

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
gennaio – febbraio – marzo 2022

Quadro di Sintesi

1. Piano delle Attività 2022	3
2. Relazione Annuale 2022	3
3. Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS	3
5. Monitoraggio Piani Tecnici.....	4
6. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395	4
7. Analisi qualità database Netmap.....	4
8. Verifiche ONU sature FTTC.....	5
9. Osservatorio manutenzione rete FTTC	5
10. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC	5
11. Incontri con Agcom e TIM	6

1. Piano delle Attività 2022

In data 16 febbraio 2022 il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha approvato il **Piano delle attività 2022** che recepisce il piano di lavoro annuale 2022 trasmesso da Agcom il 2 febbraio 2022 e che si articola in tre aree di intervento:

- attività ordinarie derivanti dagli impegni ex Del. 718/08/CONS;
- attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di Vigilanza;
- attività di vigilanza individuate dall'OdV.

2. Relazione Annuale 2022

In ottemperanza a quanto stabilito dagli Impegni, il 29 marzo 2022 il Consiglio dell'OdV ha approvato la **Relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti nel 2021** secondo quanto disposto dal novellato Gruppo di Impegni n. 7 e, in particolare, dei punti 7.23 e 7.24.13 del medesimo Impegno.

3. Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS

In relazione al Gruppo di **Impegni n. 2**, nel corso del Consiglio OdV del 16 febbraio 2022 TIM ha presentato i risultati della seconda wave della **Customer Satisfaction 2021**.

4. 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 n. 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 **dicembre 2021 e gennaio 2022**.

5. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6**, nel corso del trimestre in parola 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 e si è potuto verificare l'avvenuto inserimento negli stessi degli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione delle ONU previsti sulla rete FTTC. Tali informazioni aggiuntive saranno utilizzate nell'ambito del progetto per la creazione di un **osservatorio permanente OdV sulla qualità della rete FTTC** ancora in corso di definizione.

6. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

Il 16 marzo 2022 si è svolta con esito positivo la prima sessione di verifica dell'anno sulla correttezza del calcolo degli indicatori ex 395/18/CONS.

Nel corso della sessione sono stati esaminati in dettaglio gli algoritmi di calcolo di due indicatori:

- KPI 8 – Percentuale ordinativi in Backlog su servizi SLU
- KPI 13 – Tempi medi risoluzione del degrado su servizi VULA FTTC.

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

7. 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 in parola sono stati resi disponibili all'Autorità gli andamenti degli indicatori di qualità di NetMap aggiornati sino al mese di gennaio 2022.

8. Verifiche ONU sature FTTC

Per quanto riguarda le **verifiche sulla gestione degli ordinativi su rete FTTC che sono serviti da ONU sature**, le verifiche condotte nel 2021 hanno evidenziato alcune particolari casistiche relative alla gestione degli ordinativi che richiedono interventi correttivi sulle procedure di provisioning per evitare il verificarsi di potenziali criticità in termini di parità di trattamento e assicurare una maggiore trasparenza dell'informazione al mercato.

Tali evidenze hanno indotto l'OdV a rivolgere a TIM alcune raccomandazioni espresse formalmente nella Determinazione n° 2/2022 del 26 gennaio 2022.

TIM, recependo le raccomandazioni dell'OdV, ha emanato un aggiornamento delle linee guida operative relative alla gestione del Delivery dei servizi FTTC/E su ONU sature che tiene conto delle casistiche rilevate durante le verifiche e rende più robuste e trasparenti le garanzie di parità di trattamento mantenendo alti livelli di efficienza del processo di delivery.

Le nuove procedure operative aggiornate sono state presentate all'OdV il 22 febbraio 2022.

9. Osservatorio manutenzione rete FTTC

Nell'ambito del progetto per la creazione di un osservatorio permanente OdV sulla **qualità della rete FTTC**, è stato concordato con TIM come ampliare le informazioni contenute nella reportistica prevista dal gruppo di Impegni n. 5, ad oggi limitate alla sola rete in rame, inserendo anche gli interventi effettuati sulla rete FTTC.

A partire dai documenti pubblicati nel primo trimestre 2022, TIM ha integrato i report sulla qualità della rete fissa di accesso con le informazioni sugli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione della rete FTTC.

10. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC

A seguito dell'accordo tra **TIM** e **WIND TRE** sull'attuazione della procedura di collaudo con chiamata a IVR, volta a contenere la guastabilità

in post delivery dei servizi su rete FTTC, su richiesta delle parti l'OdV continua a condurre il monitoraggio dei due KPI definiti dal tavolo tecnico (tasso di guasto in post delivery delle linee collaudate; tasso di esecuzione dei collaudi in termini di rapporto collaudi fatti su collaudi richiesti fattibili) per valutare le prestazioni della suddetta procedura.

11. Incontri con Agcom e TIM

Nel trimestre gennaio - marzo 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**, in particolare, si segnalano le audizioni del 26 gennaio, 16 febbraio e 29 marzo 2022, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2022.

Il 31 gennaio e il 31 marzo 2022 si sono svolte le prime due sessioni dell'anno del tavolo tecnico **OdV-TIM-Wind Tre**.

Nel corso degli incontri sono stati analizzati gli andamenti aggiornati del Tasso di segnalazione con cui viene monitorata la guastabilità della rete FTTC ed è stato esaminato lo stato di applicazione della procedura di collaudo con chiamata a IVR volta a far diminuire il Tasso di Segnalazione in post provisioning su linea attiva.