

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
gennaio – febbraio - marzo 2023

Quadro di Sintesi

1. Piano utilizzo del Budget 2023	3
2. Piano delle attività 2023	3
3. Relazione annuale attività 2022	3
4. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395	4
5. Analisi qualità database Netmap	4
6. Decommissioning	5
7. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS.....	5
8. Monitoraggio Piani Tecnici.....	6
9. Segnalazione S01/22 Wind Tre	6
“Criticità connesse alle elevate temperature registrate all’interno delle sale di co- locazione delle centrali TIM”	6
10. Incontri con Agcom e gli Operatori	7

1. Piano utilizzo del Budget 2023

A seguito della decisione da parte del CdA di TIM del 14 febbraio 2023, il **23 febbraio 2023** il collegio dell'Organo di Vigilanza ha approvato la **Determinazione n. 5/2023** con la quale ha definito il *Piano di utilizzo del budget 2023*.

Ai sensi dell'articolo 2, comma 2 del Regolamento, il Piano è stato trasmesso all'Autorità e all'Amministratore Delegato di TIM.

2. Piano delle attività 2023

Il **1° marzo 2023** il Collegio dell'Organo di vigilanza ha disposto il *Piano delle attività 2023 (Determinazione n. 6/2023)*, documento che recepisce il piano di lavoro annuale 2023 trasmesso da Agcom il 28 febbraio 2023, e che si articola in tre aree di intervento:

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

3. Relazione annuale attività 2022

In ottemperanza a quanto stabilito dagli Impegni di cui alla Del. 718/08/CONS, il **23 marzo 2023** il Collegio dell'OdV ha approvato la *Relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti nel 2022 (Determinazione n. 7/2023)*, secondo quanto disposto dal novellato Gruppo di Impegni n. 7 e, in particolare, dei punti 7.23 e 7.24.13 del medesimo Impegno.

Nella medesima seduta, l'Organo di vigilanza ha, altresì, disposto l'invio della citata Relazione al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e alla Società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 17, comma 3 del proprio Regolamento, nonché la sua pubblicazione sul sito internet dell'Organo di vigilanza, ai sensi del comma 2 dell'articolo 21 del Regolamento dell'OdV.

4. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

L'8 marzo 2023 si è svolta la prima 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 2 Tempo medio di espletamento (gg solari) – migrazioni**, calcolato per i servizi Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/Bitstream NGA FTTC;
- **KPI 13 Tempo medio di risoluzione del degrado**, calcolato per i servizi Broadband vs Bitstream Asimmetrico.

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

5. 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 al mese di gennaio 2023**.

L'analisi dei dati ha confermato, anche per il trimestre in parola, il miglioramento del livello di precisione delle informazioni riferite alla localizzazione degli indirizzi.

6. Decommissioning

Il **7 luglio 2022** TIM ha presentato ad Agcom la richiesta di dismissione di un nuovo lotto di 1.368 centrali.

Il **31 marzo 2023** TIM ha chiesto di integrare la lista delle centrali con ulteriori 2, per un totale di **1.370 centrali**.

In considerazione della numerosità delle centrali da verificare e della necessità di contenere i tempi di analisi dei prerequisiti di copertura richiesti dalla Delibera Agcom n. 348/19/CONS, in accordo con l’Autorità è stato stabilito di procedere alla verifica su un campione di centrali numericamente significativo dal punto di vista statistico.

L’Ufficio di Vigilanza ha proceduto in tal senso con il supporto della società di consulenza Capgemini, definendo per le centrali da sottoporre a verifica una proposta di **algoritmo statistico** per l’**individuazione** di un **sottoinsieme rappresentativo** dell’intera popolazione.

La proposta è stata **approvata dall’OdV il 23 marzo 2023** ed è stata trasmessa ad Agcom.

7. 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**.

Al termine del trimestre in parola sono stati resi disponibili all’Autorità gli andamenti dei KPI 395/18/CONS aggiornati al mese di **gennaio 2023**.

L’analisi mensile KPI-nd ha richiesto alcuni **approfondimenti** con le linee tecniche TIM per individuare le cause all’origine di scostamenti tra gli andamenti TIM/OAO del servizio SLU per i KPI 4 (*Tempo medio presa 1°*

appuntamento) e KPI 16 (Percentuale TT chiusi entro 2° giorno lavorativo dall'apertura).

Per entrambi i KPI TIM ha fornito i necessari chiarimenti.

8. 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.

9. Segnalazione S01/22 Wind Tre

“Criticità connesse alle elevate temperature registrate all'interno delle sale di co-locazione delle centrali TIM”

Il **12 luglio 2022 Wind Tre** ha trasmesso all'OdV una comunicazione con la quale detta Società portava all'attenzione diverse problematiche connesse alle alte temperature registrate nelle sale di co-locazione, criticità ribadite nel corso dell'**audizione** presso il **collegio dell'Organo di Vigilanza del 14 luglio 2022**.

L'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 10/2022 del 14 luglio 2022 (Wind Tre S01/2022 - “Criticità connesse alle elevate temperature registrate all'interno delle sale di co-locazione delle centrali TIM”), ha prontamente avviato un'attività di verifica volta ad accertare quanto denunciato da Wind Tre e sollecitare eventuali interventi di risoluzione da parte TIM delle problematiche segnalate.

Il 20 luglio 2022 l'OdV ha ricevuto da Wind Tre un elenco aggiornato delle centrali con problemi di condizionamento ritenute più critiche (circa quaranta).

Nell'audizione del 3 agosto 2022 TIM ha presentato le proprie considerazioni, attivandosi per risolvere le criticità segnalate.

L'**Ufficio di vigilanza** ha compiuto **sopralluoghi** sulle tre centrali più critiche segnalate da Wind Tre: Trullo, Sant'Onofrio, Monte Sacro situate a

Roma, svolti rispettivamente il **4 agosto 2022 (Trullo)** e il **15 settembre 2022 (Sant’Onofrio e Monte Sacro)**.

I **sopralluoghi** hanno **confermato** la sussistenza delle **criticità** segnalate dall’Operatore Wind Tre e constatato l’**avvio** delle **attività TIM** per la **risoluzione** dei problemi.

Il **30 novembre 2022**, in considerazione del fatto che TIM non aveva ancora risolto tutte le criticità connesse al malfunzionamento dei condizionatori delle sale OLO delle centrali segnalate da Wind Tre, L’Organo di Vigilanza ha disposto il **prolungamento delle attività di verifica** sino al 31 gennaio 2023 (Determinazione n. 14/2022).

Il **30 gennaio 2023** il collegio OdV, preso atto che TIM ha avviato tutte le attività necessarie al superamento delle criticità segnalate da Wind Tre, con la **Determinazione n. 3/2023** ha disposto la chiusura dell’attività di verifica ed istituito un **Tavolo Tecnico** partecipato da **OdV, TIM e Wind Tre** con il compito di monitorare che le azioni intraprese da TIM arrivino effettivamente a conclusione entro le tempistiche previste (31 maggio 2023).

10. Incontri con Agcom e gli Operatori

Nel trimestre gennaio-marzo 2023 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 2023, mentre è proseguito anche lo scambio di interlocuzioni con Telecom Italia sulle stesse tematiche.

Circa gli incontri con gli operatori, si segnala l’intervento **TIM** all’incontro del Collegio OdV del **30 gennaio 2023**, momento utile di discussione e confronto sulle tematiche connesse all’attuazione del piano lavori OdV del 2023.