

**CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE LA REVISIONE
 COMPLESSIVA DEL SISTEMA DI *KEY PERFORMANCE INDICATOR* DI
 NON DISCRIMINAZIONE**

1. Premessa.....	2
2. Le disposizioni normative e regolamentari vigenti in tema di non discriminazione interno-esterno.....	5
2.1. Il quadro normativo di riferimento	5
2.2. Il quadro regolamentare di riferimento	7
3. Il Nuovo Modello di Equivalence.....	9
4. I processi di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso regolamentati	11
4.1. <i>Descrizione del processo di delivery</i>	11
4.1.1. <i>Vendita e service provisioning</i>	12
4.1.2. <i>Accoglienza</i>	13
4.1.3. <i>Verifiche tecniche e progettazione</i>	15
4.1.4. <i>Presa appuntamento</i>	16
4.1.5. <i>Realizzazione on-field</i>	16
4.1.6. <i>Chiusura commerciale</i>	16
4.2. <i>Descrizione del processo di assurance</i>	17
4.2.1. <i>Attività afferenti al processo di assurance</i>	17
4.2.1.1. <i>Front end</i>	18
4.2.1.2. <i>Back Office</i>	19
4.2.1.3. <i>Attività on-field</i>	20
5. Requisiti generali dei KPI_nd	21
6. L'impatto della delibera n. 321/17/CONS sui KPI_nd.....	23
7. Indicatori per servizi forniti in <i>Full Equivalence</i>	27
7.1. <i>KPI 1 FE - Indicatori di delivery in Full Equivalence</i>	27
7.2. <i>KPI 2 FE - Indicatori di assurance in Full Equivalence</i>	38
8. Indicatori per servizi forniti in <i>Equivalence Plus</i>	43
8.1. <i>KPI 1 EP - Indicatori di delivery in Equivalence Plus</i>	43
8.2. <i>KPI 2 EP - Indicatori di assurance in Equivalence Plus</i>	52
9. Indicatori per il sistema di accoglienza CRM Now	56
9.1. <i>KPI 3 – Indicatori di funzionamento del CRM Now</i>	56
10. Tabelle riassuntive.....	57

1. Premessa

1. Ad esito dell'analisi di mercato approvata con delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha identificato Telecom Italia (anche "TI") quale operatore con significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso (mercato n. 3 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (mercato n. 3b) in postazione fissa.

2. L'Autorità ha ritenuto, quindi, di imporre a TI obblighi regolamentari in materia di: i) accesso ed uso di determinate risorse di rete; ii) trasparenza; iii) non discriminazione; iv) separazione contabile; v) controllo dei prezzi e contabilità dei costi.

3. Si richiama inoltre che – nell'ambito dell'obbligo di non discriminazione di cui all'articolo 47 del Codice – l'articolo 64, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, presentasse una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso in postazione fissa, con particolare riferimento alla a) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*, b) semplificazione delle causali di scarto, c) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e d) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini, che sarà valutata dall'Autorità in un apposito procedimento istruttorio ai sensi del comma 18 del medesimo articolo.

4. Per l'effetto di quanto sopra, l'Autorità ha ricevuto la comunicazione di Telecom Italia del 22 febbraio 2016, prot. n. 8134 del 23 febbraio 2016, formulata anche ai sensi degli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS. Tale documento conteneva, tra le altre cose, una proposta di *Proposta di semplificazione dei KPI di non discriminazione*. Si riporta in **Allegato B1** la proposta di Telecom Italia relativa all'oggetto del presente procedimento.

5. L'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS è relativo alle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione. Al fine di agevolare la lettura di quanto segue, si ritiene opportuno richiamare, di seguito, le disposizioni contenute nei commi 11 e 12 del suddetto articolo, che sono oggetto della proposta presentata da Telecom Italia.

Key performance indicators

6. Ai sensi del comma 11 "*L'Autorità monitora sul rispetto degli obblighi di non discriminazione tramite la reportistica e l'insieme di Key Performance Indicators di non discriminazione (KPI-nd) di cui ai commi 6 e 7*". Il comma 12 fornisce specifiche indicazioni su tali indicatori e sull'avvio di un procedimento di valutazione per la definizione della reportistica e di tali indicatori, ivi inclusi gli indicatori relativi ai sistemi ed ai database di cui ai commi 8 e 9, relativi alla verifica della non discriminazione.

7. Con delibera n. 122/16/CONS l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio, ai sensi degli articoli 22, comma 7, e 64, comma 18, della delibera n.

623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS, volto a valutare le proposte formulate da Telecom Italia in merito alle modalità di disaggregazione e esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU ed alle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi regolamentati di accesso all'ingrosso in postazione fissa.

8. In Allegato B alla delibera n. 122/16/CONS, nel richiamare la proposta di semplificazione dell'attuale sistema di KPI di non discriminazione di Telecom Italia, l'Autorità ha preliminarmente ritenuto che *“Trattasi di una misura che risponde positivamente a quanto richiesto dall'Autorità nell'articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS. L'Autorità valuterà la proposta di Telecom Italia, non riportata nella versione pubblicabile della Proposta riformulata di TI di cui all'Allegato C, nell'ambito del procedimento inerente alla revisione dei KPI di non discriminazione già avviato il giorno 3 marzo 2016”*.

9. Con riferimento alle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione, l'Autorità ha disposto l'avvio di un apposito procedimento per la definizione del nuovo *set* di indicatori aventi l'obiettivo di misurare la *performance* relativa delle prestazioni di *delivery* ed *assurance* in relazione alla fornitura di servizi di accesso all'ingrosso regolati sia alle divisioni commerciali di TI sia agli operatori alternativi (*“KPI equivalence – KPI-ND”*).

10. Ai sensi dell'art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha pertanto avviato, con comunicazione pubblicata sul sito *web* in data 3 marzo 2016, un procedimento di *revisione complessiva del sistema di KPI-ND* di cui all'art. 64, comma 12, della suindicata delibera, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013.

11. In data 4 aprile 2016, TI ha sottoposto all'Autorità un primo contributo, contenente una proposta di semplificazione dei KPI-nd nell'ambito del procedimento istruttorio sopra citato.

12. I principali OAO (Vodafone, Wind Tre e Fastweb) hanno risposto all'invito a trasmettere osservazioni utili all'elaborazione del nuovo *set* di KPI-nd (rispettivamente in data 25 marzo, 1 e 4 aprile del 2016) ed hanno rappresentato, tra l'altro, l'opportunità di allineare i contenuti della proposta di KPI-nd agli esiti del procedimento di approvazione del NME così come di avviare un confronto aperto con il mercato sui processi di *delivery* ed *assurance* utilizzati da TI Retail. Parallelamente l'Autorità ha avviato una serie di interlocuzioni anche con TI, allo scopo di acquisire elementi di dettaglio necessari alla valutazione della proposta relativa alla definizione del nuovo *set* di KPI-nd prodotta dall'operatore stesso. Successivamente, l'Autorità ha acquisito ulteriori elementi dai suddetti operatori alternativi attraverso una specifica

richiesta di informazioni in merito ai processi di *delivery* e di *assurance* dei servizi *wholesale* ed alla definizione del perimetro di misurazione ai fini del calcolo dei KPI-ND.

13. In breve, un primo operatore (Vodafone) ritiene opportuno che sia prima stabilito un quadro certo di regole di accesso alla rete di TI, nel caso specifico in termini di SLA e penali, per poi procedere all'individuazione di uno strumento di misurazione della non discriminazione. L'operatore sottolinea inoltre l'importanza che il sistema di KPI tracci anche la disponibilità e la qualità dei sistemi informativi di Telecom Italia.

14. Anche un secondo operatore (Fastweb), ritiene che il procedimento di revisione dei KPI di non discriminazione sia strettamente correlato con il tavolo di lavoro avviato dalla stessa Autorità volto alla revisione del sistema di SLA e penali dei servizi di accesso *wholesale*. L'operatore ritiene altresì che il sistema dei KPI deve consentire non solo il monitoraggio delle *performance* fornite da Telecom Italia agli operatori alternativi, ma, oltre a registrare il dato, deve essere utilizzato come strumento utile ad individuare le aree di intervento nei processi di fornitura dei servizi *wholesale* con l'obiettivo di garantire la non discriminazione da parte di Telecom Italia nei confronti degli operatori alternativi. L'operatore concorda con l'Autorità in merito alla necessità di definire, contestualmente a degli indicatori di performance (KPI), anche dei valori obiettivo (KPO), validi per tutti gli indicatori di *performance*, che siano consoni alle esigenze dei clienti finali e del mercato. Anche il secondo operatore sottolinea l'importanza che il sistema di KPI tracci il funzionamento e la disponibilità dei sistemi informativi di Telecom Italia.

15. Un terzo operatore (Wind Tre) ha formulato dei commenti specifici al documento presentato da Telecom Italia al Gruppo Monitoraggio Impegni nel corso del 2013, con riferimento ai KPI dei gruppi di Impegni n.3 e n.4 ai sensi della delibera n. 718/08/CONS. L'operatore ha anche svolto alcuni commenti di carattere generale sugli indicatori:

- gli indicatori devono essere il più possibile estesi dall'inizio alla fine della prestazione oggetto di monitoraggio (*end2end*). I punti di osservazione devono essere tali da ricomprendere tutti i sotto-processi che costituiscono nell'insieme l'attività da monitorare, in maniera da misurare l'intera durata dell'attività svolta;
- la definizione degli indicatori dovrà essere seguita da un *assessment* imparziale dei processi di Telecom Italia al fine di introdurre eventuali fattori correttivi;
- per garantire la parità di trattamento è necessario individuare una matrice di associazione dei processi analoghi sul versante *wholesale* e su quello dei servizi riservati alle divisioni commerciali di Telecom Italia;
- è necessario accertarsi che le grandezze usate per misurare le prestazioni dei processi *wholesale* e *retail* siano congruenti, ovvero aventi la medesima definizione e siano destinati al medesimo utilizzo;

- è necessario prevedere la certificazione dei valori dei KPI misurati, sia *wholesale* che *retail*, attraverso un processo strutturato e condotto da un soggetto terzo;
- in aggiunta ai KPI presenti nella proposta di TI del 2013, l'operatore suggerisce di introdurre dei KPI sulle variazioni dei servizi (ad esempio *downgrade*, migrazioni VP).

16. Successivamente, per ragioni di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, atteso il rilevante impatto sulla determinazione dei KPI_{nd}, e come altresì richiesto da tutti gli interlocutori ascoltati in fase pre-istruttoria, si è ritenuto opportuno sospendere il presente procedimento fino alla conclusione del procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS di approvazione degli impegni di TI e del consolidamento del Nuovo Modello di *Equivalence* (delibera n. 652/16/CONS) oltre che di definizione delle misure sulla disaggregazione (delibera n. 321/17/CONS). La ripresa delle attività è stata comunicata con avviso sul sito *web* dell'Autorità in data 11 settembre 2017; con lo stesso avviso il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato, tenuto conto della necessità di approfondire i potenziali impatti che la misura di disaggregazione introdotta potrà avere sulla definizione dei KPI e delle conseguenti ulteriori attività.

17. In data 27 settembre 2017, l'Autorità ha, inoltre, acquisito il report dell'Organo di Vigilanza (ODV) in merito ad una proposta di indicatori di non discriminazione, predisposto nell'ambito del programma annuale di attività stabilito di concerto con l'Autorità in base a quanto previsto dal Regolamento stesso dell'ODV.

18. Il testo che si sottopone a consultazione è stato elaborato tenuto conto della proposta di Telecom Italia, di cui all'**Allegato B1**, e del lavoro svolto dall'ODV, atteso che lo stesso già, opportunamente, recepisce le novità introdotte dalle delibere nn. 652/16/CONS e 321/17/CONS.

19. Nel seguito si fornisce una panoramica del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

2. Le disposizioni normative e regolamentari vigenti in tema di non discriminazione interno-esterno

2.1. Il quadro normativo di riferimento

20. In un mercato non perfettamente concorrenziale, un'impresa che detiene un significativo potere di mercato (anche "SMP") potrebbe adottare pratiche anti competitive a discapito dei concorrenti. Tale fattispecie potrebbe configurarsi soprattutto nei casi di imprese ad integrazione verticale che prestano servizi ai propri concorrenti nei mercati a valle.

21. Per questo motivo il legislatore europeo ha previsto, all'art. 10 della "direttiva accesso",¹ che le Autorità Nazionali di Regolamentazione (anche "ANR") possano imporre l'obbligo di non discriminazione in relazione all'accesso, al fine di garantire che l'SMP "*applichi condizioni equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di altre imprese che offrono servizi equivalenti, e inoltre che esso fornisca a terzi servizi e informazioni garantendo condizioni e un livello di qualità identici a quelli che assicura per i propri servizi o per i servizi delle proprie società consociate o dei propri partner commerciali*".

22. L'art. 47 del Codice delle Comunicazioni (il "Codice") ha recepito nell'ordinamento nazionale quanto disposto dalla "direttiva accesso" in tema di non discriminazione.

