gli effetti della “disaggregazione” sui TT di *assurance*.

10. Valutazione prestazioni sistema NetMap

Il 20 giugno 2019 il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha **approvato** il documento **“Proposta di un set di KPI di qualità e di non discriminazione per valutare le prestazioni del sistema NetMap”**.

Si tratta di un contributo richiesto da Agcom all'OdV nell'ambito del Piano Lavori 2019 per definire un insieme di indicatori atti a consentire di valutare l'affidabilità della banca dati NetMap messa a disposizione da TIM a tutti gli operatori.

La proposta comprende anche un indicatore per accertare la parità di trattamento tra gli OAO e TIM Retail in termini di fruizione della stessa banca dati.

Il documento è stato trasmesso ad Agcom e TIM con lettera del 25 giugno 2019.

11. Verifica KPI *Delivery* ed *Assurance*

La Delibera 395/18/CONS prevedeva l'attuazione di un nuovo sistema di KPI di non discriminazione entro il 1° semestre 2019.

Non essendo ancora disponibili i nuovi KPI ex Del. 395, l'Organo di vigilanza ha **monitorato la parità di trattamento** OAO-TIM Retail ex **Det. 20/2016, Del. 309/14/CONS (Delivery)** e **Del. 718/08/CONS (Assurance)**.

Sono state richieste a TIM analisi di approfondimento in merito ad alcuni trend osservati ma non sono stati riscontrati comportamenti dei KPI che potessero essere riconducibili a disparità di trattamento tra TIM Retail e gli OAO.

Sono stati presentati al Consiglio OdV i report mensili predisposti dall'ufficio riguardanti il periodo di osservazione compreso tra marzo 2019 e maggio 2019 e, una volta approvati, le Relazioni Tecniche relative ai KPI di *delivery* sono state inviate ad Agcom.

12. Monitoraggio Piani Tecnici

L'OdV ha **monitorato i Piani Tecnici** pubblicati periodicamente da TIM al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

In particolare è stato verificato il rispetto degli Impegni ex Del. 718/08/CONS:

- programmi e consuntivi degli interventi di manutenzione per la garanzia della qualità della Rete fissa di accesso (Impegno 5);
- programmi e consuntivi degli interventi per lo sviluppo della Rete fissa di accesso “tradizionale” in rame ed NGAN (Impegno 6);

13. Digitalizzazione processi Provisioning ed Assurance

L'evoluzione tecnologica dei processi di *delivery* ed *assurance*, anche su istanze provenienti dal mercato, ha condotto TIM a sviluppare soluzioni digitali di interazione con clienti ed operatori.

L'OdV svolge un'**attività di verifica** e supporto alla valutazione dei benefici e degli **impatti sulla parità di trattamento**.

Dal monitoraggio degli indicatori definiti per valutare le prestazioni dei servizi di *delivery* digitalizzati compiuto nel trimestre in parola si è avuta la conferma che questi ultimi consentono di ottenere una riduzione del tempo medio di attivazione di un ordinativo superiore al 40% rispetto ai servizi che utilizzano il canale *human*.

14. Attuazione Delibera 396/18/CONS

Nella seduta del Consiglio del 25 giugno 2019 l'Autorità ha rilevato come la soluzione tecnica proposta da TIM e modificata dal Tavolo Tecnico per dare attuazione alla Del. 396/18/CONS, consistente nella **criptazione** di tutte le **informazioni sensibili** ed il tracciamento dell'accesso alle stesse, ottemperi alle indicazioni della Delibera stessa ed ha ritenuto che tale soluzione debba essere sviluppata da TIM entro quattro mesi dalla comunicazione.

Entro un mese TIM dovrà pubblicare i nuovi tracciati record che diventeranno operativi dopo 90 giorni.

Su richiesta di Agcom, l'OdV supporterà gli uffici dell'Autorità nella vigilanza sulla fase di messa in opera del nuovo processo e sulla verifica dell'efficacia dello stesso, anche al fine di proporre eventuali correttivi.