

Newsletter  
Attività Organo di vigilanza  
luglio - agosto - settembre 2019

## Quadro di Sintesi

1. Impatto della “disaggregazione” dei processi di unbundling sulla parità di trattamento .....	3
2. Semplificazione del sistema di KPI di non discriminazione .....	3
3. Verifica KPI <i>Delivery</i> ed <i>Assurance</i> .....	4
4. Valutazione prestazioni sistema NetMap .....	4
5. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n. 396/18/CONS).....	5
6. Verifiche <i>on site</i> “Coda Unica” .....	5
7. Verifica <i>on site</i> nodi NGN saturi.....	6
8. Monitoraggio Piani Tecnici.....	6
9. Verifica Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS.....	6

## 1. Impatto della “disaggregazione” dei processi di unbundling sulla parità di trattamento

La c.d. disaggregazione dei servizi di unbundling (ULL e SLU) permette agli Operatori alternativi di conferire la gestione dell’ordinativo di lavoro (OL) e del Trouble Ticket (TT) ad un’impresa terza, scelta dall’Operatore stesso e certificata da TIM ad operare sulla propria rete. L’Operatore alternativo ha inoltre la facoltà di concordare una serie di prestazioni aggiuntive con l’impresa scelta, come per esempio uno SLA più stringente. La delibera sulla disaggregazione (321/17/CONS) non imputa a TIM la responsabilità end-to-end della gestione degli OL e dei TT nel caso in cui l’Operatore alternativo usufruisca di prestazioni aggiuntive su OL/TT disaggregati. La Delibera 395/18/CONS che definisce i KPI di non discriminazione tiene conto della differente attribuzione di responsabilità e pertanto gli indicatori relativi ai servizi “disaggregati” escludono dal calcolo degli indicatori gli Ordinativi di Lavoro ed i Trouble Ticket con prestazioni aggiuntive. A tal proposito l’UdV ha elaborato per Agcom uno **studio** che analizza l’impatto della **disaggregazione** sul monitoraggio della **parità di trattamento**. L’analisi evidenzia come l’adesione alle prestazioni aggiuntive da parte degli OAO sia circa l’85% per l’Assurance e 25% per il Delivery, con conseguente impatto su volumi e significatività dei KPI relativi ai servizi ULL e SLU.

## 2. Semplificazione del sistema di KPI di non discriminazione

Nel settembre del 2018 l’Autorità ha pubblicato la Delibera 395/18/CONS che definisce il nuovo insieme di KPI di non discriminazione. Restano tuttavia in vigore, stratificatisi nel tempo, un certo numero di KPI sia di non discriminazione che più propriamente di qualità, definiti in varie Delibere e rispondenti a diverse e contingenti esigenze. Oltre infatti agli indicatori ex Delibera 718/08/CONS che definiva l’iniziale set di KPI, è attualmente vigente il sistema dei KPI QoS che comprende gli indicatori della Delibera 309/14/CONS, della Delibera 652/16/CONS, e gli indicatori risalenti al 2002 definiti nella Delibera 152/02/CONS. In tale variegato insieme di KPI sono compresi KPI che si riferiscono alla Vecchia Catena di Delivery, in disuso perché sostituita dal Nuovo Modello di Equivalence, KPI attinenti a servizi obsoleti e KPI sovrapponibili a quelli della revisione complessiva del 2018. Si è reso pertanto necessario un lavoro di semplificazione dei vari KPI alla luce proprio della Delibera 395/18/CONS. A

tal proposito l'OdV ha inviato all'Agcom una **proposta** completa di **razionalizzazione** e semplificazione dei **KPI-nd** secondo le indicazioni fornite dall'Autorità stessa.

Il documento, tenendo conto dei criteri di semplificazione previsti nell'art. 1, comma 3 della delibera 395/18/CONS, analizza gli indicatori applicati all'accesso regolamentato proponendo l'eliminazione dei KPI obsoleti e non più significativi, oppure sovrapposti a quelli definiti nella 395/18/CONS, oppure ancora inapplicabili perché non più aderenti ai Nuovi Modelli di *Equivalence Provisioning/Assurance*.

### 3. Verifica KPI *Delivery* ed *Assurance*

Nelle more della disponibilità dei nuovi KPI ex Delibera n. 395/18/CONS, 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 state presentate al Consiglio OdV le Relazioni Tecniche predisposte dall'Ufficio relative ai mesi di giugno e luglio 2019 e, una volta approvate, sono state inviate ad AGCom.

