

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
aprile – maggio - giugno 2022

Quadro di Sintesi

1. Relazione Annuale 2022 – attività e risultati 2021.....	3
2. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395	3
3. Analisi qualità database Netmap	4
4. Verifiche ONU sature FTTC.....	4
5. Semplificazione e razionalizzazione causali di scarto.....	5
6. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS.....	5
7. Monitoraggio Piani Tecnici.....	5
8. Osservatorio qualità rete FTTC	6
9. Incontri con Agcom e TIM	6

1. Relazione Annuale 2022 – attività e risultati 2021

Il **22 giugno 2022** presso la **Coffee House di Palazzo Colonna a Roma**, l'Organo di Vigilanza ha presentato la **Relazione Annuale 2022 – attività e risultati 2021**.

All'incontro sono intervenuti la Commissaria dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni **Laura Arìa**, l'Amministratore Delegato di TIM **Pietro Labriola**, il Direttore Generale della DG Connect della Commissione Europea **Roberto Viola** e il Vice Capo di Gabinetto del Ministero dello Sviluppo Economico **Mario Antonio Scino**.

L'incontro è stato aperto dalla presentazione del Presidente Gianni Orlandi sui principali risultati conseguiti nel 2021 e sulle prospettive future dell'organismo.

L'attenzione dei partecipanti è stata tenuta viva dall'acceso **dibattito** sul **futuro della rete di accesso** e sulle interlocuzioni al momento in corso tra TIM, Open Fiber e le istituzioni pubbliche per la creazione di un'unica infrastruttura di trasmissione.

In apertura del proprio intervento il Presidente Orlandi ha affermato che “per la Rete ci troviamo in uno snodo storico fondamentale dove, innanzi alle ragioni industriali, non deve essere messa in secondo piano la tutela del libero mercato e della competitività, l'attenzione al consumatore finale, e la garanzia di collegamenti e servizi di qualità”.

2. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

Il **9 giugno 2022** si è svolta la seconda sessione dell'anno per la verifica della correttezza del calcolo degli indicatori ex Del. 395/18/CONS.

Nel corso della sessione sono stati esaminati in dettaglio gli algoritmi di calcolo di due indicatori, uno di delivery ed uno di assurance:

- **KPI 4 - Tempo medio di presa primo appuntamento**, calcolato su servizi Ultra Broadband FTTC (per TIM Retail) e servizi VULA FTTC/Bitstream NGA FTTC (per OAO);
- **KPI 16 – Percentuale delle segnalazioni di guasto** (Trouble Ticket TT) **chiuso entro il 2° giorno** lavorativo successivo a quello di apertura,

calcolato per servizi Broadband (per TIM Retail) e Bitstream Asimmetrico (per gli OAO).

I risultati della verifica hanno consentito di accertare il corretto calcolo degli indicatori esaminati.

3. Analisi qualità database Netmap

Nel corso del trimestre è proseguita l'**analisi di qualità** del data base **NetMap** secondo quanto previsto dalla **Determinazione n. 9/2019**.

In particolare, TIM ha continuato a rendere disponibili le rilevazioni mensili aggiornate del nuovo KPI specifico volto a consentire all'OdV il monitoraggio del livello di precisione della geolocalizzazione degli indirizzi presenti sul data base NetMap.

Al termine del trimestre sono stati resi disponibili all'Autorità gli andamenti degli **indicatori di qualità di NetMap** aggiornati sino al mese di **aprile 2022**.

L'analisi dei dati ha mostrato il continuo miglioramento del livello di precisione delle informazioni riferite alla localizzazione degli indirizzi verificatosi anche nel corso del II trimestre 2022.

4. Verifiche ONU sature FTTC

Il **16 maggio** ha avuto luogo la **prima verifica "on site"** del 2022 volta ad accertare la parità di trattamento e non discriminazione tra TIM Retail e gli OAO sulla rete FTTC riguardo alla gestione degli Ordinativi di Lavoro che ricadono su aree servite da ONU sature.

La verifica ha interessato la **FOL Emilia Romagna** (Area Operativa Nord Est).

Nel corso dell'incontro si è potuto accertare l'avvenuta diffusione alle strutture operative della FOL dell'Istruzione di Lavoro sul nuovo processo "Gestione Delivery su ONU Sature" disposta da TIM per recepire alcune raccomandazioni contenute nella Determinazione 2/2022 del 27 gennaio 2022.

L'analisi delle informazioni raccolte ha consentito di verificare la corretta attuazione della suddetta Istruzione di Lavoro.

5. Semplificazione e razionalizzazione causali di scarto

Con riferimento alla semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, è stata compiuta un'attenta **revisione dei documenti** già resi disponibili ad Agcom nel 2018 e 2019.

L'aggiornamento ha portato alla definizione di nuove causali per la gestione degli Ordinativi di Lavoro in regime disaggregato e si è provveduto a redigere un documento che fosse già in forma adatta ad essere **sottoposto a consultazione pubblica**.

Il **contributo** è stato **approvato** dal Consiglio OdV del **14 giugno 2022** con la **Determinazione 8/22** ed inviato ad Agcom.

6. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS

Dal 2019, anno in cui sono stati resi disponibili i nuovi KPI di parità di trattamento ex Delibera 395/18/CONS, l'OdV ha iniziato il monitoraggio mensile della parità di trattamento TIM Retail – OAO in continuità con quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 4 della Delibera 718/08/CONS.

L'attività di sorveglianza si attua con l'analisi mensile di tutti i **KPI** previsti dalla **Delibera 395/18/CONS** per evidenziare eventuali scostamenti dalla **parità di trattamento OAO-TIM Retail**.

Nel trimestre in parola sono stati resi disponibili all'Autorità gli andamenti dei KPI 395 relativi ai mesi di **febbraio-marzo-aprile 2022**.

7. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni n°5 e n°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 programmi e consuntivi trimestrali.

8. Osservatorio qualità rete FTTC

Dal confronto con TIM per completare la base informativa necessaria alla costituzione dell'Osservatorio sulla qualità della rete FTTC, è stato individuato un **indicatore di qualità** della rete correlato all'**incidenza dei guasti per disservizio che richiedono l'intervento del tecnico on field**.

L'indicatore così individuato risulta del tutto simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM, definito come: *“Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base”*.

Tale indicatore, riferito a 12 mesi, sarà reso disponibile mese per mese a partire dal terzo trimestre 2022 come risultato del calcolo eseguito su una **finestra mobile di 12 mesi**.

9. Incontri con Agcom e TIM

Nel trimestre aprile - giugno 2022 l'Organo di vigilanza ha avuto ripetuti momenti di confronto con l'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** nell'ambito delle attività previste nel piano lavori 2022, mentre è proseguito anche lo scambio di interlocuzioni con Telecom Italia sulle stesse tematiche.

Circa gli incontri tra il Collegio e TIM, si segnalano le audizioni del 28 aprile, 17 maggio e 14 giugno 2022, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2022.