

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
luglio – agosto - settembre 2021

Quadro di Sintesi

1. Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS	3
3. Monitoraggio Piani Tecnici.....	3
4. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395	4
5. Applicazione ai KPI 395/18/CONS della metodologia di regressione lineare multivariata per la definizione dei KPO	4
6. Adeguamento revisione KPI-nd per Disaggregazione	4
7. Analisi qualità database Netmap	5
8. Verifiche ONU sature FTTC.....	5
9. Osservatorio manutenzione rete FTTC	5
10. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC	6
11. Incontri con Agcom e TIM	6

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

L'Impegno 2 della Delibera 718/08/CONS pone in capo a Telecom Italia l'obbligo di introdurre un sistema di incentivi per il management legato alla parità di trattamento interna-esterna.

Nel corso del **Consiglio OdV del 21 luglio 2021** TIM ha riferito in merito al sistema di incentivazione di breve termine **MBO 2021** di Telecom Italia (**Dirigenti e Quadri** individuati sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta). In particolare, sono stati illustrati i criteri di pesatura delle macro-categorie di obiettivi e il processo gestionale che porta alla definizione di detti criteri.

2. 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 **aprile, maggio, giugno, luglio 2021**.

3. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni n° 5 e 6**, nel corso del trimestre l'OdV ha proseguito l'attività di verifica della trasmissione della documentazione prescritta dagli stessi.

Nel corso dell'incontro del 23 settembre 2021 l'OdV ha sollecitato TIM a procedere quanto prima con la pubblicazione del Piano Triennale di Sviluppo della rete NGAN 2021 – 2023.

4. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

Ad agosto 2021 si è svolta la seconda sessione di verifica del 2021 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 2 - Tempo medio di espletamento delle migrazioni per servizi Broadband/Bitstream;
- KPI 15 - Tempo medio di risoluzione del guasto per i servizi FTTH-VULA-H.

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

5. Applicazione ai KPI 395/18/CONS della metodologia di regressione lineare multivariata per la definizione dei KPO

Nel corso del trimestre si sono concluse le attività di sperimentazione dell'**applicazione ai KPI 395/18/CONS della metodologia basata sulla regressione lineare multivariata per la definizione dei KPO**.

Secondo quanto richiesto dall'Autorità, la sperimentazione è stata condotta sui dati del periodo gennaio-febbraio-marzo 2021.

Gli esiti della sperimentazione, riportati nella relazione tecnica che descrive la metodologia proposta dal Prof. Giovanni Pica, Professore ordinario della Facoltà di Scienze Economiche dell'Università della Svizzera Italiana, a luglio 2021 sono stati illustrati ad Agcom.

A settembre 2021 il Consiglio OdV ha approvato la Determinazione 11/2021 "Applicazione sui KPI Del. 395/18/CONS della metodologia di KPO-nd basata sulla regressione lineare multivariata".

6. Adeguamento revisione KPI-nd per Disaggregazione

Nel corso del terzo trimestre del 2021 l'OdV, alla luce di due anni di monitoraggio e di analisi dei KPI 395/18/CONS, **ha aggiornato la proposta di revisione KPI presentata nel 2019** per tener conto degli effetti dovuti all'introduzione della possibilità di disaggregazione dei processi di Provisioning ed Assurance per i servizi VULA, e del passaggio delle lavorazioni da DAC a SLA dei servizi ULL e SLU.

Con la **Determinazione 12/2021** il Consiglio OdV, riunitosi il 23 settembre 2021, ha approvato la relazione “**Proposta di revisione del sistema di KPI-nd di cui alla Delibera 395/18/CONS per tenere conto dell’impatto della disaggregazione**”.

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 del **KPI** aggiunto nel 2021 volto a consentire il monitoraggio del livello di precisione della geolocalizzazione degli indirizzi forniti da Wareplace su 9 livelli di categoria.

L’analisi dei dati ha mostrato il continuo miglioramento del livello di precisione delle informazioni riferite alla localizzazione degli indirizzi e sono stati preparati report distinti relativi ai mesi di aprile, maggio, giugno, e luglio, inviati all’Autorità.

8. Verifiche ONU sature FTTC

Il **19 luglio 2021** ha avuto luogo la **seconda verifica “on site” del 2021** 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 sessione si è svolta ancora una volta eccezionalmente in videoconferenza a causa del protrarsi dell’emergenza sanitaria Covid-19, ed ha interessato la **FOL Lombardia Nord Ovest**.

9. Osservatorio manutenzione rete FTTC

L’attività di **monitoraggio** sulla **manutenzione** della **rete FTTC** si propone di verificare il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento della qualità dei servizi di connettività su piattaforma di rete ibrida fibra-rame offerti da TIM agli operatori.

In particolare si vuole garantire che con la creazione di **Fibercop** non venga meno l’impegno di TIM ad assicurare adeguati standard qualitativi a chi usufruisce di questo tipo di rete NGAN.

Nel corso dell'incontro del 3 agosto 2021 l'OdV ha presentato a TIM una proposta di progetto per la creazione di un Osservatorio sulla qualità della rete FTTC finalizzato a monitorare gli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione condotti da TIM.

Nell'audizione del 23 settembre 2021 TIM ha presentato le proprie osservazioni in merito agli impatti di realizzabilità della proposta.

10. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC

Il **20 luglio 2021** si è svolta la **terza sessione dell'anno** del Tavolo Tecnico OdV-TIM-Wind Tre.

Nel corso dell'incontro è stato analizzato l'andamento aggiornato 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.

Nel corso dello stesso incontro è stato esaminato il caso presentato Wind Tre in data 16 giugno 2021 relativo a una segnalazione di reclamo, già inoltrato ad Agcom, da parte di un cliente di Nola che lamentava il susseguirsi di un elevato numero di disservizi sulla propria linea FTTC.

Su richiesta dell'OdV, TIM ha presentato un rapporto dettagliato sullo stato della linea oggetto di reclamo e sugli interventi attuati e previsti a garanzia della qualità della linea stessa.

11. Incontri con Agcom e TIM

Nel trimestre luglio-settembre 2021 l'Organo di vigilanza ha avuto momenti di confronto con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'ambito delle nuove attività previste nel piano lavori 2021, mentre è proseguito lungo tutto il trimestre lo scambio di interlocuzioni con TIM.

Circa gli incontri tra il **Collegio OdV** e **TIM** si segnalano le audizioni del **21 luglio**, **3 agosto** e **23 settembre 2021**, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2021.