

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
ottobre – novembre - dicembre 2021

Quadro di Sintesi

1. Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS	3
2. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS.....	3
3. Monitoraggio Piani Tecnici	3
4. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395.....	4
5. Semplificazione e razionalizzazione KPI Del. 395	4
6. Analisi qualità database Netmap.....	4
7. Verifiche ONU sature FTTC	5
8. Osservatorio manutenzione rete FTTC.....	5
9. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC	5
10. Incontri con Agcom e TIM	6

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

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

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 **agosto, settembre, ottobre, novembre 2021**.

In alcuni casi è stato necessario acquisire da TIM informazioni integrative per chiarire l'origine di alcuni temporanei scostamenti dei KPI tra gli andamenti di TIM Retail e quelli degli OAO.

3. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 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 report riguardanti programmi e consuntivi trimestrali.

Su sollecito dell'OdV, in data 1° ottobre 2021 TIM ha pubblicato il **Piano Triennale di Sviluppo della rete NGAN per il triennio 2021 – 2023**.

4. Verifica correttezza calcolo KPI Del. 395

Il 15 novembre 2021 si è svolta la **terza sessione** di verifica dell'anno relativa alla **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:

- il KPI 4 - Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg), calcolato per servizi SLU;
- KPI 16 - Percentuale TT chiusi entro 2 giorno lavorativo dall'apertura, calcolato per i servizi VULA FTTC.

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

5. Semplificazione e razionalizzazione KPI Del. 395

A seguito della proposta di revisione dei KPI definiti dalla 395/18/CONS, presentata dallo stesso Organo di vigilanza ad Agcom in data 23 settembre 2021, è stato ritenuto opportuno aggiornare la nota del 19 settembre 2019 con la quale l'OdV aveva avanzato all'Autorità una proposta di semplificazione e razionalizzazione dei KPI.

Tale intervento si è reso necessario per tener conto della revisione orientata alla disaggregazione dei KPI 395/18/CONS e rendere la proposta di **semplificazione e razionalizzazione** dei KPI coerente con le indicazioni in essa contenute.

Il documento aggiornato è stato quindi approvato dal Consiglio OdV in data 22 novembre 2021 e trasmesso all'Autorità.

6. 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.

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 IV trimestre.

7. Verifiche ONU sature FTTC

Il **20 ottobre** e il **29 novembre 2021** hanno avuto luogo la **terza** e la **quarta verifica "on site"** del 2021 volte 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.

Le due sessioni si sono svolte ancora eccezionalmente in videoconferenza a causa del protrarsi dell'emergenza sanitaria Covid-19 ed hanno interessato, nell'ordine, la **FOL Emilia Ovest** e la **FOL Roma**.

A seguito delle verifiche condotte nel 2021 sono state individuate 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.

8. 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.

Le **informazioni integrative** concordate saranno inserite nella reportistica a partire dai **documenti relativi al 2022**.

9. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC

Il **24 novembre 2021** si è svolta la **quarta 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.

10. Incontri con Agcom e TIM

Nel trimestre ottobre-dicembre 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** e **TIM**, in particolare, si segnalano le audizioni del **27 ottobre**, **22 novembre** e **16 dicembre 2021**, momenti utili di discussione e confronto sulle tematiche connesse all'attuazione del piano lavori OdV del 2021.