23. La Commissione europea (Ce) al fine di fornire indicazioni alle ANR circa l'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione ha adottato la Raccomandazione n. 2013/466/UE dell'11 settembre 2013 (anche, la "Raccomandazione").² In tale ambito, la Ce sottolinea che uno dei principali ostacoli alla creazione di condizioni di reale parità per i richiedenti l'accesso a reti di comunicazione elettronica è il trattamento preferenziale delle divisioni a valle dell'SMP verticalmente integrato attraverso discriminazioni basate non solo sui prezzi, ma anche su elementi diversi dai prezzi inerenti, ad esempio, alla qualità del servizio, all'implementazione di tattiche dilatorie o all'imposizione di requisiti ingiustificati. A questo riguardo, la Ce prosegue e precisa che "*è particolarmente difficile individuare e contrastare i comportamenti discriminatori basati su elementi diversi dai prezzi soltanto mediante l'applicazione di un obbligo generale di non discriminazione. È quindi importante garantire una reale equivalenza di accesso attraverso la rigorosa applicazione di obblighi di non discriminazione e l'impiego di sistemi efficaci di monitoraggio e imposizione del rispetto di tali obblighi*" (considerando 12 della Raccomandazione).

24. In tal senso, la Ce raccomanda di avvalersi di indicatori chiave di prestazione (*Key Performance Indicator – KPI*) per rilevare potenziali comportamenti discriminatori da parte dell'SMP e per migliorare la trasparenza riguardo alla fornitura e alla qualità dei prodotti di accesso all'ingrosso regolamentati nei mercati rilevanti (paragrafo 19 della Raccomandazione). Inoltre, la Ce promuove l'adozione di processi che consentano di individuare KPI condivisi tra l'SMP e i soggetti terzi che si avvalgono dei servizi di accesso all'ingrosso forniti dallo stesso SMP. Nel merito, i KPI dovrebbero riferirsi alle attività fondamentali del ciclo di fornitura dei servizi di accesso regolamentati e coprire tutte le fasi di tale ciclo, da "*il processo di ordinazione, la consegna o fornitura*

¹ Direttiva 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime ("direttiva accesso").

² Raccomandazione della Commissione dell'11 settembre 2013 relativa all'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione e delle metodologie di determinazione dei costi per promuovere la concorrenza e migliorare il contesto per gli investimenti in banda larga (2013/466/UE).

del servizio, la qualità del servizio compresi i guasti e i tempi di riparazione dei guasti, e la migrazione, da parte dei richiedenti l'accesso, tra diversi input all'ingrosso regolamentati”.

25. La Ce raccomanda altresì alle ANR di predisporre meccanismi di verifica dei KPI misurati e di provvedere affinché i KPI siano pubblicati in forma appropriata *“con periodicità almeno trimestrale nel sito web delle ANR o nel sito web di una terza parte indipendente designata dall'ANR”* al fine di individuare in maniera tempestiva potenziali comportamenti discriminatori (paragrafi 20 e ss. della Raccomandazione).

2.2. Il quadro regolamentare di riferimento

26. La regolamentazione nazionale disciplina la tutela del principio di parità di trattamento e non discriminazione sin dall'approvazione della delibera n. 152/02/CONS, con la quale l'Autorità ha adottato una serie di misure sulle condizioni tecniche di fornitura da imporre all'operatore SMP per garantire una reale equivalenza di accesso.³

27. Successivamente, con delibera n. 718/08/CONS, l'Autorità ha approvato e reso vincolanti, così come modificati ed integrati, gli Impegni presentati da TI al fine di rafforzare le disposizioni della delibera n. 152/02/CONS e di promuovere una maggiore concorrenza nei mercati dell'accesso su rete fissa, nonché nei mercati a questi correlati. Il testo di Impegni approvato dall'Autorità ha previsto, tra l'altro, al Gruppo di Impegni n. 3 l'istituzione di un “sistema di monitoraggio” basato su un *set* di KPI e connesse garanzie di trasparenza delle *performance* rese da “Open Access”, divisione interna a Telecom Italia, preposta alla fornitura dei servizi di accesso SMP. Inoltre, al Gruppo di Impegni n. 4, l'Autorità ha individuato ulteriori garanzie di trasparenza delle misurazioni dei KPI elaborati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3, mediante la verifica delle misurazioni e la elaborazione di relazioni periodiche trasmesse all'Organo di Vigilanza, all'Autorità e agli operatori.

28. Tali Impegni sono stati recepiti nell'ambito dei provvedimenti di analisi di mercato approvati dall'Autorità con delibere n. 731/09/CONS e n. 2/10/CONS. Segnatamente, con esse l'Autorità ha disposto che TI mettesse a punto un sistema di monitoraggio delle prestazioni della propria funzione preposta alla fornitura dei servizi SMP e garantisse la trasparenza di tale sistema, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS con riguardo ai Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4.⁴

29. Nell'ambito dell'ultima analisi di mercato, approvata con delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha identificato TI quale SMP nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso (mercato n. 3 della Raccomandazione della Commissione europea n.

³ In particolare, si rimanda all'Allegato C, “Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa”.

⁴ Art. 55, comma 7, della delibera n. 731/09/CONS e art. 16, comma 5, della delibera n. 2/10/CONS.

2014/710/UE) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) in postazione fissa.

30. Ai sensi dell'art. 45 del Codice, l'Autorità ha ritenuto, quindi, di imporre a Telecom Italia obblighi regolamentari in materia di: i) accesso ed uso di determinate risorse di rete; ii) trasparenza; iii) non discriminazione; iv) separazione contabile; v) controllo dei prezzi e contabilità dei costi.

31. Con particolare riferimento all'obbligo di non discriminazione, tenuto conto della non proporzionalità dell'imposizione di un modello di *Equivalence of Input* (EoI), l'Autorità ha deciso di rafforzare l'attuale modello di *Equivalence of Output* (EoO), tramite un miglioramento dell'*equivalence* nei processi di fornitura.⁵ Con riferimento alle condizioni attuative,⁶ tra le altre misure, l'Autorità ha disposto il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di non discriminazione mediante la misurazione di appositi *Key Performance Indicator* di non discriminazione (KPI-ND).⁷

32. In tal senso, la definizione degli KPI-ND dovrà rispondere all'esigenza di *“misurare le performance relative dell'intero processo di fornitura ovvero delle attività fondamentali del ciclo di fornitura, sia per il rame che per la fibra”* per il *delivery* e l'*assurance* dei servizi di accesso all'ingrosso regolamentati e di *“ottenere misurazioni confrontabili e statisticamente significative”* per le divisioni commerciali di Telecom Italia e degli operatori alternativi. Telecom Italia dovrà rendere disponibili all'Autorità, i dati elementari con cui sono stati calcolati gli indicatori e, se richiesto, ogni informazione sui sottostanti processi *wholesale* e *retail*.

33. Infine, l'Autorità ha deliberato che, nelle more, TI provvederà a calcolare e pubblicare *“gli attuali indicatori ai sensi della delibera n. 731/09/CONS in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS che rende vincolanti i Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4”*.⁸

34. Ciò premesso, ai sensi dell'art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha avviato, in data 3 marzo 2016, un procedimento finalizzato alla revisione complessiva del sistema di KPI-ND di cui all'art. 64 della suindicata direttiva, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013.

35. Ai fini dello svolgimento del presente procedimento, si ritiene utile richiamare altresì quanto approvato dall'Autorità con delibera n. 652/16/CONS, in merito alle misure volte a rafforzare il modello di *equivalence* nei mercati dei servizi di accesso

⁵ Paragrafi da 453 a 480 della delibera n. 623/15/CONS.

⁶ Art. 11 della delibera n. 623/15/CONS.

⁷ Art. 64, comma 11, della delibera n. 623/15/CONS.

⁸ Art. 64, comma 12, e paragrafi 500 e 501 della delibera n. 623/15/CONS.

all'ingrosso alla rete fissa.⁹ Per quanto di interesse, la delibera n. 652/16/CONS chiarisce che la Direzione *Wholesale* di Telecom Italia – o qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso – esegue tutte le attività relative al processo di erogazione *end to end* delle prestazioni di *delivery* e *assurance* richieste dalle funzioni commerciali interne (anche “*TI Retail*”) e dagli *Other Authorized Operator* (anche “*OA*”).¹⁰

36. Più in dettaglio, l’Autorità dispone che i cosiddetti “servizi base di accesso”¹¹ saranno forniti in condizioni di *full equivalence* a *TI Retail* ed agli *OA*, ossia agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi.¹² Tale evoluzione del modello di *equivalence* è resa possibile dall’integrazione in un’unica funzione, attualmente denominata “*Direzione Wholesale*” (*WH*), delle funzioni di produzione (già divisione *Open Access*, *OA*) e commercializzazione (già divisione *National Wholesale Services*, facente capo a *Wholesale Market* – *WM* e *E2E Management* – *EM*).

37. È necessario, altresì, richiamare la delibera n. 321/17/CONS che attua le disposizioni sulla disaggregazione dei servizi accessori. Tale delibera assume rilievo ai fini del presente procedimento per quanto sarà chiarito di seguito.

3. Il Nuovo Modello di Equivalence

38. I *KPI* introdotti con la Delibera n. 718/08/CONS hanno l’obiettivo di monitorare la parità di trattamento nella situazione di *Equivalence of Output* e conseguentemente i *report* degli indicatori di parità di trattamento sono calcolati secondo formule, perimetro e punti di misura costruiti sul modello *EoO*, validi fino alla conclusione del procedimento per la definizione dei nuovi indicatori di non discriminazione.

39. Il Nuovo Modello di Equivalence (*NME*), approvato con la delibera n. 652/16/CONS, come detto si basa sul principio di considerare *TIM Retail* assimilabile a un qualsiasi *OA* infrastrutturato. In forza di tale modello, *Tim Retail* utilizza i servizi base di accesso all’ingrosso forniti da *TIM Wholesale* e l’equivalenza completa (*Full*

⁹ La delibera n. 652/16/CONS conclude il procedimento istruttorio avviato con la delibera n. 122/16/CONS limitatamente all’approvazione delle misure proposte ai sensi dell’art. 64 della delibera n. 623/15/CONS, nonché delle misure aggiuntive relative all’organizzazione interna a Telecom Italia, comunicate ai sensi degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS. È rimandata a un apposito provvedimento l’approvazione delle misure proposte ai sensi dell’art. 22 della delibera n. 623/15/CONS relative all’adozione di un modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e manutenzione (*assurance*).

¹⁰ Art. 2, comma 2, della delibera n. 652/16/CONS.

¹¹ Art. 1, comma 1, lettera e), della delibera n. 652/16/CONS. Si includono tra i servizi di accesso base all’ingrosso i servizi di *ULL*, *SLU* e *VULA* nelle architetture in *Fiber to the distribution point* (*FTTdp*), *Fiber to the building* (*FTTB*), *Fiber to the home* (*FTTH*).

¹² Art. 2, comma 3, della delibera n. 652/16/CONS.

Equivalence) di fornitura dei suddetti servizi tra TIM Retail e gli OAO è garantita dalle seguenti regole:

- i. Sulla rete in rame, TIM Retail acquisterà la componente di accesso in Unbundling (ULL);
- ii. Sulla rete in fibra con architettura *Fiber To The Cabinet* (FTTC), TIM Retail acquisterà la componente di accesso in *Sub Loop Unbundling* (SLU);
- iii. Sulle altre architetture di rete in fibra in modalità *Fiber To The Distribution Point* (FTTdp), *Fiber To The Building* (FTTB), *Fiber To The Home* (FTTH), TIM Retail acquisterà il servizio di accesso *Virtual Unbundling Local Access* (VULA).

TIM Retail provvederà, al pari di un OAO infrastrutturato che utilizza i servizi erogati dalle proprie strutture di *Network*, ad acquisire dalla Direzione *Technology* di TIM le altre componenti di servizio aggiuntive all'accesso.

Gli altri servizi wholesale regolamentati per l'accesso alla rete fissa (VULA FTTC, WLR, *Bitstream*, *Shared Access*, *Bitstream* NGA) saranno offerti secondo un modello di *Equivalence* potenziato rispetto all'attuale (*Equivalence Plus*), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi di base di accesso erogati in *Full Equivalence*. Infatti, i servizi in *Equivalence Plus* saranno forniti aggiungendo ai servizi base di accesso le ulteriori componenti necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di TIM.

Per i servizi in *Full Equivalence*, le misurazioni delle performance dei processi di *delivery* e *assurance* in logica di valutazione della parità di trattamento potranno essere effettuate a parità di processi e sistemi utilizzati dai TIM Retail e dagli OAO.

Per i servizi in *Equivalence Plus*, la logica di confrontabilità tra TIM Retail e gli OAO continuerà ad essere basata sull'equivalenza dei servizi forniti all'utenza finale, anche se per i servizi TIM Retail occorre tener presente che, rispetto ai confrontabili servizi wholesale, sono presenti delle componenti aggiuntive.

La definizione degli indicatori illustrata nel presente documento si basa sull'analisi dei processi di *delivery* e *assurance* erogati da TIM Wholesale in regime regolamentato. Ogni processo è articolato in più fasi di lavorazione. Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle fasi di lavorazione in cui è strutturato il processo di *delivery*.

