

Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Luglio - Agosto - Settembre 2018

## Quadro di sintesi

Il terzo trimestre dell'anno è stato caratterizzato da importanti novità organizzative in seno all'Ufficio. Il 1° ottobre 2018 l'Ing. Fabio Pompei è stato **nominato nuovo direttore dell'Ufficio di vigilanza** ed il 1° agosto 2018 l'Ing. Francesco Papetti ha fatto il suo ingresso nell'organico dell'Ufficio per rafforzarne il ruolo e l'impegno.

Nel corso dello stesso trimestre l'Ufficio ha realizzato interventi di rilievo nell'ambito delle attività di vigilanza sul Nuovo Modello di Equivalence. In questa cornice rientra il **supporto all'Autorità, per la formulazione dei nuovi indicatori KPI-nd** (Key Performance Indicators *di non discriminazione*) e lo studio finalizzato alla **definizione di nuovi KPO** (Key Performance Objectives) per valutare oggettivamente l'equivalenza statistica tra le performance offerte a TIM Retail e quelle offerte agli OAO.

Per quanto riguarda la valutazione **delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio** di passaggio dal modello EoO al Nuovo Modello di Equivalence, si conferma che anche nel terzo trimestre le prestazioni della Nuova Catena di Delivery sono risultate migliorative o in alcuni casi equivalenti rispetto a quelle della vecchia catena, per tutti gli indicatori oggetto di osservazione. A luglio 2018 è avvenuto il definitivo passaggio degli ordinativi di lavoro OAO alla NCD.

In riferimento alla misura **delle performance dei CRM wholesale di Telecom Italia**, sono proseguite sino al mese di luglio le attività di analisi relative all' "*Indicatore prestazionale CRM*" che hanno evidenziato prestazioni migliori per gli ordinativi gestiti nel CRM Now (Nuova Catena di Delivery) rispetto a quelle degli ordinativi gestiti in CRM Wholesale (Vecchia Catena di Delivery).

In merito alle attività di **verifica relative alla digitalizzazione dei processi** richieste da Agcom nel Piano lavori 2018, l'Ufficio di vigilanza ha presentato al Consiglio dell'OdV il documento dal titolo "*Elaborazione proposte di digitalizzazione dei processi*", successivamente inviato all'Autorità. In tale documento si illustra una proposta di misura e analisi delle prestazioni di delivery degli ordinativi di lavoro gestiti con servizi di "*policy di contatto*" digitalizzati.

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1** è proseguita nel periodo luglio-settembre l'attività di verifica della corretta applicazione della gestione degli ordinativi sospesi per indisponibilità delle risorse di rete di accesso (c.d. "Coda Unica) con la visita "*on site*" a Bari, presso la WOL (Wholesale Operation Line) Puglia.

Rientrando nel medesimo ambito di Impegni, si segnala la **conclusione dell'attività di verifica relative alla segnalazione dell'Operatore Wind Tre "S01/17"**, per la quale l'Organo di vigilanza, pur non ravvisando inosservanze degli Impegni approvati

con la Delibera n. 718/08/CONS, ha disposto ulteriori approfondimenti su specifici temi a valle della chiusura dell'istruttoria.

## Interventi di verifica on-site

Anche per il 2018 l'Ufficio di vigilanza è stato incaricato di effettuare ulteriori verifiche *on-site* presso 4 Aree territoriali operative di Open Access (WOL) all'uopo individuate e diverse da quelle già interessate dalle verifiche del 2017. In particolare, il 19 luglio 2018, l'Ufficio di vigilanza ha compiuto la seconda **verifica "on site" del 2018, a Bari, presso la WOL (Wholesale Operation Line) Puglia**. Nel corso della verifica sono stati analizzati nel dettaglio tutti i casi di accodamento riguardanti ordinativi di lavoro OAO espletati nella WOL Puglia nel periodo 1° marzo – 30 aprile 2018 (23 casi di accodamenti per un totale di 45 ordinativi di lavoro). Dalle analisi svolte durante la verifica **non sono emersi casi di non corretta gestione degli accodamenti** degli ordinativi di lavoro secondo i criteri FIFO (First In First Out).

