

Newsletter  
Attività Organo di vigilanza  
gennaio – febbraio - marzo 2020

## Quadro di Sintesi

1. Piano delle attività 2020.....	3
2. Verifica KPI <i>Delivery</i> ed <i>Assurance</i> .....	3
3. Definizione KPO .....	3
4. Verifica <i>on site</i> nodi NGN saturi.....	3
5. Valutazione prestazioni sistema NetMap .....	4
6. Digitalizzazione dei processi.....	4
7. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n.396/18/CONS).....	4
8. Decommissioning centrali in rame .....	5
9. Verifica Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS.....	5
10. Monitoraggio Piani Tecnici.....	5
11. Collaudo servizi VULA FTTC .....	6
12. Modelli di separazione e vigilanza sulla Rete di accesso.....	6
13. Emergenza Covid-19 .....	6

## 1. Piano delle attività 2020

In data 10 febbraio 2020 il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha approvato il **Piano delle attività 2020** (Determinazione n. 3/2020) che recepisce il piano di lavoro annuale 2020 trasmesso da Agcom il 4 febbraio 2020. Coerentemente con detto piano, nel corso del trimestre in esame, l'Organo di vigilanza ha condotto le attività previste.

## 2. Verifica KPI *Delivery* ed *Assurance*

Per il **Gruppo di Impegni n. 4**, è proseguita l'attività di monitoraggio dei KPI ex Del. 395. Sono stati acquisiti i valori delle rilevazioni dei mesi di gennaio e febbraio 2020 sulla base dei quali sono in corso approfondimenti con TIM, alla quale sono state richieste alcune informazioni aggiuntive necessarie all'approfondimento delle analisi.

## 3. Definizione KPO

In merito alla **definizione dei KPO (Key Performance Objectives)** che saranno utilizzati come riferimenti per valutare i KPI di non discriminazione definiti con la Delibera n. 395/18/CONS, è stato concordato con TIM che questa fornirà all'OdV i singoli utilizzati per il calcolo dei KPI degli ultimi tre mesi.

Queste informazioni saranno utilizzate per tarare e verificare gli algoritmi di calcolo dei KPO e saranno anche impiegati per valutare la significatività statistica dei volumi (n° OL e n° TT) sottesi al calcolo dei KPI.

## 4. Verifica *on site* nodi NGN saturi

In merito alle **attività di verifica della parità di trattamento** concernente la gestione degli ordinativi di lavoro che ricadono in aree servite da **nodi NGN saturi** per i nuovi servizi VULA C (accessi *Fiber to the Cabinet*), per il mese di marzo 2020 era stata programmata la verifica "*on site*" della FOL (*Field Operation Line*) Lombardia Centro Est.

L'emergenza Covid-19 ha costretto al rinvio dell'attività, da riprogrammare per il mese successivo.

## 5. Valutazione prestazioni sistema NetMap

E' proseguita l'**analisi di qualità del nuovo data base NetMap** secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 9/2019. Sono state apportate alcune migliorie all'algoritmo di calcolo del KPI 1 (corrispondenza tra i nuovi civici pubblicati in NetMap e quelli indicati da Ware Place) ed è stato ampliato il perimetro dei servizi considerati (Easy IP ed EASY IP NGA). Tali perfezionamenti sono stati attuati a partire dalle rilevazioni del mese di gennaio 2020 che sono state rese disponibili da TIM nel mese di marzo.

## 6. Digitalizzazione dei processi

Da gennaio 2020 il monitoraggio relativo alla **digitalizzazione dei processi di provisioning** è stato esteso a tutti i servizi su cui è attivo il Virtual Agent. Per la Full Equivalence è stato aggiunto il servizio VULA H e per l'Equivalence Plus sono stati aggiunti i servizi Ultrabroadband.

In relazione al monitoraggio dell'utilizzo dell'SMS di cortesia, considerata la scarsa adesione del mercato OAO il KPI 4 è stato considerato superato.

## 7. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n.396/18/CONS)

Per quanto riguarda l'**attività di supporto ad Agcom** nella fase attuativa della **Delibera n. 396/18/CONS**, il 22 gennaio 2020, presso la sede operativa TIM di Tor Pagnotta si è svolta una verifica in campo relativa all'attuazione della soluzione informatica adottata: tokenizzazione tramite DB protetto SecOLO dei sistemi del processo di *assurance*.

I sistemi verificati sono stati:

- Barra Telefonica;
- e-Star;
- TTM-ARS;
- nWFM.

La verifica è stata condotta su reali segnalazioni di guasto, affiancando vari tecnici a seconda del sistema da verificare.

## 8. Decommissioning centrali in rame

Per quanto attiene il **supporto OdV nelle attività di verifica per il processo di “decommissioning” delle centrali locali**, il 13 febbraio 2020 si è svolto un incontro presso la sede dell’Autorità per definire le modalità di attuazione delle attività di verifica che l’Organo di vigilanza dovrà svolgere in supporto ad Agcom per accertare la sussistenza dei requisiti di copertura prescritti dall’art. 50, co. 6 della Delibera n. 348/19/CONS. Sono stati quindi avviati contatti con TIM per acquisire ulteriori informazioni riguardanti in particolare la definizione della copertura dei servizi Ultrabroadband in tecnologia FWA.

## 9. Verifica Impegno n. 2 ex Delibera 718/08/CONS

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 2**, il 10 febbraio 2020 TIM ha presentato l’avanzamento del *Customer Satisfaction Index* rilevato nella seconda Wave 2019.

## 10. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell’ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6** della Del. 718/08/CONS, nel corso del trimestre l’OdV ha monitorato la **pubblicazione dei Piani Tecnici TIM** al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

In particolare è stato verificato il rispetto degli Impegni ex Del. 718/08/CONS:

- programmi e consuntivi degli interventi di manutenzione per la garanzia della qualità della Rete fissa di accesso (Impegno 5);
- programmi e consuntivi degli interventi per lo sviluppo della Rete fissa di accesso “tradizionale” in rame ed NGAN (Impegno 6).

### 11. Collaudo servizi VULA FTTC

In relazione alla **richiesta di Wind-Tre** in merito ai compensi da corrispondere relativamente all'integrazione della procedura di collaudo dei servizi di *delivery* VULA FTTC linea attiva, OdV ha contribuito al raggiungimento di un **accordo con TIM** finalizzato all'abbattimento della guastabilità in *post provisioning*.

### 12. Modelli di separazione e vigilanza sulla Rete di accesso

In relazione allo **studio** della società **Cullen International** dal titolo "Integrazione verticale, modelli di separazione e vigilanza sulla rete: esperienze internazionali a confronto", in conformità con le misure per il contenimento della diffusione del virus COVID-19, l'OdV ha ritenuto opportuno rinviare a data da destinarsi la presentazione prevista per il mese di marzo 2020.

### 13. Emergenza Covid-19

Con riferimento alla circolare AGCom del 20 marzo 2020 (Prime misure in attuazione dell'art. 82 del decreto "Cura Italia" - D.L. 17 marzo 2020, n. 18), il 25 marzo 2020 si è tenuto un incontro fra il Consiglio OdV ed il Direttore Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche **AGCom**, durante il quale sono stati discussi diversi temi.

In particolare è stato concordato **ruolo e supporto dell'OdV** in relazione all'emergenza epidemiologica Covid-19.