

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
luglio – agosto - settembre 2022

Quadro di Sintesi

1. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395	3
2. Analisi qualità database Netmap	3
3. Verifiche ONU sature FTTC.....	3
4. Semplificazione del sistema KPI 395.....	4
5. Razionalizzazione delle causali di scarto	5
6. Decommissioning	5
7. Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS	6
8. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS.....	6
9. Monitoraggio Piani Tecnici.....	6
10. Segnalazione S01/22 Wind Tre	7
“Criticità connesse alle elevate temperature registrate all’interno delle sale di co- locazione delle centrali TIM”	7
11. Incontri con Agcom e gli Operatori	8

1. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

Il **14 settembre 2022** si è svolta la terza 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 5 Tempo medio x accoglienza e verifiche tecniche (gg)**, calcolato sui servizi SLU;
- **KPI 12 Tempi medi di risoluzione del guasto (hh)**, 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.

2. 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 **luglio 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.

3. Verifiche ONU sature FTTC

Il **7 luglio** ha avuto luogo la **seconda 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 Piemonte** (Area Operativa Nord Ovest) e si è svolta a **Novara**.

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.

Sono state inoltre individuate alcune aree di processo in cui è possibile apportare delle migliorie per rendere ancora più robusta la parità di trattamento tra TIM e gli OAO, successivamente recepite da TIM.

4. Semplificazione del sistema KPI 395

La sovrapposizione di disposizioni regolamentari stratificate nel tempo su vari sistemi di KPI relativi ai servizi di accesso regolamentato alla rete fissa determina la necessità di elaborare più di 100 KPI declinati in oltre 2.000 indicatori elementari.

Agcom ha riconosciuto l'opportunità di procedere ad una razionalizzazione del paniere dei KPI esistenti, avviando una specifica attività d'intesa con OdV, finalizzata alla semplificazione del sistema di indicatori adottato con atti precedenti alla delibera 395/18/CONS.

Con una nota del 19 settembre 2019 l'OdV aveva già fatto pervenire all'Autorità una proposta di semplificazione e razionalizzazione dei KPI.

Per tenere conto anche delle novità introdotte dalla proposta di revisione dei KPI di non discriminazione 395/18/CONS avanzata dall'OdV ad Agcom nel 2021, nel trimestre in parola è stata compiuta una revisione del contributo già reso disponibile ad Agcom, che ha prodotto una **nuova versione** del documento "**Proposta di semplificazione dei KPI applicati all'accesso regolamentato**".

La nuova versione della “Proposta di semplificazione...” è stata **approvata dal Consiglio OdV del 3 agosto 2022** con la **Determinazione 11/22** ed inviata ad Agcom.

5. Razionalizzazione delle causali di scarto

Nel giugno 2020 l’OdV ha inviato all’Autorità un aggiornamento della proposta di razionalizzazione delle causali di scarto e delle causali di rimodulazione e sospensione, già trasmessa nell’ottobre 2018, che prevede nuove specifiche causali per i servizi in fibra FTTH.

Per attualizzare nuovamente la proposta, **è stata compiuta un’ulteriore revisione del documento** che ha portato alla definizione di nuove causali, la cui utilità è emersa solo di recente, per i servizi **FTTH**.

A queste sono state anche aggiunte le causali necessarie alla gestione degli **Ordinativi di Lavoro in regime disaggregato** e, nel contempo, si è provveduto a dare al documento una **forma più adatta** ad essere sottoposto a **consultazione pubblica**.

La versione attuale del documento “Proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di sospensione, accodamento e rimodulazione” è stata approvata dal Consiglio OdV del 14 giugno 2022 con la **Determinazione 8/22**, ed inviata ad Agcom.

Il documento è stato quindi presentato al **Consiglio Agcom del 14 settembre 2022** che ha stabilito di sottoporre la proposta OdV **all’attenzione di tutti gli Operatori TLC** nell’ambito di un apposito **Tavolo Tecnico**.

6. Decommissioning

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

È stato stabilito che l’OdV fornirà all’Autorità il supporto per definire i criteri di campionamento statistico atti ad individuare un insieme significativo di centrali da sottoporre ad esame della copertura per verificare i requisiti di dismissione richiesti dalla Delibera 348 /19/CONS.

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

In relazione al Gruppo di **Impegni n. 2**, nel corso del Consiglio OdV del 14 luglio 2022 TIM ha presentato i risultati della prima wave della **Customer Satisfaction 2022**.

In ottemperanza a quanto previsto dallo stesso gruppo di Impegni, il 3 agosto 2022 TIM ha illustrato il sistema di incentivazione di breve termine MBO 2022 per Telecom Italia e più specificatamente per il personale della Funzione Chief Network, Operations & Wholesale.

8. 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 sino al mese di **luglio 2022**.

TIM, su richiesta dell'OdV, ha fornito i necessari chiarimenti e spiegazioni circa alcuni temporanei scostamenti osservati su alcuni indicatori.

9. 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.

10. 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 fatto pervenire 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 Consiglio 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.

Nell’audizione del 3 agosto 2022 TIM ha presentato le proprie considerazioni, ma si è nel comunque attivata 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.

L’Ufficio di vigilanza continuerà a monitorare la Segnalazione S01/22 fino a completa risoluzione delle criticità.

11. Incontri con Agcom e gli Operatori

Nel trimestre luglio - settembre 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 OdV e TIM**, si segnalano le audizioni del 14 luglio, 3 agosto e 22 settembre 2022, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2022.

Per quanto riguarda gli incontri con altri Operatori, si segnala che il 5 luglio 2022 ha avuto luogo la terza sessione del 2022 del Tavolo Tecnico OdV-TIM-Wind Tre relativo alla guastabilità della rete FTTC.