- Accoglienza: si acquisisce l'ordine, si effettuano le verifiche formali e contrattuali oltre alle verifiche di congruenza commerciale;
- Verifiche tecniche e progettazione: oltre alla progettazione del percorso di rete, si gestisce anche l'accodamento degli ordini sospesi (sia Retail che Wholesale), per assegnare la prima risorsa di rete che si libera in logica FIFO (c.d. "coda unica");
- Preso appuntamento: prevede il contatto con il cliente per fissare un appuntamento coerente con lo SLA o la DAC dell'ordine di lavoro che lo riguarda;

- Realizzazione on field: prevede la realizzazione *on field* delle attività d'intervento tecnico presso la sede del cliente finale, il cabinet o la centrale locale;
- Chiusura Commerciale: comprende le attività necessarie alla chiusura commerciale dell'ordine, quali l'aggiornamento dei sistemi di *Inventory* con le consistenze tecniche e la fase di chiusura amministrativa dell'ordinativo di lavoro.

Il processo di *assurance* risulta strutturato nelle seguenti fasi di lavorazione:

- Back Office: comprende la presa in carico in TIM della segnalazione di disservizio, la diagnosi e la valutazione tecnica di secondo livello, la risoluzione da remoto, il dispacciamento on field;
- On field: comprende la programmazione delle attività, la gestione della forza lavoro, la realizzazione degli interventi.

Ogni fase di processo risulta composta da più azioni elementari che sono riconducibili a tre domini di competenza:

- 1) Dominio di competenza di TIM Wholesale: sono tutte quelle azioni elementari del processo la cui attuazione/gestione è di esclusiva responsabilità di TIM Wholesale;
- 2) Dominio di competenza dell'OAO/TIM Retail: sono tutte quelle azioni elementari del processo in esame la cui attuazione/gestione è di esclusiva responsabilità dell'OAO/TIM Retail;
- 3) Dominio di competenza del cliente finale: sono tutte quelle azioni riconducibili a decisioni o comportamenti del cliente finale (es. Cliente rifiuta intervento).

La ripartizione nei tre domini sopra definiti vale, ovviamente, anche come classificazione su base competenza delle causali di scarto degli ordinativi identificati come "Non Realizzabili" (NR).

4. I processi di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso regolamentati

4.1. Descrizione del processo di *delivery*

40. Il processo di *delivery* dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa si compone di sei sotto-processi:

- i) vendita e *service provisioning*;
- ii) accoglienza;
- iii) verifiche tecniche e progettazione;
- iv) presa appuntamento;
- v) realizzazione *on-field*;
- vi) chiusura commerciale.

Nell'ambito di ciascun sotto-processo, è possibile individuare le singole attività afferenti il processo di *delivery* (cfr. figura 1) di seguito brevemente descritte.

Figura 1 – Il processo di *delivery*



4.1.1. Vendita e service provisioning

41. Tale fase comprende le attività di pre-vendita funzionali alla compilazione dell'ordinativo di lavoro (anche "OL") da parte dell'operatore (sia TI Retail sia OAO). Lo svolgimento delle attività di interrogazione sulla copertura tecnica e di consultazione della toponomastica da parte dell'operatore, al fine di ottenere le informazioni necessarie per la richiesta dei servizi di accesso all'ingrosso, non rientra nel perimetro di misurazione delle *performance* di parità di trattamento.

42. La verifica avviene mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e TI Retail, denominata *NetMap*, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi di accesso all'ingrosso e pubblicata sul portale *wholesale* di TI. TI rende accessibile la piattaforma 24 ore al giorno sia a TI Retail che agli OAO in condizioni di parità di trattamento nelle modalità *on-line* per singole verifiche di vendibilità e tramite *download* mediante accesso alla sezione riservata del portale *wholesale*.¹³

43. La banca dati *NetMap* contiene le tipologie di informazioni tradizionalmente suddivise tra i *database* denominati Toponomastica *Light*, Anagrafica delle centrali di TI, Anagrafica armadi, Toponomastica Armadi, Copertura geografica *bitstream* su piattaforma ATM, Copertura geografica *bitstream* su piattaforma Ethernet, Copertura geografica Easy IP ADSL su piattaforma ATM, Copertura geografica Easy IP su piattaforma Ethernet, Copertura geografica *bitstream*, VULA e NGA per accessi FTTCab, Copertura FTTH e Rete di Accesso TI.

44. Le informazioni toponomastiche sono estratte dall'archivio dei civici pubblicato dall'ISTAT (attualmente, Archivio nazionale dei numeri civici delle strade

¹³ In accordo con le tempistiche riportate all'art. 6 comma 7 della delibera n. 652/16/CONS, la banca dati *NetMap* è entrata definitivamente in vigore a partire dal 1° aprile 2017; ad oggi, la maggior parte del mercato già utilizza la nuova banca dati per l'inserimento degli ordini dei servizi *wholesale*.

urbane – ANNCSU, aggiornato al censimento 2011) e aggiornate con cadenza almeno settimanale, mediante i dati forniti dai Comuni, da un soggetto terzo incaricato da TI.

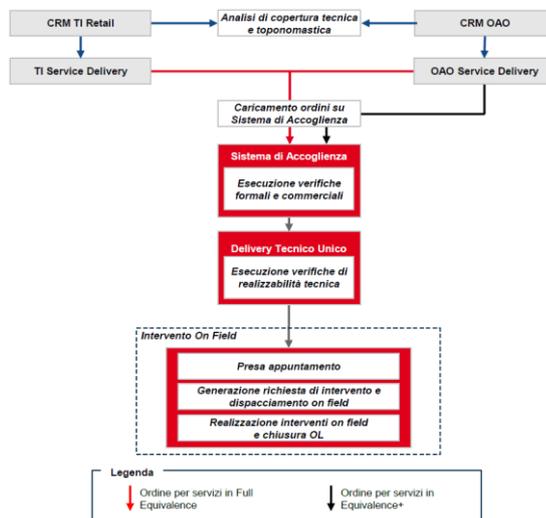
45. In aggiunta, NetMap fornisce: i) l'individuazione univoca delle sedi dei clienti finali mediante l'indirizzo e un apposito codice; ii) l'individuazione dei Servizi di accesso wholesale disponibili presso ciascun indirizzo; e, iii) nel caso di servizi a banda larga e ultra-larga, l'identificazione del livello stimato di servizio che è possibile erogarvi, quale risultante dall'applicazione di algoritmi predittivi basati sulla distanza tra gli elementi di rete e l'indirizzo ed un modello basato sui *mix* di riferimento (insieme dei sistemi trasmissivi all'interno di un settore cavo) approvati dall'Autorità.¹⁴

4.1.2. Accoglienza

46. Una volta espletate le analisi propedeutiche alla compilazione dell'OL, l'operatore predispose, secondo le modalità concordate (*file eXtensible Markup Language*, XML, o inserimento tramite *Graphic User Interface*, GUI), gli OL da inviare alla funzione di Telecom Italia preposta alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso.

47. Il NME – così come approvato dalla delibera n. 652/16/CONS – prevede che tale attività sia svolta attraverso il nuovo “Sistema di Accoglienza”, che rappresenterà l'unica interfaccia¹⁵ per le attività di accoglienza, sia di TI *Retail* sia degli OAO (come rappresentato graficamente nella figura 2).

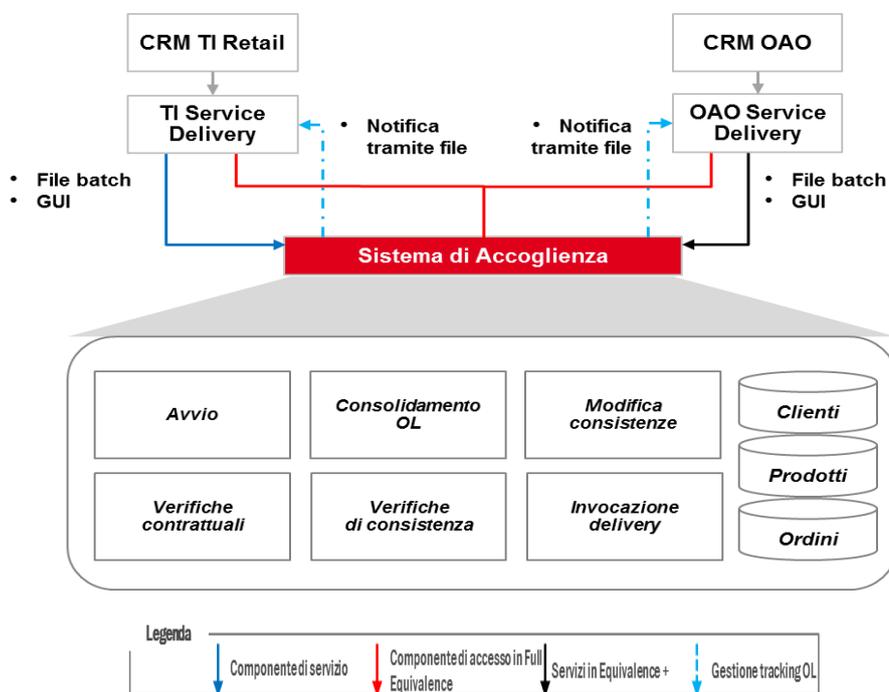
Figura 2 – Il processo di lavorazione in delivery



¹⁴ A tal riguardo si rileva che nell'ambito delle riunioni del Tavolo Tecnico di cui all'art. 11, comma 2, lettera a, della delibera n. 652/16/CONS – migrazione alla Nuova Catena di Delivery (NCD) – gli operatori di mercato sono impegnati in un confronto sul tema delle modalità di utilizzo e della qualità delle informazioni contenute nel nuovo *database*, al fine di introdurre eventuali miglioramenti al sistema informativo.

¹⁵ Analogamente al CRM *wholesale*, il Sistema di Accoglienza può acquisire gli OL trasmessi dall'operatore mediante il *downloading* dei *file* XML con frequenza oraria (in “modalità batch”) oppure mediante l'accesso alle GUI una volta che l'operatore avrà inserito l'OL sull'interfaccia applicativa (in “modalità online”).

Figura 3 – Il nuovo Sistema di Accoglienza wholesale



48. TI Retail e gli OAO inviano gli OL per i **servizi base di accesso** al medesimo sistema di accoglienza (CRM Wholesale – NOW).

49. L'attività di Accoglienza degli OL comprende le seguenti fasi:

- I. acquisizione dell'OL e verifica formale;
- II. verifica commerciale e di coerenza con le condizioni contrattuali;
- III. gestione del *tracking* degli OL, notificandone "entrata" ed "uscita" dal sistema;
- IV. gestione delle consistenze clienti e del catalogo di offerta.

50. Nel caso di acquisizione degli OL in modalità *batch*, se le verifiche formali dei dati contenuti nel tracciato record danno un esito negativo, il sistema di accoglienza genera e invia una notifica di non realizzabilità formale; in caso di esito positivo delle verifiche formali, si esegue la successiva verifica contrattuale per identificare eventuali incongruenze tra quanto richiesto dall'operatore e quanto riportato nei contratti attivi dell'operatore richiedente per il servizio richiesto.¹⁶

¹⁶ Le principali verifiche formali attengono alla:

- correttezza sintattica dell'ordine importato e del formato/contenuto dei campi;
- avvenuta compilazione dei campi obbligatori e indicazione di almeno un referente dell'operatore;
- validità del campo "Codice Progetto" per l'operatore in oggetto;
- data di realizzazione compatibile con gli SLA contrattuali previsti per il servizio richiesto.

51. Nel caso di acquisizione degli OL tramite GUI, in presenza di errori nella compilazione dell'ordine, l'interfaccia GUI genera degli *alert* per consentire all'operatore di correggere in tempo reale gli errori; nel caso di esito positivo delle verifiche formali, si esegue la fase successiva di verifica contrattuale.

52. Se le verifiche contrattuali danno esito negativo, il sistema di accoglienza genera ed invia una notifica di non realizzabilità formale; se le verifiche danno esito positivo, il Sistema di Accoglienza genera ed invia all'operatore la notifica di acquisizione dell'OL e registra l'ordine di lavoro che viene, quindi, instradato verso le successive fasi di lavorazione.

4.1.3. Verifiche tecniche e progettazione

53. Espletata l'esecuzione delle verifiche formali e contrattuali, la funzione di "Delivery Tecnico Unico" (DTU) verifica la compatibilità del servizio richiesto con la situazione impiantistica della rete, nonché con la disponibilità di tutti gli elementi necessari per realizzare l'impianto ai fini delle verifiche di realizzabilità tecnica.¹⁷

54. Completata la verifica, la funzione genera una richiesta di intervento (*work request*) e assegna la lavorazione degli ordinativi di TI *Retail* e degli OAO in una logica *first in-first out*, qualora la lavorazione dell'ordinativo richieda un intervento *on-field* dei tecnici di rete.¹⁸

55. In caso di esito negativo di almeno una delle verifiche suddette, il DTU invia gli opportuni *feedback* di non realizzabilità tecnica all'operatore.

56. In caso di mancanza di risorse di rete, l'OL viene automaticamente accodato nel Sistema di "Coda Unica" seguendo, a parità di profilo tecnologico, l'ordine di arrivo in coda (*first in-first out - FIFO*) per elemento di rete, indipendentemente dall'operatore richiedente. Man mano che le risorse di rete si rendono disponibili, a seguito di cessazioni spontanee o a seguito di ampliamenti di rete, le richieste vengono servite. In caso di disponibilità conseguente ad una cessazione viene soddisfatta la prima richiesta immediatamente servibile con la nuova disponibilità. L'OL che esce dalla Coda Unica viene inviato alla fase di *delivery* e ne viene data notifica all'operatore.

