

# Newsletter

## Attività Organo di vigilanza

### luglio – agosto - settembre 2020

## Quadro di Sintesi

1. Emergenza Covid-19: quadro generale.....	3
2. Emergenza Covid-19: aumento frequenza di monitoraggio KPI 395/18/CONS .....	3
3. Emergenza Covid-19: monitoraggio attivazione KIT VULA/Bitstream.....	4
4. Valutazione prestazioni sistema NetMap .....	4
5. Digitalizzazione dei processi .....	5
6. Monitoraggio dell'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA in funzione <i>decommissioning</i> .....	5
7. Monitoraggio Piani Tecnici .....	5
8. Incontro OdV-Agcom.....	6
9. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC .....	6

## 1. Emergenza Covid-19: quadro generale

Anche il terzo trimestre del 2020, oggetto della presente relazione, è stato caratterizzato dallo **stato di straordinaria emergenza sanitaria** che l'Italia ha dovuto affrontare, in relazione alla diffusione del virus Covid-19.

All'interno di tale contesto è proseguita l'attività dell'OdV a supporto dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nell'ambito della **richiesta di collaborazione formulata dall'Autorità all'Organo di vigilanza** con la comunicazione del 20 aprile 2020, tra cui, in particolare, il monitoraggio della graduale **apertura di oltre 5.000 nuovi cabinet utili a portare la connessione ultra broadband in più di 1.400 comuni siti nelle zone del paese** non ancora coperte dalla rete a banda ultra-larga (rientranti nelle c.d. "aree bianche" dei bandi BUL del 2016).

Il monitoraggio si è basato su un'analisi che ha preso in esame i dati di *delivery* forniti da TIM con cadenza quindicinale su un periodo di osservazione che ha avuto inizio il 23 marzo 2020 e si è concluso il 30 giugno 2020. L'analisi svolta dall'OdV ha evidenziato che tutti i cabinet del programma sono stati attivati entro il 1° giugno 2020 e che il tempo di preavviso ridotto a 10 giorni è stato rispettato da TIM per il 99,96% dei cabinet attivati. Inoltre, per quanto riguarda la gestione degli ordinativi di lavoro, non è stato rilevato alcun elemento che possa far supporre una disparità di trattamento tra clienti TIM Retail e clienti OAO.

Il 5 agosto 2020, con la Determinazione n. 10/2020, il Consiglio ha approvato l'invio di una **Segnalazione all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 18 del Regolamento (AS 01/20)**, in merito all'attuazione delle misure sulla gestione e il potenziamento delle infrastrutture di rete per far fronte all'emergenza sanitaria SARS-CoV-2. In particolare, il Consiglio ha evidenziato l'opportunità di mantenere la riduzione a dieci giorni del termine di preavviso per l'apertura alla commercializzazione dei Cabinet FTTC.

## 2. Emergenza Covid-19: aumento frequenza di monitoraggio KPI 395/18/CONS

Sempre nell'ambito del supporto all'Autorità nel quadro dell'emergenza Covid-19 definito dalla comunicazione del 20 aprile 2020,

l'Organo di vigilanza ha portato a termine **il monitoraggio quindicinale dei KPI 395/18/CONS e della fornitura dei KIT di trasporto e delle relative VULAN per i servizi VULA e Bitstream NGA.**

In merito ai **KPI 395**, il monitoraggio ha rilevato scostamenti su alcuni KPI di *delivery* nel periodo di picco dell'emergenza Covid-19, sono state individuate le cause e messe in atto azioni di *recovery* che hanno portato alla risoluzione delle criticità. Nel post periodo di picco, nel mese di giugno 2020 è stato **rilevato lo scostamento TIM/OAO** di un indicatore di *assurance*, il KPI 13 "Tempo medio di risoluzione del degrado" dei servizi FTTC, per il quale sono in corso approfondimenti.

In merito alle attività riguardanti **la verifica del corretto calcolo dei KPI 395/18/CONS**, il 23 luglio 2020 si è svolta la prima verifica sperimentale su due KPI (uno di *delivery* e uno di *assurance*) volta ad accertare l'attuabilità, la coerenza e l'efficacia del protocollo concordato con TIM. Il test ha avuto esito positivo. TIM ha fornito all'UdV i chiarimenti richiesti sugli algoritmi di calcolo di alcuni indicatori.