### 4. Valutazione prestazioni sistema NetMap

Il Nuovo Modello di *Equivalence* prevede la creazione di un unico database di toponomastica fruibile alle stesse condizioni da tutti gli Operatori. Tale database, oltre all'indirizzario, comprende anche i dati di copertura tecnica. Risulta quindi evidente come la qualità di questo database si rifletta sull'intero mercato. A tal proposito l'Autorità, nel Piano Lavori 2019, ha chiesto all'OdV di formulare una proposta relativa alla **definizione** e **monitoraggio** di **KPI** di **qualità** delle **informazioni** del **sistema NetMap**.

Il 16 luglio 2019 il Consiglio dell'OdV ha approvato la Determinazione n. 9/2019 con la quale ha richiesto a TIM di implementare gli indicatori definiti nel documento "*Proposta di un set di KPI di qualità e di non discriminazione*"

per valutare le prestazioni del sistema NetMap” e di rendere disponibili all’Organo di vigilanza i valori delle rilevazioni mensili degli stessi.

La stessa determinazione prescrive che i dati della prima rilevazione relativi al mese di settembre 2019, unitamente a quelli del periodo giugno-agosto 2019, siano resi disponibili da TIM all’Organo di vigilanza entro il mese di ottobre 2019.

## 5. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n. 396/18/CONS)

Con la Determinazione n. 12/2018 del 2 agosto 2018 l’Organo di vigilanza ha disposto l’avvio di una specifica attività di verifica concernente la fondatezza della Segnalazione riguardante l’utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance, presentata dall’operatore TWT S.p.A (“S01/18”).

Nella Segnalazione si portavano in evidenza presunte condotte non conformi consistenti nell’utilizzo di informazioni privilegiate ricavate dai sistemi di assurance wholesale. Tali informazioni sarebbero state utilizzate nell’interesse di TIM per effettuare proposte commerciali verso i clienti finali dell’Operatore segnalante. Il tema si inserisce nella più ampia indagine condotta dall’Autorità nella **Delibera n. 396/18/CONS**.

In relazione a questo tema, il 26 luglio 2019 si è svolto un incontro tra l’UdV e TIM per pianificare l’attività di vigilanza sull’attuazione della soluzione tecnica proposta da TIM e modificata dal Tavolo Tecnico, consistente nella **criptazione** di tutte le **informazioni sensibili** ed il **tracciamento** dell’**accesso** alle stesse.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Delibera 396/18/CONS, il 7 agosto 2019 TIM ha pubblicato sul Portale *Wholesale* i nuovi tracciati *record* che dovranno essere adottati anche dagli operatori alternativi per consentire l’attuazione completa, entro il mese di novembre 2019, della soluzione approvata da AGCom.

## 6. Verifiche on site “Coda Unica”

Il 31 luglio 2019 si è tenuta presso la **WOL Emilia Romagna** (sede di Bologna) la terza **verifica “on site”** sulla corretta gestione degli ordinativi sospesi perché ricadenti in aree in cui non vi sono risorse di rete disponibili (c.d. “Coda Unica”).

Nel corso del sopralluogo non sono stati registrati casi di ordinativi attivati indebitamente al di fuori delle politiche di gestione 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 una **verifica “on site”** presso la **Wholesale Operation Line Puglia** (Bari, 24 settembre 2019).

La verifica ha riscontrato la corretta gestione degli ordinativi di lavoro nel rispetto della parità di trattamento tra gli OAO e TIM Retail.

Sono comunque state individuate alcune fasi del processo di *delivery* che risultano suscettibili di miglioramenti al fine di garantire l'ottimizzazione dei tempi di riapertura alla commercializzazione dei Nodi NGN desaturati.

## 8. Monitoraggio Piani Tecnici

Nel corso del trimestre l'OdV ha monitorato la **pubblicazione** dei **Piani Tecnici 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).

## 9. Verifica Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS

Circa gli **incontri** tra il **Collegio OdV** e **TIM**, si segnalano le audizioni del 16 luglio, 1° agosto e 18 settembre, utili momenti di confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2019.

In particolare, nell'incontro del 16 luglio la Società, in adempimento al Gruppo di Impegni n. 2, ha presentato al Consiglio il sistema di incentivazione delle risorse TIM.

Recependo le indicazioni dell'OdV formulate con la nota del 29/05/2019 in merito all'opportunità di attribuire maggiore consistenza agli obiettivi di parità di trattamento, la Società ha comunicato di aver accolto le osservazioni dell'OdV rimodulando l'MBO e raddoppiando il "peso" legato agli obiettivi di *equivalence*, elevandoli dal 5% al 10%.