

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
gennaio - febbraio - marzo 2019

Quadro di Sintesi

1. Piano di budget 2019	3
2. Piano di attività 2018 e 2019	3
Avanzamento attività richieste da AGCom ad OdV	3
3. Evoluzione del sistema dei KPI – KPO di parità di trattamento	3
3.1 Verifica KPI	3
3.2 Semplificazione KPI.....	3
3.3 KPO.....	3
4. Semplificazione delle causali di scarto	4
5. Test su nuovi rilasci informatici	4
6. Digitalizzazione dei processi di provisioning e assurance	4
7. Attività di verifica desaturazione ONU/MSAN sature.....	4
Avanzamento attività individuate dall’Organo di vigilanza	5
8. Segnalazione dell’Operatore TWT Utilizzo improprio di informazioni privilegiate.....	5
9. Attività di verifica Coda Unica	5
10. KPI di monitoraggio della parità di trattamento.....	5
11. Attività verifica Piani Tecnici - Manutenzione e Qualità Rete (Impegno 5).....	6
12. Attività verifica Piani Tecnici – Sviluppo Rete (Impegno 6)	6
13. Tavolo Tecnico ODV-Wind Tre-TIM.....	6

1. Piano di budget 2019

Nell'ambito delle attività proprie dell'OdV, si segnala l'approvazione del Piano di utilizzo del Budget per l'anno 2019 dell'Organo di vigilanza, a seguito della conforme decisione da parte del CdA di TIM del 21 febbraio 2019. Il Piano, disposto con la determinazione n. 6/2019, è stato trasmesso all'Autorità ed all'AD di TIM ai sensi dell'articolo 2, comma 2 del Regolamento.

2. Piano di attività 2018 e 2019

Il Consiglio dell'OdV ha approvato la Relazione annuale 2018 sull'attività svolta ed il Piano delle attività per l'anno 2019, contenente le azioni e i principali interventi dell'Organo programmati per l'anno in corso.

In continuità con quanto avvenuto nel 2017 e nel 2018, parte del Piano è dedicata alle attività demandate dall'AGCom ad ODV.

Avanzamento attività richieste da AGCom ad OdV

3. Evoluzione del sistema dei KPI – KPO di parità di trattamento

3.1 Verifica KPI

Con riferimento alla verifica del calcolo dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS, sono state definite con TIM le modalità operative con le quali l'OdV attuerà le verifiche del corretto calcolo dei KPI Del. 395/18/CONS.

A tal fine TIM metterà a disposizione dell'OdV un accesso ai propri database presso la sede di Roma, postazione che consentirà di effettuare anche le verifiche “di mantenimento” in tempi successivi alla realizzazione dei KPI.

3.2 Semplificazione KPI

In coordinamento con AGCom, è stata eseguita la raccolta e classificazione delle Delibere e delle disposizioni accessorie che definiscono i KPI attualmente in essere.

3.3 KPO

Il 19 marzo 2019 presso la sede dell'AGCom si è svolto un incontro con gli OAO nel corso del quale è stata presentata una metodologia, commissionata dall'Ufficio di vigilanza all'Università della Svizzera Italiana, per l'individuazione di un sistema che consenta il confronto degli indicatori di parità di trattamento.

L'impianto della metodologia è stato illustrato dal Prof. Giovanni Pica (USI) ed è basato su un algoritmo di regressione multivariata.

AGCom ha invitato tutti gli operatori a pronunciarsi in merito alla proposta OdV ed a far pervenire le proprie osservazioni.

4. Semplificazione delle causali di scarto

OdV ha presentato ad AGCom una proposta completa e dettagliata di aggiornamento e razionalizzazione delle causali di scarto/rimodulazione.

Tale proposta potrà essere utilizzata come base di discussione da sottoporre all'attenzione degli Operatori.

5. Test su nuovi rilasci informatici

Nel corso dell'incontro AGCom-UdV-OAO del 19 marzo 2019, UdV ha illustrato la proposta di una procedura da seguire in caso di nuovi rilasci informatici da parte di TIM a supporto dei processi di *delivery* e *assurance*.

I nuovi rilasci informatici oggetto della procedura sono le *major release*, ossia quei rilasci software che hanno impatti sull'operatività degli OAO.

AGCom ha quindi invitato tutti gli operatori a pronunciarsi in merito alla proposta OdV.

6. Digitalizzazione dei processi di provisioning e assurance

Nell'ambito degli attuali processi regolamentari per il *delivery* e l'*assurance* dei servizi *wholesale*, TIM ha individuato, tenendo conto delle istanze provenienti dal mercato, modalità operative di interazione con i clienti e gli operatori che si avvalgono di soluzioni digitali.