## Segnalazioni e reclami

### ***Segnalazione dell'Operatore Wind Tre S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”***

Nel corso dell'audizione del 20 dicembre 2017 Wind Tre ha portato all'attenzione del Consiglio dell'OdV diversi temi ritenuti critici dall'operatore. Sulla base di quanto segnalato da Wind Tre, il Board ha ritenuto di dover avviare una specifica attività di verifica denominata “S01/17 – Wind Tre/attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”. I temi oggetto della segnalazione riguardano: i guasti in **post provisioning** per i servizi VULA FttCab, **gli ONU saturi/in sostituzione, i guasti in assurance** sui servizi VULA FTTCab e la **“policy di contatto” per la gestione dell'intervento “on field” del tecnico**. Sulla scorta delle informazioni rese disponibili dall'operatore segnalante, l'Ufficio di vigilanza ha richiesto a TIM una serie di approfondimenti che sono poi stati discussi in un apposito Tavolo Tecnico tra Wind-3, TIM ed OdV.

Nel Consiglio del 24 settembre 2018, preso atto dei progressi degli incontri tecnici e dell'esito finale dell'attività istruttoria, con la Determinazione n. 13/2018, l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura delle attività di verifica in ordine alla segnalazione dell'operatore, non ravvisando un'inosservanza degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 718/08/CONS. La stessa Determinazione dispone la continuità del presidio da parte OdV delle quattro problematiche oggetto della segnalazione Wind Tre.

In particolare, in relazione alla problematica concernente le **saturationi e desaturazioni degli ONU**, l'OdV ha disposto che l'Ufficio continui l'attività di vigilanza sullo stato di saturazione degli apparati ONU attraverso l'esame periodico delle informazioni pubblicate da Tim sul Portale Wholesale. Tale attività dovrà inoltre comprendere anche apposite verifiche "on site" volte a valutare sul campo l'efficacia delle procedure utilizzate da TIM nella gestione delle saturazioni e desaturazioni dei nodi della rete di accesso (ONU, DSLAM, MSAN).

In relazione alla problematica concernente la **guastabilità in post provisioning** dei servizi VULA l'Organo di vigilanza ha avviato un'azione di osservazione puntuale del fenomeno da estendere successivamente a tutti gli altri OAO e a TIM Retail, allo scopo di verificare il perdurare dei benefici sul miglioramento del tasso di guasto introdotti dagli interventi attuati da TIM nell'ambito del procedimento S01/17.

Riguardo alla problematica concernente la **policy di contatto** e l'intervento on field del tecnico, è stata avviata una verifica sul campo, da estendere successivamente a tutti gli OAO, dell'efficacia delle procedure in essere che regolano l'intervento on field del tecnico di rete.

In relazione alla problematica concernente la **guastabilità in assurance** dei servizi VULA, l'Organo di vigilanza ha avviato un'analisi congiunta con TIM e Wind Tre finalizzata ad acquisire ulteriori elementi utili.

### ***Segnalazione dell'Operatore TWT "S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall'utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance"***

Il 25 luglio 2018 l'Organo di vigilanza ha ricevuto una segnalazione da parte dell'Operatore TWT nella quale si rappresentavano talune presunte condotte scorrette da parte di TIM. Tali condotte, consistenti nell'utilizzo di informazioni privilegiate ricavate dai sistemi di *assurance* e *provisioning wholesale*, sarebbero state utilizzate da TIM (o nell'interesse di questa) per effettuare proposte commerciali verso i clienti finali dell'Operatore segnalante, in concomitanza di guasti sulle linee dei clienti TWT. In particolare, il segnalante affermava che durante tali chiamate il chiamante, che dichiarava di parlare a nome o per conto di TIM, avrebbe proposto al cliente dell'Operatore TWT di passare a TIM per risolvere in anticipo il guasto e, soprattutto, per prevenire il suo ripetersi.