57. In caso di esito positivo delle verifiche di realizzabilità tecnica, la richiesta viene accettata e viene inviata una notifica di accettazione dell'ordine all'operatore.

58. Tutte le notifiche e gli esiti (OK o NR) sono uniformi tra TI *Retail* e OAO.

¹⁷ Per qualunque tipologia di servizio contenuta nell'OL accettato, si verifica la correttezza dell'indirizzo. A titolo di esempio, si riporta che – in coerenza a quanto previsto dall'Offerta di riferimento – per l'ULL si verifica la coerenza tra l'"ID centrale" rilevato sulla base dell'IDULLCO e la centrale di attestazione dell'indirizzo del cliente finale; per lo SLU si verifica la coerenza tra l'"ID armadio" rilevato sulla base dell'IDSLUCO e l'armadio di attestazione dell'indirizzo del cliente finale.

¹⁸ Articolo 3, comma 5, lettera da a. ad e. della delibera n. 652/16/CONS.

4.1.4. Presa appuntamento

59. Nel caso in cui per l'attivazione del servizio sia necessario un intervento del tecnico presso la sede del cliente finale dell'operatore, si applica quanto previsto dalla *policy* di contatto (anche "NPC").

60. Per la declinazione delle procedure di presa dell'appuntamento con il cliente dell'operatore si assume a riferimento quanto riportato nelle Offerte di riferimento del servizio oggetto di misurazione ovvero nei Contratti di servizio. In conformità alla regolamentazione vigente, "per le richieste di attivazione, rientro e migrazione, Telecom Italia gestisce le fasi di contatto e presa appuntamento, per i clienti finali di Telecom Italia Retail e per quelli degli OAO, secondo una medesima *policy* di contatto".¹⁹

61. Il DTU effettua le attività c.d. di *back-office* dei processi di *delivery* (preparazione dell'ordinativo di lavoro, contatti con i clienti finali per prendere l'appuntamento, dispacciamento delle richieste di intervento ai tecnici di rete della stessa TI o alle Imprese di rete ai sensi dell'articolo 7, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS, chiusura dell'intervento e aggiornamento delle banche dati) anche nelle giornate di sabato (dalle ore 8,00 alle ore 20,00) e domenica (dalle ore 8,00 alle ore 16,30).

4.1.5. Realizzazione on-field

62. Compilate le fasi di lavorazione precedenti, qualora l'attivazione del servizio richiesto necessiti di un intervento *on-field* da parte del tecnico, il DTU genera una *work request* completa dei dettagli dell'intervento *on-field* da realizzare.

63. La realizzazione *on-field* comprende le attività, ove previste, svolte dal tecnico incaricato della realizzazione degli interventi tecnici dettagliati nella richiesta di intervento presso la sede del cliente finale, il cabinet o la centrale.²⁰ Tale fase si articola in funzione del tipo di lavorazione richiesta (ad esempio, per linea non attiva o linea attiva) secondo le modalità riportate nelle Offerte di riferimento del servizio oggetto di misurazione ovvero nei Contratti di servizio.

4.1.6. Chiusura commerciale

64. In questa fase sono aggiornati i sistemi di *inventory* con le consistenze tecniche.

65. In caso di richiesta di attivazione, vengono aggiornate le consistenze relative all'ordine espletato e si invia la notifica verso il sistema di fatturazione, per l'imputazione di canoni e contributi. La chiusura amministrativa in caso di attivazione

¹⁹ Articolo 3, comma 2, della delibera n. 652/16/CONS.

²⁰ Nel corso dell'intervento possono essere ricomprese le seguenti casistiche di processo:

- gestione indisponibilità rete (nel qual caso l'OL sarà sospeso e, quindi, accodato secondo la gestione accodamento tramite il sistema di "Coda Unica");
- gestione opere speciali ed impianti OPA (oltre perimetro abitato);
- irreperibilità cliente o rifiuto cliente (nel qual caso si applica quanto previsto dal NPD come sopra descritto), con eventuale tentativo di risoluzione mediante il "Quarto referente" ove previsto.

non genera una specifica notifica verso l'operatore in quanto è prevista la sola notifica di espletamento.

66. Se tutte le lavorazioni richieste dalla richiesta di intervento sono state espletate, la funzione interna preposta alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso chiude la richiesta di intervento e si genera la notifica di espletamento dell'OL al Sistema di Accoglienza che invia la notifica di espletamento dell'OL verso l'operatore.

4.2. Descrizione del processo di *assurance*

67. Il processo di riparazione in *assurance* si compone dell'insieme delle attività per risolvere i disservizi ovvero i guasti bloccanti sulla porzione della catena impiantistica di TI coinvolta nella fornitura del servizio al cliente finale.

68. TI utilizza un processo comune di gestione delle segnalazioni di guasto (*Trouble Ticket*, TT) provenienti da TI *Retail* e dagli OAO.

69. TI garantisce l'assistenza del *back-office* di *assurance* 7 giorni su 7, 24 ore su 24, per la lavorazione dei TT inviati da TI *Retail* e dagli OAO nelle fasi di diagnosi, dispacciamento *on-field* e collaudo e per la fornitura del supporto ai tecnici sul territorio.²¹

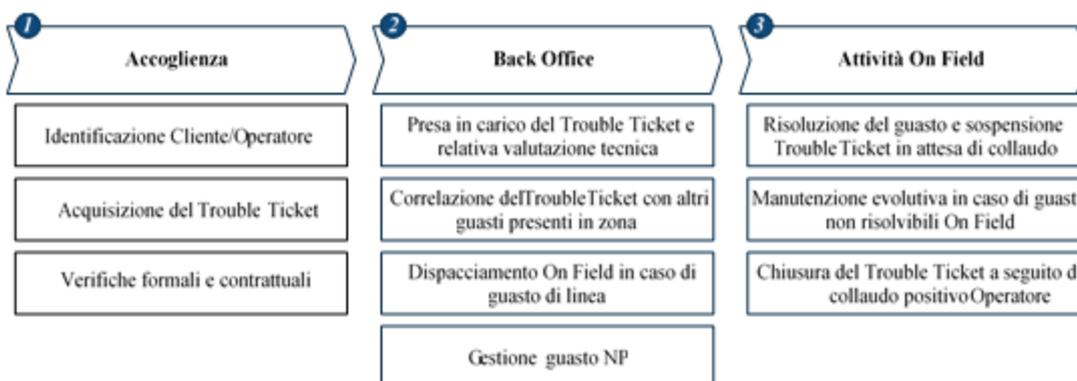
4.2.1. Attività afferenti al processo di *assurance*

70. Ciò premesso, è possibile scomporre il processo di *assurance* in tre sottoprocessi riconducibili alle seguenti fasi di lavorazione:

- i. *front end*;
- ii. *back office*;
- iii. attività *on-field*.

Nell'ambito di ciascuna fase, è possibile individuare le singole attività in cui si articola il processo di *assurance* di seguito brevemente descritte (cfr. figura 4).

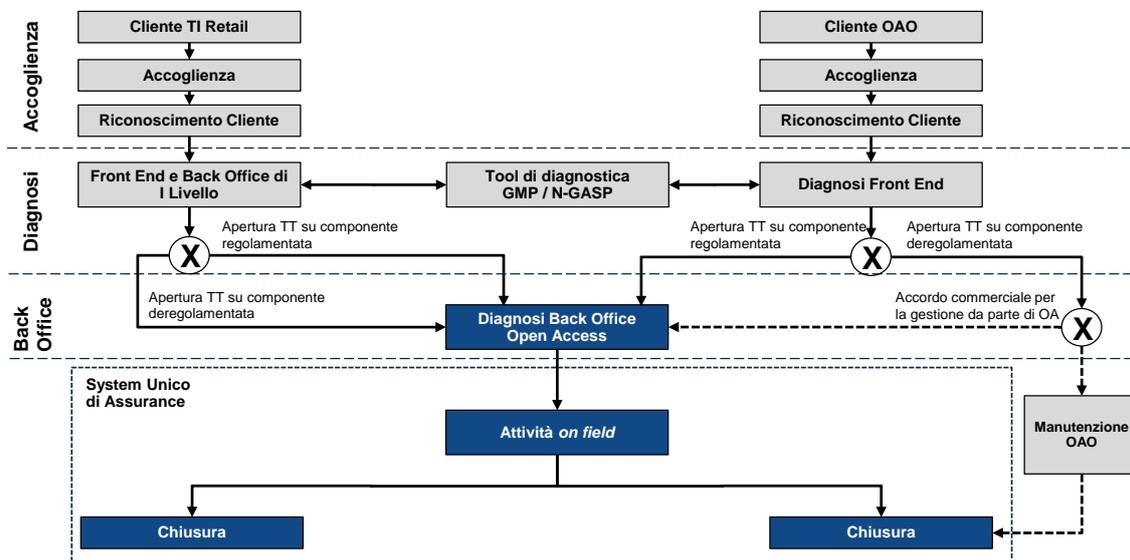
Figura 4 – Il processo di *assurance*



²¹ Art. 3, comma 8 e 9, delibera n. 652/16/CONS.

71. La figura seguente esemplifica il processo di lavorazione in *assurance* al fine di individuare quelle incluse nel perimetro di misurazione dei KPI-ND.

Figura 5 – Il processo di lavorazione in *assurance*



Fonte: Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS

4.2.1.1. Front end

72. Il processo di *assurance* può essere innescato dal cliente finale dell'operatore che inoltra un reclamo alla struttura di *front end* di riferimento.

73. In tal caso, l'operatore accoglie direttamente la segnalazione di disservizio trasmessa dal cliente finale, esegue le relative verifiche commerciali ("verifica consistenza servizi del cliente") ed esegue una diagnosi tecnica di primo livello mediante gli strumenti di diagnostica a disposizione ("classificazione del guasto").

74. Qualora la diagnosi di primo livello non consenta la risoluzione immediata del disservizio segnalato dal cliente e ritenga che la parte di rete interessata dal guasto rientri nella competenza di TI, l'operatore inoltra la segnalazione al Back Office di TI mediante l'apertura di un TT sul sistema di *Trouble Ticket Management* (anche "TTM").

75. A tal fine, l'OAO procede alla registrazione per l'assegnazione del profilo di autenticazione sul portale *wholesale* di TI accedendo all'area riservata e, quindi, ad un apposito menu, accessibile H24 o tramite "Web Service Assurance". Nei casi in cui il portale *wholesale* non sia disponibile, le segnalazioni possono essere inoltrate tramite il Portale di Back-up (c.d. "Mini-Portale Self-Ticketing Assurance"), entrambi direttamente interfacciati con il sistema comune TTM.

4.2.1.2. *Back Office*

76. Le attività di Back Office partono dalla presa in carico della segnalazione di disservizio inoltrata dal *front end* degli operatori (sia OAO sia TI *Retail*).

77. A fronte della presa in carico del TT, il Back Office esegue la valutazione tecnica e notifica l'esito all'operatore (sia OAO sia TI *Retail*). La valutazione tecnica consente di individuare le seguenti casistiche:

- a) presenza di malfunzionamento sulla rete di TI;
- b) assenza di malfunzionamento sulla rete di TI;
- c) assenza di malfunzionamento sulla rete di TI, ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio:
 - I. da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'OAO;
 - II. da un'errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'OAO.

78. Nei casi b) e c) sopra indicati il TT viene chiuso con la causale "causa OLO", secondo quanto riportato nelle Offerte di riferimento.

79. Ad integrazione della diagnosi effettuata dall'operatore, prevista dalla presa in carico del TT, il Back Office effettua la correlazione del guasto con altre segnalazioni di guasto presenti in zona, volta all'individuazione di guasti plurimi sulla rete.

80. In particolare, per i guasti relativi alle parti comuni di rete è compito del *Back Office* eseguire il monitoraggio continuo dei TT in lavorazione, effettuare la cosiddetta analisi distributiva volta ad individuare le correlazioni tra i TT e indirizzare un unico intervento di risoluzione sull'elemento di rete aggregante (creazione del Master TT e correlazione dei singoli TT). Questa fase di processo si applica sia ad elementi di rete attivi (autocommutatori, DSLAM, Concentratori), sia a quelli passivi (permutatore, cavi, armadi, distributori della rete di accesso in rame).

81. Nel caso in cui l'operatore indichi un problema di portabilità del numero (Number Portability – NP), non è previsto un intervento presso la sede del cliente e la gestione del TT prevede la risoluzione del guasto da remoto.

82. Nel caso di un guasto della linea, la fase di dispacciamento *on-field* prevede la generazione di una *work request* (WR), che correda il TT con informazioni funzionali alla lavorazione *on-field*.

83. Nel caso in cui le verifiche non consentano la risoluzione del disservizio segnalato dal cliente, il TT viene dispacciato verso il personale *on-field* del territorio competente attraverso il sistema TTM oppure a soggetti esterni.

4.2.1.3. Attività on-field

84. Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del cliente finale può accadere che l'intervento non sia possibile per cause imputabili al cliente medesimo (ad esempio, cliente irreperibile, cliente assente, locali chiusi, ecc.); in tal caso, al fine della computazione delle sospensioni del processo vale quanto riportato nelle Offerte di riferimento.

