

Newsletter
Attività Organo di vigilanza
ottobre – novembre - dicembre
2020

Quadro di Sintesi

1. Decommissioning.....	3
2. Metodologia di regressione lineare multivariata per il calcolo dei KPO	3
3. Analisi KPI Del. 395/18/CONS	4
4. Verifica corretto calcolo KPI 395	4
5. Verifiche su ONU sature.....	4
6. Valutazione prestazioni sistema NetMap	5
7. Digitalizzazione dei processi.....	5
8. Monitoraggio Piani Tecnici.....	5
9. Incontri OdV-Agcom.....	5
10. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC	6

1. Decommissioning

Il Consiglio OdV del 21 ottobre 2020 ha approvato la Determinazione n. 13/2020, il documento che illustra la **metodologia di verifica della copertura NGA delle centrali locali** finalizzata ad accertare i requisiti stabiliti dalla Delibera Agcom 348/19/CONS per consentire la dismissione delle centrali (decommissioning). Il documento è stato inviato ad Agcom e a TIM in data 21 ottobre 2020.

Il 6 novembre 2020 si è svolto un video-incontro tra l'Ufficio di vigilanza ed Agcom nel corso del quale è stato illustrato e discusso il contributo OdV. Agcom, recependo la metodologia di verifica, ha richiesto il **supporto dell'Organo di vigilanza per verificare i requisiti di copertura e migrazione richiesti dalla Delibera 348/19/CONS** per il primo lotto di 62 centrali locali per cui TIM ha presentato richiesta di decommissioning ad Agcom.

Sono state effettuate 2 sessioni di verifica il 15 dicembre 2020 e il 15 gennaio 2021, presso la sede TIM di Corso Italia in Roma, in cui l'Ufficio di vigilanza ha affiancato Agcom nella conduzione della verifica riguardante il lotto delle 62 centrali, sia per la quota di centrali interamente coperte da rete FTTx che per la quota di centrali che hanno richiesto una copertura residuale con tecnologia FWA per assicurare il 100% di copertura Ultra Broadband (FTTx + FWA).

2. Metodologia di regressione lineare multivariata per il calcolo dei KPO

Nel corso della riunione del 21 ottobre 2020 il Consiglio OdV ha approvato il documento che illustra le **modalità di applicazione ai KPI 395 della metodologia di regressione lineare multivariata per il calcolo dei KPO** proposta dal Prof. Giovanni Pica (Determinazione n. 12/2020). Il 5 novembre 2020 si è svolto un video-incontro tra l'Ufficio di vigilanza ed Agcom nel corso del quale è stato illustrato e discusso il documento OdV, ritenuto molto utile dall'Autorità.

Con lettera del 28 dicembre 2020 Agcom ha richiesto l'estensione del periodo di sperimentazione della metodologia di ulteriori tre mesi a

partire dai dati di gennaio 2021, che dovranno essere resi disponibili da TIM entro il 10 marzo 2021.

3. Analisi KPI Del. 395/18/CONS

Nel corso del trimestre è proseguita **l'analisi mensile dei KPI definiti dalla Delibera Agcom 395/18/CONS**.

A seguito della segnalazione UdV e conseguente correzione sui sistemi informativi delle anomalie riscontrate sul KPI 13 - Tempi medi di risoluzione del degrado per il servizio Ultra BroadBand, a partire da ottobre 2020 è stata eseguita la rilevazione dell'indicatore con gli algoritmi di calcolo corretti.

Nel corso del trimestre si sono anche completate le attività di adeguamento dei KPI alla Delibera AGCom n. 348/19/CONS.

Ai sensi dell'art. 4 della citata Delibera, a partire dall'8 agosto 2019 TIM non risulta più operatore con Significativo Potere di Mercato (SPM) nel comune di Milano e pertanto non è più sottoposta ad obblighi regolamentari.

TIM ha proceduto all'adeguamento dei sistemi informativi per il recepimento della Delibera e da agosto 2020 i KPI sono stati calcolati escludendo i dati del comune di Milano.

Per esigenze di confrontabilità dei trend, a **dicembre 2020 l'esclusione dei dati del comune di Milano** è stata estesa anche alla prima parte dell'anno e sono stati **ricalcolati tutti i KPI di tutti i servizi dell'intero 2020**.

4. Verifica corretto calcolo KPI 395

In merito alle attività riguardanti la **verifica del corretto calcolo dei KPI 395/18/CONS**, il 3 dicembre 2020 si è svolta la seconda verifica sperimentale su un campione di tre KPI (uno di delivery e due di assurance) volta ad accertare l'attuabilità, la coerenza e l'efficacia degli algoritmi utilizzati da TIM.

TIM ha fornito all'UdV i chiarimenti richiesti sul calcolo di alcuni indicatori ed il test ha avuto esito positivo.

5. Verifiche su ONU sature

In merito alla **vigilanza sulla parità di trattamento nella gestione dei processi di provisioning riguardanti le ONU Cab sature**, il 19 ottobre 2020 si è svolta la terza verifica che ha riguardato la FOL Lazio.

La quarta ed ultima verifica si è svolta il 14 dicembre 2020 ed ha interessato la FOL Friuli Venezia Giulia.

Nel corso delle due sessioni di accertamento **sono stati individuati** alcuni **correttivi** da apportare al processo di **delivery** per **rafforzare la parità di trattamento** in situazioni particolari.

6. Valutazione prestazioni sistema NetMap

E' proseguita l'analisi di qualità del nuovo **data base NetMap** secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 9/2019.

I dati analizzati nelle relazioni mensili rese disponibili all'Autorità non hanno evidenziato criticità, sia in termini di prestazioni qualitative del data base di rete sia dal punto di vista della parità di trattamento TIM -OAO.

7. Digitalizzazione dei processi

Anche nell'ultimo trimestre dell'anno, l'OdV ha continuato a monitorare, con cadenza mensile, **la digitalizzazione dei processi di provisioning** analizzando gli indicatori finalizzati a valutare le prestazioni dei servizi di delivery tramite il canale digitale (c.d. Virtual Agent) rispetto agli stessi processi gestiti con il canale tradizionale "human".

8. 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.

9. Incontri OdV-Agcom

Circa gli **incontri tra il Consiglio dell'OdV e TIM**, si segnalano le audizioni del 20 ottobre, 12 novembre e 16 dicembre 2020.

In particolare, nel corso dell'incontro del **12 novembre** sono stati presentati i risultati della **I Wave 2020** del **Customer Satisfaction Index (CSI)** dei clienti Wholesale Market.

Alla rilevazione, eseguita tra il 20 maggio ed il 30 giugno, hanno partecipato **158 OAO** (Others Authorised Operator).

L'adesione è risultata superiore a quella della wave precedente (II Wave 2019 = 154 OAO).

Anche il risultato del CSI è risultato superiore (7,13 vs 7,07) nonostante il periodo di rilevazione fosse immediatamente successivo al periodo critico dell'emergenza Covid-19.

10. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC

Sono continuate le riunioni del **tavolo tecnico trilaterale OdV-TIM-Wind Tre** in relazione al **tasso di guasto** dei servizi su rete FTTC.

Nell'incontro del 27 ottobre 2020 sono state concordate le modalità di analisi specifiche delle aree di centrale ritenute particolarmente critiche da Wind Tre dal punto di vista del tasso di segnalazione.