In considerazione che, laddove accertata, tale condotta avrebbe potuto configurare una violazione delle Misure approvate con la delibera n. 652/16/CONS e degli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS, e considerato che l'oggetto della segnalazione dell'Operatore TWT S.p.A. rientrava nelle proprie competenze, l'OdV, nella seduta del 2 agosto 2018, ha disposto l'avvio di un'attività di verifica, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f), del Regolamento, concernente la fondatezza della segnalazione "S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall'utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance".

## **Attività richieste da Agcom**

### ***Definizione di nuovi KPI di non discriminazione***

Il 25 settembre 2017 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta per la definizione di nuovi KPI-nd in regime di Nuovo Modello di Equivalence. Il 16 febbraio 2018 Agcom ha pubblicato la delibera n. 27/18/CONS di avvio di una consultazione pubblica sul tema dei KPI di non discriminazione basata anche sul documento contenente la proposta OdV. Su richiesta della stessa Autorità, l'Organo di vigilanza ha predisposto un documento che riporta gli esiti delle proprie analisi e valutazioni compiute sui contributi presentati dai vari Operatori. Il 25 luglio 2018 il Consiglio Agcom ha approvato la delibera n. 395/18/CONS sui nuovi indicatori di parità di trattamento che tiene conto anche dell'analisi svolta dall'Organo di vigilanza.

### ***Definizione di nuovi KPO di non discriminazione***

Il 22 novembre 2017 il Consiglio OdV ha approvato un documento predisposto dal Prof. Giovanni Pica, professore ordinario della facoltà di scienze economiche dell'Università della Svizzera Italiana. Il documento illustra un nuovo metodo per la definizione dei KPO basato su un algoritmo di regressione lineare multivariata ("Analisi dei nuovi KPI di parità di trattamento e relativi corridoi di equivalenza"). Questa metodologia consente una valutazione del perseguimento degli obiettivi di parità di trattamento Retail - Wholesale tenendo conto di eventuali effetti di composizione che possono introdurre elementi distorsivi non imputabili a discriminazione. Il suddetto documento è stato inviato ad AGCom il 29 novembre 2017. Nelle more della disponibilità dei nuovi KPI di non discriminazione definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS, si è concordato con TIM di applicare sperimentalmente il nuovo metodo a due indicatori (uno di delivery e uno di assurance) tra quelli transitori definiti con la Determinazione OdV n. 20/2016. Il 24 settembre 2018 il Consiglio ha approvato il documento che descrive l'applicazione sperimentale del nuovo metodo chiarendone i vantaggi e le potenzialità. Tale documento è stato inviato ad Agcom in data 10 ottobre 2018.

### ***Valutazione delle prestazioni dei servizi di delivery digitalizzati***

Nell'ambito degli attuali processi regolamentari per il delivery e l'assurance dei servizi wholesale, TIM ha individuato, anche sulla base di alcune istanze provenienti dal mercato, modalità operative di interazione con i clienti e gli operatori che si avvalgono di soluzioni digitali. Rientra, ed esempio, in questo ambito la possibilità, in fase di policy di contatto, di inviare al cliente (TIM oppure OAO) un SMS contenente

un link che permette al cliente finale di fissare autonomamente la data di suo gradimento per l'appuntamento con il tecnico on-field.

Tali modalità digitali permettono di migliorare la qualità del servizio al cliente mantenendo il *tracking* delle attività svolte. A tale proposito, AGCom ha richiesto all'Organo di vigilanza di svolgere un'attività di verifica e supporto alla valutazione dei benefici e degli impatti sulla parità di trattamento derivanti dall'impiego di servizi di "*policy di contatto*" digitalizzati.

L'Organo di vigilanza ha condiviso con TIM una proposta di indicatori atti ad evidenziare l'impatto della digitalizzazione sui processi di *delivery* (KPI basati sul confronto tra ordini gestiti in regime digitalizzato e ordini gestiti in regime non digitalizzato). In data 3 agosto 2018 è stato inviato ad Agcom il documento "Elaborazione proposte di digitalizzazione dei processi" che illustra una metodologia di monitoraggio, completo di indicatori, finalizzato a valutare le prestazioni dei servizi di *delivery* digitalizzati rispetto agli stessi servizi non digitalizzati.