85. A valle dell'esecuzione dell'intervento *on-field*, il TT viene posto in uno stato di sospensione in attesa del collaudo da parte dell'operatore.

86. Nel caso in cui l'operatore verifichi – secondo le modalità riportate nell'Offerta di riferimento – l'effettivo ripristino del servizio (“collaudo positivo”), il TT viene definitivamente chiuso mediante la procedura di competenza, che determina la contabilizzazione e la valorizzazione del TT e l'automatica informativa della risoluzione del guasto a tutti gli attori del processo. Il TT è chiuso con l'indicazione delle seguenti causali:

- i. “Causa TI”: il problema viene riscontrato sul tratto di rete di competenza TI;
- ii. “Causa OLO”: disservizio non individuato da TI. Si può verificare che:
 - a) il cliente funzioni regolarmente (probabilmente per auto ripristino);
 - b) il disservizio non è di competenza TI e si dà all'OAO visibilità della classificazione tecnica dell'intervento, quale certificazione dell'esistenza del malfunzionamento su rete OAO.
- iii. “Causa terzi”: disservizio individuato da TI e dovuto a:
 - a) atti vandalici;
 - b) furti;
 - c) lavori da parte di terzi (es. lavori stradali).
- iv. “Causa forza maggiore”: disservizio individuato da TI e dovuto a:
 - a) calamità naturali (alluvioni, allagamenti, terremoti, ecc.);
 - b) presenza in centrale o in sede cliente di imprevedibili condizioni di non agibilità;
 - c) scioperi nazionali;
 - d) festività locali non rilevate dall'operatore.

87. Al termine della lavorazione del TT, sul portale *wholesale* di TI, il TT passa nello stato “in attesa collaudo” e contestualmente Telecom Italia invia all'operatore una notifica di esito dell'intervento, con indicazione di data e ora. Nel caso di “collaudo negativo”, ad esempio, a causa di un guasto del cavo o dell'infrastruttura, si attiva la fase di gestione del guasto attraverso la manutenzione evolutiva da remoto; il TT viene rimandato al *Back Office* e si avvia l'attività di manutenzione evolutiva. Nel caso di

“collaudo positivo”, o comunque decorso un tempo definito nell’OR di riferimento, TI chiude il TT.

5. Requisiti generali dei KPI_nd

88. La proposta di un nuovo set di indicatori di non discriminazione illustrata nel presente documento si basa su alcuni requisiti di seguito enunciati.

- i. Ogni indicatore deve essere rappresentativo del livello di prestazioni offerto da TIM Wholesale a TIM Retail e agli OAO nella gestione dei processi di *delivery* e *assurance*. Ne consegue che l’indicatore deve essere definito in modo tale che il suo valore dipenda esclusivamente dalla gestione di TIM Wholesale e non sia influenzato da azioni elementari di competenza OAO/TIM Retail o riconducibili al comportamento del cliente finale. In altri termini, i valori dell’indicatore attribuibili ad un dato processo (*delivery* o *assurance*) per un determinato servizio devono essere funzione esclusivamente del dominio di competenza di TIM Wholesale.
- ii. Ogni indicatore deve essere riconducibile a prestazioni di TIM Wholesale che hanno un impatto (diretto o indiretto) sulla qualità del servizio percepito dal cliente finale.
- iii. Il perimetro di confronto tra TIM Retail e OAO per ogni indicatore deve essere costituito dagli stessi servizi, nel caso di fornitura in Full Equivalence, o deve essere costituito da processi comparabili in termini di caratteristiche dei servizi offerti al cliente finale, nel caso di fornitura in Equivalence Plus.
- iv. Due indicatori che si basano sulla misurazione della stessa grandezza devono essere tali che il dominio di copertura di uno non sia interamente contenuto nel dominio di copertura di un altro. Per dominio di copertura di un indicatore si intende l’insieme delle azioni elementari di un determinato processo che influenzano il valore dell’indicatore. È ammessa eccezione a questo requisito qualora l’indicatore a dominio più esteso presenti fasi di processo in cui non è possibile distinguere nettamente il confine del dominio di responsabilità tra operatori e l’indicatore a dominio meno esteso contribuisca a isolare fasi in cui è distinguibile la esclusiva responsabilità di TIM Wholesale.
- v. Una volta individuato il set di indicatori, per ogni processo (*delivery* o *assurance*) di un determinato servizio, devono risultare coperte dagli indicatori tutte le fasi del dominio di competenza di TIM Wholesale. In altre parole non devono risultare fasi di processo di competenza TIM Wholesale non coperte da almeno un indicatore. Una fase di processo si dice coperta da un indicatore quando il livello della prestazione offerta da TIM Wholesale in quella fase influenza l’andamento dell’indicatore.

Gli indicatori di non discriminazione dovranno inoltre soddisfare i requisiti previsti in generale per tutti gli indicatori di qualità dei processi produttivi; in particolare essi devono essere:

- Semplici e poco costosi da ricavare;
- Significativi per lo scopo che si prefiggono;
- Misurabili oggettivamente;
- Semplici da interpretare.

89. Si osservi che un dato indicatore può avere più livelli di implementazione in funzione dei servizi che compongono il perimetro di confronto tra Retail e OAO. Per esempio, l'indicatore "Tempo medio di espletamento per linea attiva" in ambito Full Equivalence presenta due livelli di implementazione perché il perimetro di confronto è costituito in un caso dall'insieme dei servizi su rete in rame (SLU+ ULL) e, in un secondo caso, dai servizi su rete *ultrabroadband* (VULA FTTdp, FTTB, FTTH). L'indicatore "Tempo medio di espletamento per linea attiva" in ambito Equivalence Plus presenta invece 3 livelli di implementazione in quanto il perimetro di confronto è costituito in un caso dai servizi fonia (Fonia Retail verso WLR), in un secondo caso dai servizi Broadband (Broadband Retail verso Bitstream) e in un terzo caso dai servizi Ultrabroadband (Ultrabroadband Retail su FTTCab verso VULA E Bitstream NGA su FTTCab).

90. Il *delivery* è il processo che governa l'avvio della fornitura al cliente finale di un qualsiasi servizio di telecomunicazioni, sia che si tratti dell'attivazione di un nuovo servizio, sia che si tratti del passaggio da un servizio ad un altro o del passaggio da un operatore ad un altro. Dal processo di *delivery* il cliente finale si aspetta di avere un servizio, di averlo in tempi ragionevoli (non vuole aspettare troppo) e di averlo subito funzionante (non vuole avere problemi in fase di attivazione). Le aspettative del cliente si traducono, in termini di indicatori, nel monitorare la durata del tempo di fornitura del servizio, nel valutare la percentuale di scarto del processo di fornitura, nell'aver contezza dell'incidenza di fasi critiche quali, ad esempio, la permanenza in coda unica (per gli OL Linea non attiva) e il rispetto della DAC (per le migrazioni). A questo si aggiunge la necessità di quantificare i guasti rilevati nella fase immediatamente successiva all'attivazione di un servizio (*postdelivery*) che costituiscono un indicatore della qualità della lavorazione che ha portato alla fornitura del servizio.

91. L'*assurance* è il processo che governa la risoluzione dei guasti che vengono riscontrati durante l'erogazione di un qualsiasi servizio di telecomunicazioni. In questo caso, il cliente finale si aspetta di avere una bassa incidenza di guasti sul servizio (bassa guastabilità) e desidera che in caso di guasto, i tempi di risoluzione siano il più possibile contenuti. Inoltre, il cliente finale si aspetta che, una volta risolto, il guasto non si ripresenti dopo poco tempo.

6. L'impatto della delibera n. 321/17/CONS sui KPI_nd

92. Il 27 luglio 2017 l'Autorità ha adottato la delibera n. 321/17/CONS (pubblicata il 24 agosto 2017) con la quale dispone per gli operatori la possibilità di usufruire della disaggregazione delle attività di provisioning e assurance dei servizi ULL e SLU.

93. Sulla base di quanto deliberato, è fatto obbligo a Telecom Italia di prevedere la facoltà per gli OAO di far svolgere, in modalità disaggregata, ad Imprese terze ("Imprese System") le attività on-field di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*) relativa a bonifica impulsiva di singoli utenti, insieme alla previsione della possibilità che soggetti terzi possano organizzare le attività di presa appuntamento per l'espletamento di detti lavori.

In particolare:

- Per il servizio di *provisioning*, possono essere oggetto di disaggregazione: la presa appuntamento, le attività relative alla componente on field dell'attivazione di linee ULL e SLU e la chiusura commerciale dell'ordinativo.
- Per il servizio di *assurance*, possono essere oggetto di disaggregazione le attività relative alla componente on field della bonifica impulsiva di linee ULL e SLU. Sono esclusi, però, da tale disaggregazione gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).

Grazie a tali disposizioni regolamentari, adesso l'operatore alternativo può scegliere:

- a) le c.d. "Aree di Cantiere" in cui intende avvalersi dell'Impresa System;
- b) i servizi di accesso all'ingrosso per i quali intende avvalersi dell'Impresa System per le Aree di Cantiere scelte (ULL e/o SLU);
- c) per ciascun servizio all'ingrosso (ULL e/o SLU), quali attività (*provisioning on field e/o assurance on field*) affidare all'Impresa System per le Aree di Cantiere scelte;
- d) a quale soggetto affidare le attività di presa appuntamento (Impresa System scelta dall'OAO, Telecom Italia System, soggetti terzi o divisione interna);
- e) le prestazioni ulteriori a quelle previste in Offerta di Riferimento che l'OAO intende richiedere all'Impresa System (servizi aggiuntivi).

Tale nuova facoltà attribuita all'Operatore lascia impregiudicata la sua possibilità di avvalersi dei servizi accessori forniti da Telecom Italia System alle condizioni approvate nell'Offerta di Riferimento.

Per garantire professionalità e sicurezza della rete, le Imprese System saranno sottoposte, al fine di poter essere selezionate per la fornitura in modalità disaggregata delle attività on-field di provisioning ed assurance, ad un preventivo processo di qualificazione sulla base di oggettivi requisiti di affidabilità, solidità finanziaria, qualificazione del personale, dotazione tecnica e qualità delle prestazioni. La procedura di qualificazione delle imprese è svolta da Telecom Italia sotto la vigilanza dell’Autorità a cui deve darne informativa dei principali passaggi.

La delibera prevede che gli OAO inviino le segnalazioni di malfunzionamenti (per Assurance) e gli ordini di lavoro (per il Provisioning) alla direzione Wholesale di Telecom Italia che inoltra le richieste alla Impresa System indicata dall’OAO.

Telecom Italia fornisce all’Impresa System le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di competenza e rende disponibile all’Impresa System l’accesso alle banche dati.

L’Impresa System svolge le attività di propria competenza nel rispetto delle norme tecniche e delle istruzioni di lavoro, delle norme di sicurezza, e di accesso ai locali definite da Telecom Italia e deve garantire la sicurezza, l’integrità, e il funzionamento della rete di accesso di Telecom Italia.

L’Impresa System deve inoltre comunicare a Telecom Italia gli interventi effettuati, garantendone la tracciabilità, e deve garantire l’aggiornamento dei dati di rete modificati per effetto degli interventi.

L’Impresa System è incaricata altresì di informare Telecom Italia e l’OAO circa l’eventuale sussistenza di fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *assurance o provisioning* (impedimenti) e deve attribuire la competenza, fornendo adeguata documentazione.

Nel caso di attività di Assurance l’Impresa System deve anche:

- a) effettuare la classificazione tecnica dei malfunzionamenti;
- b) attribuire la competenza dei malfunzionamenti;

94. In relazione, infine, ai punti di misura e verifica delle performance nell’ambito della interazione tecnica e dei flussi informativi, Telecom Italia, sia con riferimento agli ordini relativi ai propri clienti sia per gli ordini dei clienti degli OAO, fornisce all’Autorità, con cadenza bisettimanale i seguenti dati:

- la misura del tempo di processamento, da parte della direzione Wholesale di Telecom Italia, degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* ed alle segnalazioni di malfunzionamenti relative all’*assurance*, che intercorre tra il momento di ingresso nei propri sistemi dell’ordine di lavoro e il momento di inoltro dello stesso all’Impresa System selezionata dalla stessa

Telecom Italia o dall'OAO;

- il tempo impiegato dall'Impresa System per svolgere le proprie attività in relazione agli ordini sopra indicati;
- i dati comunicati dai System relativamente ai fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *provisioning* ed *assurance*.

95. L'Autorità ritiene che la delibera n. 321/17/CONS abbia quindi importanti ricadute sul calcolo degli indicatori di non discriminazione in Full Equivalence, mentre non vi sono ripercussioni sugli indicatori di non discriminazione in Equivalence Plus. Infatti, per gli ordinativi ULL e SLU gestiti in regime di disaggregazione, cambia il perimetro delle fasi di processo sotto l'esclusivo dominio di competenza di Telecom Italia. In particolare si evidenzia che:

- per i processi di *delivery*, il dominio di competenza di Telecom Italia è circoscritto alle sole fasi di accoglienza e di verifiche tecniche e progettazione, rimanendo escluse le fasi di presa appuntamento, realizzazione on field e chiusura commerciale;
- per i processi di *assurance*, il dominio di competenza di Telecom Italia è limitato alla sola fase di back office, rimanendo esclusa la fase on field.