Sono nel frattempo proseguite le attività di **definizione di un nuovo sistema di KPO da applicare ai KPI ex 395/18/CONS**. Il 28 agosto 2020 il Prof. G. Pica, docente dell'Università della Svizzera Italiana, ha reso disponibili i risultati dell'applicazione sperimentale del metodo di regressione lineare multivariata ad alcuni KPI 395.

### 3. Emergenza Covid-19: monitoraggio attivazione KIT VULA/Bitstream

Per quanto riguarda la fornitura dei KIT di trasporto e delle relative VULAN, l'analisi svolta dall' OdV ha evidenziato che le lavorazioni delle VLAN sono state gestite da TIM in tempi molto rapidi rispetto agli SLA. I KIT, invece, hanno richiesto un impegno molto più importante con tempi di fornitura più confrontabili con i limiti definiti negli SLA.

### 4. Valutazione prestazioni sistema NetMap

E' proseguita, nel frattempo, **l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap** secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 9/2019. I dati analizzati nelle relazioni mensili rese disponibili all'Autorità non hanno

evidenziato criticità, sia in termini di prestazioni qualitative del data base di rete sia dal punto di vista della parità di trattamento TIM –OAO.

### 5. Digitalizzazione dei processi

Anche in questo trimestre, l'OdV ha continuato a monitorare – con cadenza mensile - la **digitalizzazione dei processi di provisioning** analizzando gli indicatori finalizzati a valutare le prestazioni dei servizi di *delivery* tramite il **canale digitale** (c.d. Virtual Agent) rispetto agli stessi processi gestiti con il **canale tradizionale** o “*human*”.

### 6. Monitoraggio dell'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA in funzione *decommissioning*

Per quanto attiene il **supporto ad Agcom per il monitoraggio dell'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA in funzione *decommissioning***, il 24 settembre 2020 si è svolto un incontro UdV – TIM per acquisire elementi utili a definire il protocollo di verifica della copertura residuale in tecnologia FWA. In particolare, sono stati precisati il livello di servizio (30Mbit/s in down e 3 Mbit/s in up), i ricevitori di riferimento (CPE outdoor), la base di osservazione e di calcolo (linee attive).

Nell'ambito delle **attività di supporto dell'OdV ad Agcom nella fase attuativa della Delibera n. 396/18/CONS**, il 15 luglio 2020 l'Ufficio di vigilanza ha effettuato la verifica per accertare la corretta attuazione delle misure stabilite in esito al tavolo tecnico di cui alla delibera 396/18/CONS sul sistema TTM WEB OLO.

### 7. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6**, nel corso del trimestre l'OdV ha proseguito l'attività di verifica della trasmissione della documentazione prescritta dagli stessi. In particolare, è stata accertata la pubblicazione nei tempi previsti dei report riguardanti programmi e consuntivi trimestrali.

## 8. Incontro OdV-Agcom

Riguardo **alle interlocuzioni tra l'Organo di vigilanza e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**, si segnala che nel corso del trimestre sono proseguiti i contatti tra l'Ufficio di vigilanza e gli uffici della Direzione Reti di Agcom per condividere lo stato di avanzamento delle attività di *monitoring* connesse all'emergenza sanitaria Covid 19.

Circa gli **incontri tra il Consiglio dell'OdV e TIM**, invece, si segnalano le audizioni del 15 luglio, 5 agosto e 16 settembre 2020, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse alla gestione del periodo emergenziale Covid-19 e sulla trasformazione delle politiche sulla rete di accesso. In particolare, nel corso dell'incontro del 16 settembre, TIM ha presentato al Collegio il progetto relativo alla prossima creazione della società FiberCop..

## 9. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC

Si dà nota della riunione del **Tavolo Tecnico OdV-TIM- Wind Tre sulla guastabilità della rete FTTC** svoltasi in videoconferenza il 27 luglio 2020. Nel corso dell'incontro sono state definite le modalità di analisi approfondita da attuare sulle aree critiche per maggiore guastabilità indicate da WIND TRE.