

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
ottobre – novembre - dicembre 2019

Quadro di Sintesi

1. Verifica KPI <i>Delivery</i> ed <i>Assurance</i>	3
2. Revisione indicatori Del. 395/18/CONS	3
3. Semplificazione del sistema di KPI di non discriminazione	3
4. Definizione KPO	3
5. Verifiche <i>on site</i> “Coda Unica”	4
6. Verifica <i>on site</i> nodi NGN saturi	4
7. Valutazione prestazioni sistema NetMap	4
8. Digitalizzazione dei processi	5
9. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n.396/18/CONS)	5
10. Decommissioning centrali in rame	5
11. Verifica Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS	5
12. Monitoraggio Piani Tecnici	6
13. Modelli di separazione e vigilanza sulla Rete di accesso	6

1. Verifica KPI *Delivery* ed *Assurance*

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 4**, con la disponibilità dal 2 ottobre 2019 delle rilevazioni sui nuovi KPI di non discriminazione ex 395/18/CONS, l'Organo di vigilanza ha cessato di utilizzare gli indicatori provvisori definiti con la Determinazione OdV n. 20/2016. Come da impegni assunti, TIM ha reso disponibili anche i valori mensili dei nuovi KPI calcolati a partire dal mese di gennaio 2019, consentendo all'OdV di effettuare un monitoraggio completo del 2019 con confronti omogenei.

2. Revisione indicatori Del. 395/18/CONS

Con la comunicazione del 22 ottobre 2019, Agcom ha richiesto all'OdV di elaborare una **proposta di integrazione e/o revisione di alcuni indicatori** la cui efficacia rischia di venir meno a causa del mutato contesto dovuto all'introduzione della disaggregazione nei processi di *delivery* e *assurance* dei servizi ULL e SLU. Tale proposta, approvata dal Consiglio OdV del 12 dicembre 2019, è stata inviata all'Autorità il successivo 18 dicembre.

3. Semplificazione del sistema di KPI di non discriminazione

In merito alla **semplificazione del sistema di KPI di non discriminazione**, dopo aver inviato all'Autorità un documento contenente una proposta completa di razionalizzazione e semplificazione degli indicatori, l'Ufficio di vigilanza ha illustrato la propria proposta di semplificazione all'Autorità in un apposito incontro tenutosi il 27 novembre 2019.

4. Definizione KPO

Dopo aver presentato ad Agcom e agli 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 ed aver raccolto in un documento i commenti ai contributi presentati al riguardo da alcuni operatori, l'Organo di vigilanza è in attesa che TIM renda disponibili i dati elementari delle prime rilevazioni

sui KPI ex Del. n. 395/18/CONS, così da poter definire il dettaglio delle modalità specifiche di attuazione dei KPI per i nuovi KPI.

5. Verifiche *on site* “Coda Unica”

In particolare, all'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, sulla scorta del programma di verifiche “*on site*” sulla corretta attuazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi sulla nuova catena ed in forza della Determinazione n. 1/2019 approvata dal Consiglio il 23 gennaio 2019, nel trimestre in argomento è proseguita l'attività di accertamento da parte dell'Ufficio di vigilanza.

Il 29 ottobre 2019 si è tenuta presso le WOL Sicilia Est e Sicilia Ovest (sede TIM di Palermo) la quarta 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 della verifica non sono stati registrati casi di ordinativi attivati indebitamente al di fuori dell'accodamento.

6. 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 le WOL (*Wholesale Operation Line*) Trentino Alto Adige e Veneto (Verona, 22 novembre 2019). Nel corso della verifica è stata riscontrata la corretta gestione degli ordinativi di lavoro nel rispetto della parità di trattamento tra gli OAO e TIM *Retail*. Sono stati, altresì, individuate talune fasi del processo di *delivery* che, in alcuni casi specifici, risultano suscettibili di migliorie al fine di garantire l'ottimizzazione dei tempi di riapertura alla commercializzazione dei Nodi NGN desaturati.

7. Valutazione prestazioni sistema NetMap

Per quanto riguarda l'**analisi di qualità del nuovo data base NetMap**, il 23 ottobre 2019 TIM ha reso disponibili i valori delle prime rilevazioni dei **KPI di qualità** riferiti al periodo compreso tra giugno e dicembre 2019, come richiesto dalla determinazione OdV n. 9/2019.

8. Digitalizzazione dei processi

Anche in questo trimestre, l'OdV ha continuato a monitorare – con cadenza mensile – la **digitalizzazione dei processi di provisioning e assurance** 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*”.

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

Per quanto riguarda **l'attività di supporto dell'OdV ad Agcom nella fase attuativa della Delibera n. 396/18/CONS**, il 28 novembre 2019 si è svolto un incontro tra l'UdV e TIM per pianificare le attività di vigilanza sul processo di Assurance.

Lo scopo è monitorare l'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.

10. Decommissioning centrali in rame

Il 16 ottobre 2019 il Consiglio ha incontrato il Direttore reti e servizi di comunicazioni elettroniche e, fra gli altri temi, è stato affrontato quello relativo al **Piano di Decommissioning delle Centrali in rame** presentato da TIM.

È stato concordato di avvalersi del supporto di UdV per il monitoring del Piano, secondo modalità che saranno concordate nel corso di successivi incontri tecnici.

11. Verifica Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 2**, il 13 novembre 2019 TIM ha presentato l'avanzamento del *Customer Satisfaction Index* rilevato nel primo semestre 2019.

12. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6** della Del. 718/08/CONS, 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).

13. Modelli di separazione e vigilanza sulla Rete di accesso

Il 5 dicembre 2019 l'Organo di vigilanza ha organizzato un incontro presso **Palazzo Ferrajoli a Roma** nel quale ha anticipato ad un'ampia platea di Operatori ed attori istituzionali le risultanze di un *benchmark* internazionale curato dalla società Cullen e che sarà presentato nella sua completezza a marzo 2020.