È quindi necessario escludere gli ordinativi SLU e ULL, gestiti in regime disaggregato secondo la delibera n. 321/17/CONS, dal calcolo del battente di tutti quegli indicatori che comprendono nel proprio perimetro anche le fasi di processo che per questi ordinativi sono fuori dal dominio di competenza di Telecom Italia.

È altresì opportuno prevedere degli indicatori aggiuntivi che consentano un'analisi focalizzata sul perimetro ristretto alle sole fasi che, per gli ordinativi in regime disaggregato, sono di competenza di Telecom Italia. Ciò alla luce dell'articolo 16 della stessa delibera n. 321/17/CONS che richiede che Telecom Italia fornisca la misura del tempo di processamento, da parte della Direzione Wholesale di Telecom Italia, degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* e alle segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance*, che intercorre tra il momento dell'ingresso nei propri sistemi dell'ordine di lavoro e il momento di inoltro dello stesso all'Impresa System selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO.

Con la citata delibera sono stati quindi inseriti due nuovi indicatori di parità (uno per il *delivery* e uno per l'*assurance*). In particolare, per il *delivery* è stato definito il KPI "Tempo medio di processamento per accoglienza e verifiche tecniche" e per l'*assurance* l'indicatore "Tempo medio di processamento in *back office*".²²

Poiché lo stesso articolo 16 della delibera n. 321/17/CONS fa riferimento al "momento di inoltro all'Impresa System selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO", si ritiene opportuno distinguere, per quanto riguarda il perimetro di confronto

²² Cfr. Art. 16, comma 1, della delibera n. 321/17/CONS.

per questi due indicatori, tra gli ordini/*trouble* ticket TIM Retail gestiti “on field” da Impresa System dagli ordini /*trouble* ticket gestiti “on field” da Telecom Italia System.

Il confronto TIM-OAO per questi indicatori si potrebbe declinare pertanto come segue:

Delivery:

- OL TIM Retail gestiti da Impresa System Verso OL OAO in regime disaggregato;
- OL TIM Retail gestiti da Telecom Italia System Verso OL OAO in regime disaggregato;
- OL TIM Retail (gestiti da Impresa System + Telecom Italia System) Verso OL OAO in regime disaggregato;

Assurance:

- TT TIM Retail per bonifica impulsiva gestiti da Impresa System Verso TT OAO in regime disaggregato;
- TT TIM Retail per bonifica impulsiva gestiti da Telecom Italia System Verso TT OAO in regime disaggregato;
- TT TIM Retail per bonifica impulsiva (gestiti da Impresa System + Telecom Italia System) Verso TT OAO in regime disaggregato.

Per l'*assurance* occorre tener conto del fatto che i *Trouble* Ticket relativi ai guasti multipli sono esclusi dal perimetro della disaggregazione, mentre rientrano solamente i *Trouble* Ticket della bonifica impulsiva.

Considerazioni conclusive

96. Si ritiene necessario che nel trasmettere al mercato gli esiti delle rilevazioni mensili dei KPI di non discriminazione, Telecom Italia riporti sempre, accanto al valore di ogni indicatore, i relativi volumi degli Ordinativi di Lavoro/*Trouble* Ticket compresi nel battente di calcolo del KPI, indicati separatamente per TIM Retail e per l'insieme degli OAO.

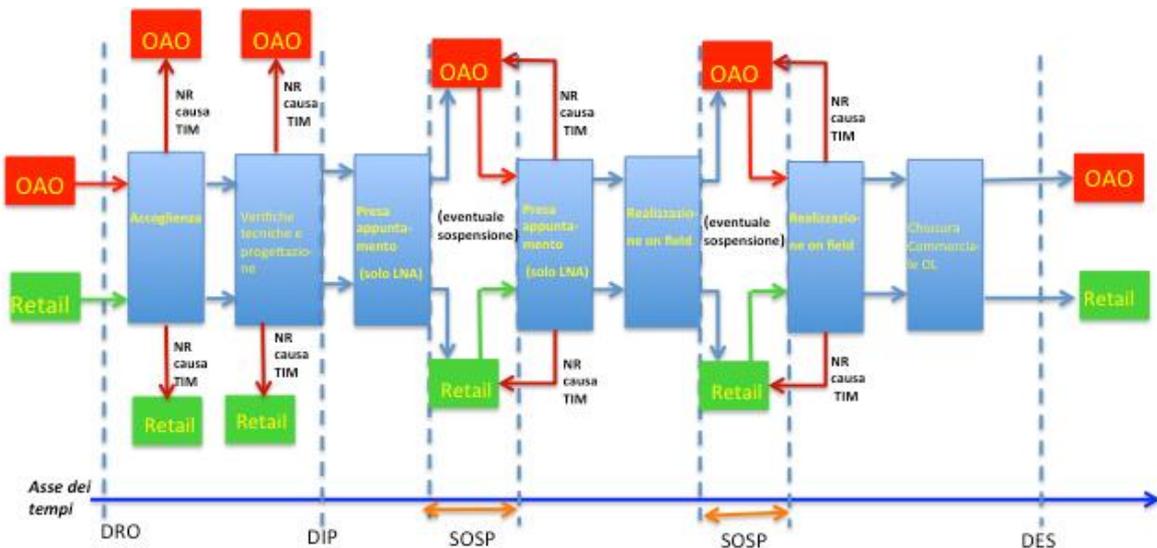
97. Nel tenere conto di quanto disposto dalla delibera n. 321/17/CONS, si è assunta l'ipotesi che, relativamente al *provisioning*, non si possano disaggregare in maniera disgiunta le tre fasi di presa appuntamento, realizzazione “on field” e chiusura commerciale, ma che esse costituiscano un insieme unico interamente disaggregabile. Qualora questa ipotesi venga meno, sarebbe necessario introdurre altri nuovi indicatori che vadano a coprire i tempi di attraversamento di ogni singola fase delle tre disaggregabili che, in base alla scelta dell'OAO, può rimanere in capo a Telecom Italia. In tale evenienza il confronto verrebbe effettuato da una parte sugli ordinativi ULL e SLU di Telecom Italia Retail, e dall'altra solo sugli ordinativi OAO per la fase specifica che resta in capo a Telecom Italia.

98. La delibera n. 321/17/CONS dispone che Telecom Italia sia l'unica titolare del contratto con le Imprese System che disciplina la fornitura delle prestazioni disaggregabili e che la stessa Telecom Italia debba garantire il coordinamento generale e di intermediazione tra OAO e Impresa System. Ancorché vi sia dunque una titolarità giuridica di Telecom Italia del contratto con le Imprese System, non si ritiene che questo fattore dovrebbe condurre ad equiparare le attività svolte dalle Imprese System a quelle gestite direttamente da Telecom Italia System. Le Imprese System sono infatti scelte dagli OAO ed operano in competizione tra di loro nella fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance* agli OAO. Ci si attende che la competizione tra Imprese System per essere selezionate dagli OAO favorisca l'efficienza nella fornitura delle attività ad esse affidate al di là dell'esercizio di controllo operato da Telecom Italia sulle stesse Imprese. Ciò induce a ritenere opportuna una revisione degli indicatori di parità di trattamento relativi al perimetro ULL e SLU, escludendo in particolare dal confronto tutti gli OL disaggregati e gestiti direttamente dalle Imprese System.

7. Indicatori per servizi forniti in *Full Equivalence*

7.1. KPI 1 FE - Indicatori di delivery in *Full Equivalence*

99. La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura relativi agli indicatori di delivery in Full Equivalence (sinteticamente indicati con KPI 1FE).



DRO: DATA RICEZIONE ORDINE

DES: DATA ESPLETAMENTO ORDINE

DIP: DATA INOLTRO A PRESA APPUNTAMENTO/IMPRESA TERZA (in regime disaggregato)

SOSP: TEMPI DI SOSPENSIONE PER CAUSE NON TELECOM ITALIA

Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, si ritiene opportuno in linea di massima per tutti gli indicatori di delivery, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia di piattaforma di rete utilizzata (rete in rame o rete *ultrabroadband*), come di seguito descritto.

Confronto tra servizi su rete in rame: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL ULL e degli OL SLU del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL ULL e degli OL SLU del segmento Wholesale.

Confronto tra servizi su rete *ultrabroadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) del segmento Wholesale.

I. PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA

Questo indicatore rende conto dell'incidenza degli scarti di responsabilità TIM Wholesale nel processo di delivery. A partire dal numero degli ordinativi chiusi in un mese, si considerano quelli tra di essi che sono stati scartati per cause che rientrano nel dominio di TIM Wholesale (sono quindi esclusi gli OL scartati per causa cliente o causa OLO/TIM Retail). Questo indicatore presuppone che ogni causale di scarto sia univocamente e correttamente associata ad un dominio di competenza.

Proposta Telecom Italia:

$$1) \frac{N_{NR}}{(N_{OK} + N_{NR})}$$

Dove:

NNR = numero di ordinativi Non Realizzabili (NR) inclusi nell'insieme di riferimento;

NOK = numero di ordinativi espletati OK per lo stesso servizio nello stesso periodo temporale.

Proposta ODV:

NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI IN UN MESE	A	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	B	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO
	(B/A)*100			

PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA			
	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO

Si osserva che, a differenza della proposta di Telecom Italia, l'ODV considera a denominatore solo gli ordini realizzati e non la somma tra questi e quelli complessivi. Inoltre la proposta dell'ODV indica esplicitamente il periodo di riferimento (1 mese) della misura e l'insieme dei non realizzabili da considerare nel computo, escludendo ciò che non afferisce a cause TIM Wholesale.

II. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea attiva.

Proposta Telecom Italia (il tempo è calcolato in giorni solari ed è la stessa per LA e LNA):

$2) \frac{\sum_{i=1}^N (\text{Data espletamento}_i - \text{DRO}_i)}{N}$	o equivalenti punti di misura del nuovo sistema di accoglienza
Dove:	
N = numero di ordinativi inclusi nell'insieme di riferimento	
DRO= Data Ricezione Ordine	
Data di inizio misurazione: Data di ricezione dell'ordine	
Data di fine misurazione: Data espletamento dell'OL	

Proposta ODV:

TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA			
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	Servizi su rete in rame:	Vs Servizi su rete in rame:

DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	SLU LA + ULL LA TI RETAIL		SLU LA +ULL LA OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSPi	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Ftt dp, FTTB, FTT H) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Ftt dp, FTTB, FTT H) OAO
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom	RITi			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA (In giorni solari)	Σ(DESi- DROi- SOSPi - RITi)/N			

Si osserva che le due proposte sono analoghe sebbene lo schema dell'ODV chiaramente tiene conto delle sospensioni e delle rimodulazioni per cause non Telecom oltre a non considerare gli OL in regime di disaggregazione. Inoltre, la proposta dell'ODV indica esplicitamente il periodo di riferimento (1 mese) della misura.

In relazione a questo indicatore, di facile interpretazione, l'ODV osserva che esso ha il pregio di evidenziare immediatamente la presenza di una criticità potenzialmente imputabile ad una disparità di trattamento, fornendo anche una prima indicazione di come l'impatto negativo sulle prestazioni si ripercuoterebbe sulla percezione del cliente finale, pur presentando un limite dovuto al fatto che, essendo riferito al processo end to end, ha all'interno del suo dominio alcune azioni condizionate dall'OAO/Retail. Infatti la DAC (Data di Attesa Consegna), indicata dall'OAO/Retail in fase di emissione dell'ordinativo di lavoro, condiziona l'espletamento dello stesso da parte di TIM Wholesale (esempio: una DAC molto avanti nel tempo comporta un espletamento molto avanti nel tempo). Di conseguenza, il tempo medio di espletamento può risultare più lungo a fronte di DAC medie più lunghe. Occorre quindi introdurre un altro indicatore di non discriminazione aggiuntivo che permetta di individuare (ove possibile) le prestazioni nella parte di processo di esclusiva pertinenza di TIM Wholesale, qualora si riscontrino possibili criticità sull'indicatore "Tempo medio di espletamento". Questo indicatore è quello riferito alla parte di processo che va dalla data della prima DAC all'espletamento dell'ordine, depurato da tutte le sospensioni o ritardi (per rimodulazioni DAC) non dovuti a TIM Wholesale, come di seguito definito.

III. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea attiva a partire dalla data della DAC indicata dall'OAO nell'ordinativo

TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	Servizi su rete in rame: SLU LA + ULL LA TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LA + ULL LA OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi			
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom a partire dalla data della prima DAC PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	SOSPi	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Ftt dp, FTTB, FTT H) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELL'APPUNTAMENTO per causa NON Telecom RELATIVO ALL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	RITi			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA PRIMA DAC (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DACi-SOSPi-RITi})/N$			

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Al fine di valutare il contributo dovuto alla DAC in caso di eventuale scostamento di valori tra Retail e Wholesale dell'indicatore "Tempo medio di espletamento", l'ODV ritiene utile introdurre un indicatore di controllo (non si tratta di un indicatore di non discriminazione), rappresentato dal valore medio della prima DAC (quella indicata dall'OAO/Retail nell'OL), come di seguito riportato:

IV. TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA (indicatore di controllo)

Questo indicatore esprime la durata media della DAC originaria (quella indicata sull'OL dall'OAO) di un ordinativo per servizi su linea attiva riferita alla DRO

TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA (indicatore di controllo)				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	Servizi su rete in rame: SLU LA + ULL LA TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LA + ULL LA OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi			
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO

V. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (**)

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea non attiva.

TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (**)				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi			
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELLA	RITi			

DAC per causa NON Telecom per l'ordine i-esimo appartenete ad N		
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA PRIMA DAC (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-SOSPi -RITi})/N$	

(**) NOTA: anche per questo indicatore valgono le considerazioni riportate nella nota relativa al tempo medio di espletamento per linea attiva.

VI. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea non attiva a partire dalla DAC indicata dall'operatore nell'OL.

TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	Servizi su rete in rame:	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL		
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	RITi			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DACi-SOSPi -RITi})/N$			

VII. TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA (indicatore di controllo)

Questo indicatore esprime la durata media della DAC originaria (quella indicata sull'OL dall'OAO) di un ordinativo per servizi su linea non attiva riferita alla DRO.

TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA (indicatore di controllo)				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi			
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Ftt dp, FTTB, FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO

In base alla proposta dell'ODV, per gli ordinativi su linea non attiva (LNA) è necessario introdurre anche un indicatore che monitori le prestazioni di Tim Wholesale nei confronti sia di Tim Retail sia degli OAO in fase di presa dell'appuntamento. Questo indicatore è il tempo medio di primo appuntamento, definito come l'intervallo tempo medio che intercorre tra la DRO e la data del primo appuntamento.

VIII. TEMPO MEDIO DI PRIMO APPUNTAMENTO

Questo indicatore esprime la durata media dell'intervallo di tempo che intercorre tra la DRO e la data del primo appuntamento, al netto di eventuali tempi di sospensione per cause non Telecom Italia.

TEMPO MEDIO DI PRIMO APPUNTAMENTO				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA OAO

APPi: DATA PRIMO APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	APPi			(al netto degli OL in regime disaggregato)
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO
TEMPO MEDIO DI APPUNTAMENTO	Σ(DROi-APPi-SOSPi)/N			

IX. TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO PER ACCOGLIENZA E VERIFICHE TECNICHE

L'ODV propone l'introduzione di un parametro, non presente nella proposta TIM, relativo alla sola fase di processamento degli ordini nel sistema di accoglienza. Tale parametro risponde al requisito dell'Autorità di cui all'art. 16 comma 1 della delibera n. 321/17/CONS.

Questo indicatore esprime la durata media dell'intervallo di tempo necessario a compiere le fasi di accoglienza, verifiche tecniche e progettazione. (Tempo compreso tra la DRO e il momento DIP dell'inoltro alla successiva fase di presa dell'appuntamento o di inoltro ad impresa terza (nel caso di ordinativo in regime disaggregato)).

NUMERO TOTALE DI ORDINATIVI USCITI IN UN MESE DALLA FASE DEI VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL OL realizzati da Impresa System	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (Solo OL in regime disaggregato)
DIPi: DATA INVIO ALLA SUCCESSIVA FASE DI PRESA DELL'APPUNTAMENTO O DI INOLTRO AD IMPRESA TERZA (nel caso di ordinativo in regime disaggregato) PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DIPi			
TEMPO MEDIO DI ACCOGLIENZA, VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	Σ(DROi-DIPi)/N	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL OL realizzati da TI System	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (Solo OL in regime disaggregato)
		Servizi su rete in rame:	Vs	Servizi su rete in rame:

		SLU + ULL TI RETAIL (OL realizzati da Impresa System + TI System)		SLU + ULL OAO (Solo OL in regime disaggregato)
--	--	--	--	---

X. TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA

Questo indicatore evidenzia il tempo medio di permanenza in coda di un ordinativo LNA gestito in accodamento. Si considerano tutti gli ordinativi usciti dalla coda unica nel mese di osservazione e su di essi si calcola la media del tempo di permanenza in accodamento.

Proposta Telecom Italia:

$$3) \frac{\sum_{i=1}^N (\text{Data uscita Coda Unica}_i - \text{Data ingresso Coda Unica}_i)}{N}$$

Dove:

N = numero di ordinativi inclusi nell'insieme di riferimento

Data di inizio misurazione: Data di ingresso in coda unica

Data di fine misurazione: Data di uscita in coda unica

Proposta ODV:

NUMERO DI ORDINATIVI LNA USCITI DALLA CODA UNICA NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DATA DI USCITA DALLA CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	A_i	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA OAO
DATA DI INGRESSO IN CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	B_i			
TEMPO DI PERMANENZA IN CODA DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	C_i=A_i-B_i			
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	ΣC_i/N	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO

Si osserva che la definizione del parametro è sostanzialmente la stessa per Telecom Italia e per l'ODV.

XI. PERCENTUALE OL CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM RISPETTO A DAC ORIGINARIA

In aggiunta ai parametri proposti da TIM l'ODV propone anche la misura del tasso di rimodulazione, con ciò allineandosi ad uno dei parametri introdotti con la delibera n. 309/14/CONS.

L'indicatore fornisce la percentuale degli ordinativi a DAC che hanno subito rimodulazioni della DAC per causa TIM. A partire dal numero degli OL a DAC espletati nel mese, si considera la quota parte che ha subito rimodulazioni per causa TIM. Non si considerano gli OL con DAC rimodulata causa cliente o causa OLO/Retail.

NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC ESPLETATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI ESPLETATI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	D	Tutti i servizi a DAC su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL	Vs	Tutti i servizi a DAC su rete in rame: SLU + ULL OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	(D/N) * 100	Tutti i servizi a DAC su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) TI RETAIL	Vs	Tutti i servizi a DAC su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

XII. PERCENTUALE OL ATTIVATI NEL MESE ASSOCIATI AD UTENZE CON TICKET CHIUSI NEI 15GG SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE

L'ODV, in aggiunta, introduce un parametro in grado di misurare la qualità del processo di attivazione.

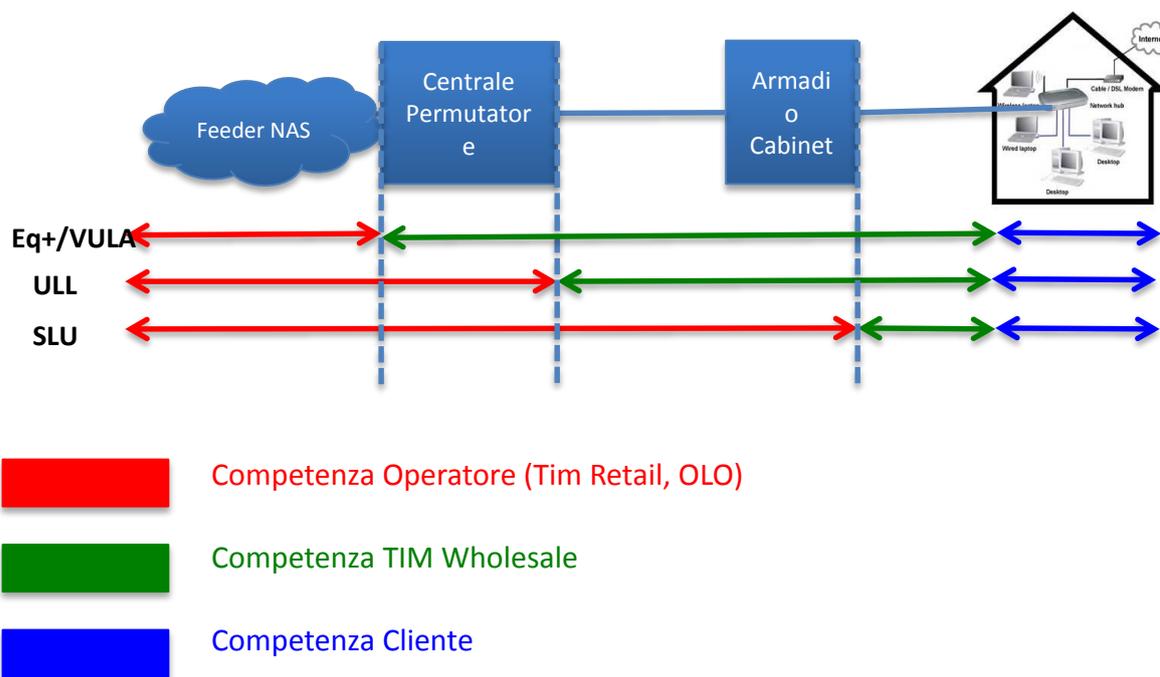
L'indicatore fornisce la percentuale delle utenze attivate nel mese che hanno avuto almeno un guasto (aperto e risolto) nei 15 giorni solari successivi all'attivazione. È un indice della qualità degli interventi che hanno portato all'attivazione del servizio.

NUMERO DI ORDINATIVI ATTIVATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI RELATIVI A UTENZE CON TROUBLE TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	D	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (al netto degli OL in regime disaggregato)
PERCENTUALE DI ORDINI CON TROUBLE TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	$(D/N) * 100$	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO

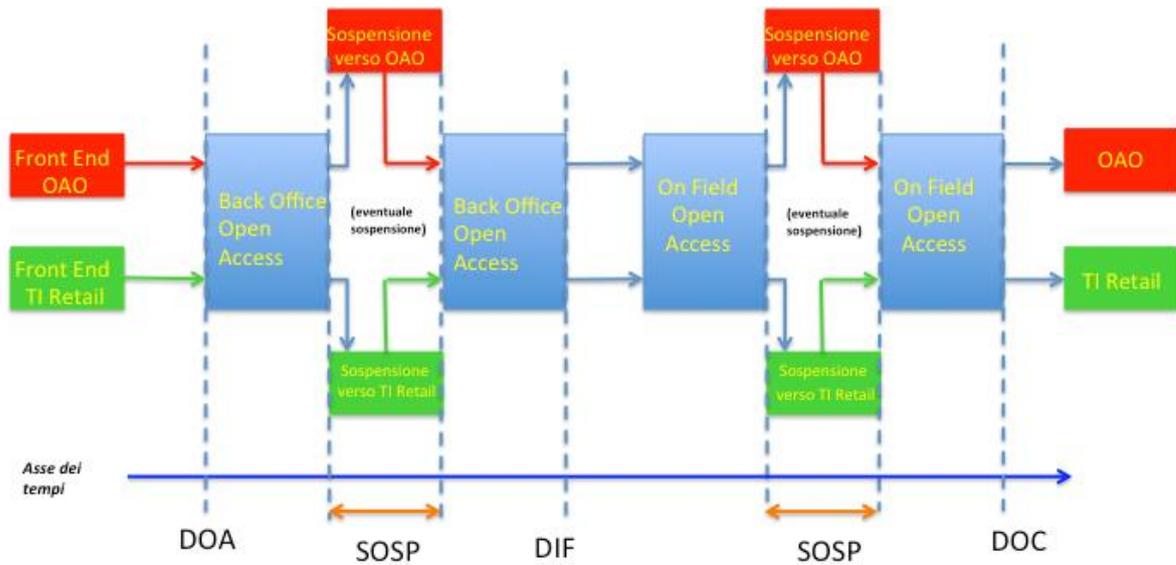
7.2. KPI 2 FE - Indicatori di assurance in Full Equivalence

Nei processi di assurance in regime di Full Equivalence, l'insieme di riferimento è costituito dai guasti che rientrano nel dominio di rete di competenza TIM Wholesale al netto di "cause di forza maggiore" e "causa terzi".

La seguente figura riporta il dominio di rete di competenza di TIM Wholesale per i servizi in regime di Full Equivalence (evidenziata in verde).



La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura per gli indicatori di assurance in Full Equivalence (sinteticamente indicati come KPI 2FE).



DOA: DATA/ORA APERTURA DEL TROUBLE TICKET (TT)
 DIF: DATA DI INVIO TICKET ON FIELD
 DOC: DATA/ORA CHIUSURA DEL TROUBLE TICKET (TT)
 SOSP: TEMPI DI SOSPENSIONE PER CAUSE NON TELECOM ITALIA

Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, anche per i processi di *assurance*, si ritiene opportuno, in linea di massima per tutti gli indicatori, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia di piattaforma di rete utilizzata (rete in rame o rete *ultrabroadband*), come di seguito descritto:

- Confronto tra servizi su rete in rame: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee ULL e SLU del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee ULL e SLU del segmento Wholesale.
- Confronto tra servizi su rete *ultrabroadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) del segmento Wholesale.

I. TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO

L'indicatore rappresenta il tempo medio che TIM Wholesale impiega per risolvere un guasto al netto delle sospensioni non riconducibili a responsabilità di TIM Wholesale.

Proposta Telecom Italia (misura in giorni solari):

$$4) \frac{\sum_{i=1}^N (D/o \text{ notifica chiusura } TT_i - D/o \text{ apertura } TT_i - Sosp_i)}{N}$$

Dove:
 N = numero di ordinativi inclusi nell'insieme di riferimento
 "Sosp" = tempo di sospensione del Trouble Ticket (TT)
 Data di inizio misurazione: Data/ora di apertura del TT
 Data di fine misurazione: Data/ora di notifica chiusura del TT

Proposta ODV:

TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO				
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (al netto dei TT in regime disaggregato)
DOCi: DATA/ORA CHIUSURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOCi			
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSPi	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTT H) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Ftt dp, FTTB, FTT H) OAO
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DOCi}-\text{DOAi}-\text{SOSPi})/N$			

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si osserva che le due proposte sono analoghe sebbene nel modello dell'ODV sono escluse le sospensioni per causa non TIM e i TT in regime di disaggregazione.

