

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
luglio – agosto - settembre 2023

Quadro di Sintesi

1. Proposta di semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto e delle causali di sospensione, accodamento e rimodulazione	3
2. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395	3
3. Analisi qualità database Netmap	3
4. Verifiche ONU sature FTTC	4
5. Decommissioning.....	4
6. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS.....	5
7. Monitoraggio Piani Tecnici	5
8. Segnalazione S01/22 Wind Tre	6
“Criticità connesse alle elevate temperature registrate all’interno delle sale di co-locazione delle centrali TIM”	6
9. Tasso di Guasto FTTC on field.....	6
10. Guastabilità rete FTTC.....	6
11. Incontri con Agcom e gli Operatori	7

1. Proposta di semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto e delle causali di sospensione, accodamento e rimodulazione

Nella riunione del collegio OdV del **21 settembre 2023** è stata **approvata** la Determinazione n. 10/2023 **“Proposta di semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto e delle causali di sospensione, accodamento e rimodulazione”** e ne ha disposto l’invio ad Agcom.

La proposta elaborata dall’Ufficio introduce importanti aggiornamenti e integrazioni rispetto alla versione precedente, che tengono conto dello sviluppo della tecnologia FTTH e di taluni aspetti operativi legati alla disponibilità di apparati d’utente dell’OAO, i quali saranno installati dal personale tecnico di TIM.

2. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

Il **12 settembre 2023** si è svolta la terza sessione di verifica dell’anno sulla correttezza dell’algoritmo di calcolo degli indicatori ex 395/18/CONS.

Nel corso della sessione in parola 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)** – attivazioni Broadband/Bitstream (Equivalence Plus - DELIVERY);
- **KPI 12 Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)** – SLU (Full Equivalence - ASSURANCE).

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** al mese di **luglio 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.

A **luglio 2023** è stata **completata** l'attività di **aggiornamento** delle **coordinate geografiche** avviata a giugno 2022, che prevedeva la bonifica di circa 7 mln di civici.

4. Verifiche ONU sature FTTC

Il **19 luglio** ha avuto luogo ad Ancona la **seconda verifica "on site"** del 2023 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 le **FOL Marche-Umbria** (sede Ancona) e **FOL Abruzzo-Molise** (sede Pescara).

Nel corso dell'incontro è stata accertata la persistenza di alcune problematiche evidenziate nelle raccomandazioni espresse dall'OdV a TIM nella Determinazione 2/2023 del 30 gennaio 2023.

Nel periodo di osservazione oggetto della verifica si sono saturati e desaturati 26 Nodi NGN.

Di questi ultimi Nodi NGN, 22 hanno avuto almeno una richiesta di attivazione/migrazione FTTC.

Ai 22 Nodi NGN hanno riferito 58 OL totali (33 OL OAO e 25 OL TIM).

5. Decommissioning

Il giorno **12 luglio 2023** si sono **concluse** le attività di verifica miranti ad accertare i requisiti di copertura e migrazione stabiliti dalla Delibera 348/19/CONS.

Le analisi sono state condotte da **Agcom** con il **supporto tecnico** dell'**Organo di vigilanza** e hanno interessato **tutte le centrali del lotto**.

Successivamente, l'Ufficio di vigilanza ha fornito supporto agli uffici dell'Autorità per la predisposizione della Delibera finale, come richiesto dal Piano Lavori 2023.

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 corso del trimestre in parola sono stati resi disponibili all'Autorità gli andamenti mensili dei KPI 395/18/CONS del periodo **maggio-giugno-luglio 2023**.

L'analisi mensile dei KPI-nd ha richiesto alcuni approfondimenti con le linee tecniche TIM per alcuni valori temporaneamente anomali dei servizi **ULL**, **SLU** e **VULA FTTH**, relativi ai seguenti indicatori:

- **KPI 2 - Tempo medio di espletamento (gg solari)** – attivazioni
- **KPI 4 - Tempo medio presa 1° appuntamento (gg)**

TIM ha compiuto le necessarie analisi mirate, fornendo i necessari dettagli per i servizi ed i KPI riportati sopra.

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. Segnalazione S01/22 Wind Tre

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

Nel trimestre è proseguita l’attività di monitoraggio condotta dall’Organo di vigilanza per accertare il completo assolvimento da parte di TIM di quanto disposto dalla Determinazione n. 3/2023.

In particolare, L’OdV ha presieduto due riunioni del tavolo tecnico con Wind Tre e TIM che hanno avuto luogo il **13 luglio** e il **12 settembre 2023**.

Nel corso degli incontri è stato analizzato lo stato di avanzamento degli interventi avviati da TIM per ognuna delle 40 centrali segnalate da Wind Tre, con il seguente stato di avanzamento lavori:

- per 28 la criticità era definitivamente risolta
- per 9 centrali la soluzione definitiva è stata attuata da TIM, ma si è in attesa del sopralluogo da parte di Wind Tre per la conferma
- per 3 centrali continuano ancora a sussistere criticità connesse al funzionamento dei condizionatori.

L’analisi è stata aggiornata alla successiva riunione di avanzamento del Tavolo tecnico in programma il 3 ottobre 2023.

9. Tasso di Guasto FTTC on field

Nel corso del terzo trimestre TIM ha continuato a rendere disponibili all’OdV i valori dell’indicatore preso a riferimento per l’osservatorio della qualità della rete FTTC.

Si tratta del c.d. “**Tasso di Guasto FTTC on field - disservizio**”, che è stato definito come rapporto tra il numero di Trouble Ticket di disservizio chiusi on field nel periodo di osservazione e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) su rete TIM nel medesimo periodo.

In particolare, TIM ha reso noti i valori mensili del suddetto indicatore aggiornati al mese di **agosto 2023**, valori che mostrano un andamento pressoché costante.

10. Guastabilità rete FTTC

In merito alla guastabilità della rete FTTC, il giorno **13 settembre 2023** si è riunito il **tavolo tecnico OdV-Wind Tre-TIM** che ha esaminato l’andamento aggiornato del tasso di guasto delle linee Wind Tre.

Nell'incontro si è discusso il momentaneo andamento decrescente dell'indicatore negli ultimi due mesi di monitoraggio, attribuito agli eventi meteorologici estremi che hanno colpito il Nord Italia e gli incendi massivi che hanno afflitto il Meridione ed in particolar modo la Sicilia.

In considerazione dei risultati raggiunti in 5 anni di lavori, OdV-TIM e Wind Tre hanno concordato la **chiusura del Tavolo tecnico**.

11. Incontri con Agcom e gli Operatori

Nel trimestre luglio-settembre 2023 l'Ufficio di vigilanza ha avuto ripetuti momenti di confronto con i funzionari dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'ambito delle attività previste nel piano lavori 2023, mentre è proseguito anche lo scambio di interlocuzioni con TIM sulle medesime tematiche.