In tale ambito OdV svolge un'attività di valutazione dei benefici e verifica degli impatti sulla parità di trattamento.

Dal monitoraggio degli indicatori definiti per la valutazione delle prestazioni della digitalizzazione dei processi è emerso che, per il *delivery*, la digitalizzazione consente una riduzione del tempo medio di attivazione superiore al 40% rispetto al canale human.

7. Attività di verifica desaturazione ONU/MSAN sature

Tale attività ha lo scopo di verificare sul campo a corretta attuazione da parte di TIM *Wholesale* delle procedure di *delivery* nei casi di aree geografiche chiuse alla commercializzazione perché servite da apparati di rete saturi o in fase di sostituzione.

Il 25 marzo 2019 l'OdV ha effettuato una verifica «pilota» sulle due WOL (*Wholesale Operation Line*) di Roma e del Lazio per sperimentare l'efficacia della procedura di accertamento che sarà utilizzata durante i sopralluoghi che saranno

condotti nel corso dell'anno su quattro WOL campione appositamente selezionate (una WOL per ogni WOA).

Avanzamento attività individuate dall'Organo di vigilanza

8. Segnalazione dell'Operatore TWT - Utilizzo improprio di informazioni privilegiate

In merito ai casi segnalati da TWT, le analisi condotte sulla base delle informazioni fornite dalla funzione Security di TIM non hanno consentito di risalire in maniera definitiva agli autori degli accessi alle informazioni riservate ed all'accertamento delle responsabilità di attori commerciali esterni a TIM.

È stata riconosciuta la necessità di rafforzare il controllo della gestione delle informazioni "sensibili" *assurance* che potrebbero essere sfruttate impropriamente a fini commerciali.

TIM Wholesale si è impegnata ad attuare quanto emerso da un tavolo tecnico al quale hanno dato il loro contributo sia AGCom che gli OAO.

ODV è stata chiamata ad assicurare la vigilanza in merito alla sua attuazione.

9. Attività di verifica Coda Unica

Nel corso del trimestre l'Ufficio di vigilanza ha compiuto presso la WOL Milano la prima verifica "on site" del 2019 volta ad accertare la corretta attuazione degli algoritmi di gestione degli ordinativi sospesi per rete saturata o per mancanza rete (c.d. Coda Unica). Nel corso della verifica sono stati analizzati 32 casi di accodamento per un totale di 120 ordinativi.

È stato riscontrato un caso di errata caratterizzazione di un OL Negativo Rete ma non sono stati rilevati OL TIM attivati al di fuori delle policy di gestione della Coda Unica.

10. KPI di monitoraggio della parità di trattamento

Nel primo trimestre 2019 non sono stati riscontrati andamenti dei KPI che possano essere ascrivibili a disparità di trattamento tra TIM Retail e gli OAO anche se sono stati richiesti a TIM approfondimenti in merito ad alcuni KPI.

11. Attività verifica Piani Tecnici - Manutenzione e Qualità Rete (Impegno 5)

In relazione al Gruppo di Impegni n°5 l'OdV monitora la pubblicazione dei Piani Tecnici (programmi e consuntivi trimestrali/annuali) relativi alla manutenzione e qualità della rete.

Nel mese di gennaio sono stati pubblicati il Programma 1° Trimestre 2019 ed il Piano Annuale 2019 per la qualità della rete di accesso mentre nel mese di marzo è stato pubblicato il Consuntivo 2018.

12. Attività verifica Piani Tecnici – Sviluppo Rete (Impegno 6)

In relazione al Gruppo di Impegni n. 6 l'OdV monitora la pubblicazione dei Piani Tecnici (programmi e consuntivi trimestrali) per lo sviluppo della rete di accesso.

Nel mese di gennaio sono stati pubblicati i Programmi 1° Trimestre 2019 e nel mese di marzo sono stati pubblicati i Consuntivi Annuali 2018 relativi a:

- rete NGAN;
- rete Broadband;
- Lottizzazioni.

13. Tavolo Tecnico ODV-Wind Tre-TIM

Nel corso del trimestre sono proseguite le riunioni del tavolo tecnico OdV – Wind Tre – TIM che ha affrontato i seguenti temi:

- guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA FTTCab su linea attiva;
- guastabilità in *assurance* dei servizi VULA FTTCab;
- *policy* di contatto e intervento “*on field*” del tecnico.