II. TEMPO MEDIO DI PEROCESSAMENTO IN BACK OFFICE

L'ODV, in aggiunta, propone un indicatore che rappresenta il tempo medio che TIM Wholesale impiega per gestire un guasto in back office al netto delle sospensioni non riconducibili a responsabilità di TIM Wholesale.

NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA TRANSITATI IN BAK OFFICE NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i- esimo appartenente ad N	DOAi	Servizi su rete in rame:	Vs	Servizi su rete in rame:

DIFi: DATA/ORAZIONE DELL'INVIO "ON FIELD"/ ALL'IMPRESA "SYSTEM"(nel caso di TT in regime disaggregato) DEL TT i-esimo appartenente ad N	DIFi	SLU +ULL TI RETAIL (solo TT bonifica impulsiva realizzati da Impresa System)		SLU +ULL OAO (solo TT in regime disaggregato)
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSPi	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL (solo TT bonifica impulsiva realizzati da Telecom Italia System)	Vs	Servizi su rete in rame: SLU +ULL OAO (solo TT in regime disaggregato)
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN BACK OFFICE (In giorni lavorativi)	Σ(DIFi-DOAi-SOSPi)/N	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL (solo TT bonifica impulsiva realizzati da Impresa System +Telecom Italia System)	Vs	Servizi su rete in rame: SLU +ULL OAO (solo TT in regime disaggregato)

III. PERCENTUALE GUASTI RIPETUTI ENTRO 15 GIORNI SOLARI

L'indicatore evidenzia la percentuale di guasti chiusi nel mese che hanno avuto un guasto sulla stessa utenza nei quindici giorni precedenti la chiusura. Esso evidenzia l'incidenza della ripetitività dei guasti.

Proposta Telecom Italia:

$$5) \frac{N_{TT_Ripetuti}}{N_{TT_totali}}$$

Dove:

$N_{TT_Ripetuti}$ = numero di TT su linee per le quali è stato chiuso un TT di Disservizio Causa Telecom Italia entro 15 giorni solari precedenti.

N_{TT_totali} = numero totale di TT dell'insieme di riferimento

Proposta ODV:

NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO
--	---	---

DI CUI SU LINEE PER LE QUALI E' STATO CHIUSO UN TT ENTRO 15gg SOLARI PRECEDENTI AL NETTO DELLE CHIUSURE ORIGINALI CAUSA OLO	A	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (al netto dei TT in regime disaggregato)
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 15 GG	(A/N)*100	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO

Si osserva che le due proposte appaiono confrontabili tenuto conto dell'impatto degli ordini in regime di disaggregazione.

IV. PERCENTUALE GUASTI RISOLTI ENTRO 2GG LAVORATIVI (successivi all'apertura della segnalazione)

In aggiunta l'ODV propone un indicatore che fornisce la percentuale di guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo successivo all'apertura della segnalazione. I due giorni costituiscono il riferimento derivante dalle aspettative del cliente.

NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE				
	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI CHIUSI ENTRO 2GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL' APERTURA DELLA SEGNALAZIONE(AL NETTO DELLE SOSPENSIONI CAUSA NON TELECOM)	B	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (al netto dei TT in regime disaggregato)
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	(B/N)*100	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO

V. PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI

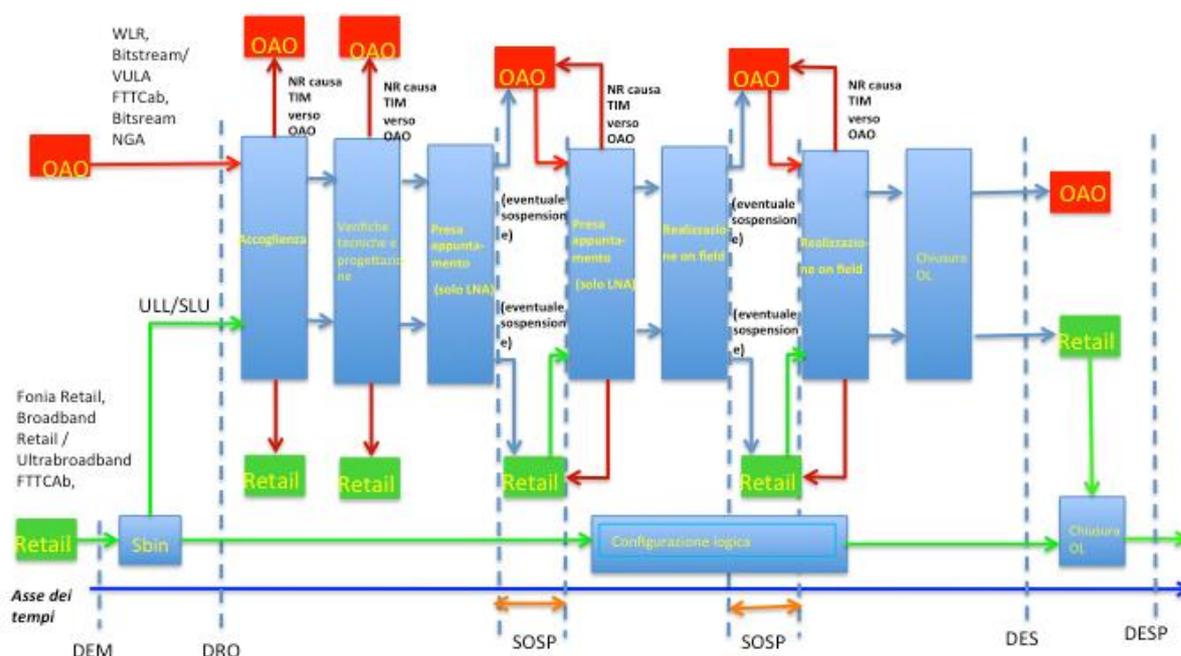
Tale indicatore, proposto dall'ODV, fornisce un'idea della guastabilità degli accessi su base mensile.

NUMERO MEDIO NEL MESE DEGLI ACCESSI ATTIVI PER SERVIZIO (Calcolato separatamente tra OAO e Retail)	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
NUMERO TROUBLE TICKET (TT) CHIUSI NEL MESE CON CAUSALI CHE IDENTIFICANO GUASTI SULLA RETE DI ACCESSO DI COMPETENZA TELECOM ITALIA	C	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL	Vs	Servizi su rete in rame: SLU +ULL OAO
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI	(C/N)*100	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO

8. Indicatori per servizi forniti in *Equivalence Plus*

8.1. KPI 1 EP - Indicatori di delivery in *Equivalence Plus*

La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura relativi agli indicatori di delivery in *Equivalence Plus* (sinteticamente indicati con KPI 1 EP).



Come si vede dalla figura, in regime di *Equivalence Plus* “l’end- to -end” dei servizi omologhi Retail e Wholesale non coinciderebbe in termini di punti di misura. Infatti, nel

caso Wholesale l'“end-to-end” è compreso tra l'istante DRO e l'istante DES, mentre nel caso Retail l'“end-to-end” va dall'istante DEM all'istante DESP. Per la definizione degli indicatori sono possibili, secondo l'ODV, due approcci:

- 1) Si confronta il processo Retail solo per la parte del servizio base (ULL o SLU) sotteso al servizio di accesso (da DRO a DES) con il corrispondente servizio Wholesale “end-to-end” (da DRO a DES); in questo caso, come ulteriore dato di riferimento si deve considerare per Retail e Wholesale la prima DAC (quella indicata da OAO/Retail nell'ordinativo);
- 2) Si confronta il processo Retail “end-to-end” (da DEM a DESP) con il corrispondente servizio Wholesale “end-to-end” (da DRO a DES); in questo caso, come ulteriore dato di riferimento si deve considerare per Retail e Wholesale il primo appuntamento al posto della prima DAC.

Nella propria proposta l'ODV riporta, a titolo di esempio, il confronto Retail –Wholesale riferito al solo intervallo compreso tra DRO e DES. Quindi, per TIM Retail si considerano in realtà solo i servizi di base sottesi ai servizi di accesso considerati (ULL distinto tra ULL fonia e ULL broadband) e SLU.

Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, l'ODV ritiene opportuno, in linea di massima per tutti gli indicatori di delivery, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia servizi (fonia, broadband, ultrabroadband), come di seguito descritto:

- **Confronto tra servizi fonia:** si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL fonia del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL WLR del segmento Wholesale.
- **Confronto tra servizi broadband:** si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL broadband del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL Bitstream del segmento Wholesale.
- **Confronto tra servizi ultrabroadband:** si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL ultrabroadband del segmento Retail (solo su piattaforma FTTCab) con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL VULA e Bitstream NGA (su piattaforma FTTCab) del segmento Wholesale.

I. PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA

Questo indicatore rende conto dell'incidenza degli scarti di responsabilità TIM Wholesale nel processo di *delivery*. A partire dal numero degli ordinativi chiusi in un mese, si considerano quelli tra di essi che sono stati scartati per cause che rientrano nel dominio di TIM Wholesale (sono quindi esclusi gli OL scartati per causa cliente o causa OLO/TIM Retail). Questo indicatore presuppone che ogni causale di scarto sia univocamente associata ad un dominio di competenza.

NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI IN UN MESE	A	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	B	FONIA RETAIL	Vs	WLR
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FttCab)

II. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in *delivery* di un ordinativo per servizi su linea attiva.

NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	FONIA LA RETAIL	Vs	WLR LA
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	BROADBAND LA RETAIL	Vs	BITSTREAM LA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE causa NON Telecom Italia PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	ULTRA BROADBAND LA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LA (FttCab)

TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom per l'ORDINE i-esimo appartenente ad N	RIT_i	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO (In giorni solari)	$\sum(\text{DESi-DROi-SOSPi-RITi})/N$	

Come già visto per i servizi in Full Equivalence, questo indicatore presenta un limite dovuto al fatto che, essendo riferito al processo end to end, ha all'interno del suo dominio alcune azioni condizionate dall'OAO/Retail. Infatti la DAC (Data di Attesa Consegna) indicata dall'OAO/Retail condiziona l'espletamento da parte di TIM Wholesale (esempio: una DAC molto avanti nel tempo comporta un espletamento molto avanti nel tempo). Di conseguenza, il tempo medio di espletamento può risultare più lungo a fronte di DAC medie più lunghe. Occorre quindi introdurre un altro indicatore di non discriminazione aggiuntivo che permetta di individuare (ove possibile) le prestazioni nella parte di processo di esclusiva pertinenza di TIM Wholesale. Questo indicatore è quello riferito alla parte di processo che va dalla data della prima DAC all'espletamento dell'ordine, depurato da tutte le sospensioni o ritardi non dovuti a TIM Wholesale.

III. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea attiva a partire dalla data della DAC originaria indicata dall'OAO/TIM Retail nell'OL.

		PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N			
DAC _i : DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DAC_i	FONIA LA RETAIL	Vs	WLR LA
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	BROADBAND LA RETAIL	Vs	BITSTREAM LA

TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo a partire dalla data della prima DAC	SOSP_i	ULTRA BROADBAND LA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LA (FttCab)
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELL'APPUNTAMENTO per causa NON Telecom per l'ordine i-esimo appartenente ad N	RIT_i			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA PRIMA DAC (In giorni solari)	$\sum(\text{DESi-DACi-SOSP}_i - \text{RIT}_i)/N$			

Al fine di valutare il contributo dovuto alla DAC in caso di eventuale differenza di valori tra Retail e Wholesale dell'indicatore "Tempo medio di espletamento", sarebbe utile introdurre un indicatore di controllo (non si tratta di un indicatore di non discriminazione), rappresentato dal valore medio della prima DAC (quella indicata dall'OAO/TIM Retail), come di seguito riportato:

IV. TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA (indicatore di controllo)

Questo indicatore esprime la durata media della DAC originaria (quella indicata sull'OL dall'OAO/Retail) di un ordinativo per servizi su linea attiva riferita alla DRO

NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DRO _i : DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DRO_i	FONIA LA RETAIL	Vs	WLR LA
DAC _i : DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DAC_i	BROADBAND LA RETAIL	Vs	BITSTREAM LA
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA	$\sum(\text{DAC}_i - \text{DRO}_i)/N$	ULTRA BROADBAND LA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LA (FttCab)

V. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea non attiva.

NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	FONIA LNA RETAIL	Vs	WLR LNA
DESi DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	BROADBAND LNA RETAIL	Vs	BITSTREAM LNA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE PER CAUSA NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo	SOSPi	ULTRA BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LNA (FttCab) + Bitstream NGA LNA (FttCab)
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom per l'ordine i-esimo appartenente a N	RITi			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO (In giorni solari)	$\sum (DESi - DROi - SOSPi) / N$			

Anche in questo caso valgono le considerazioni riportate nella nota relativa al tempo medio di espletamento per linea attiva.

VI. TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA

Questo indicatore esprime la durata media della lavorazione in delivery di un ordinativo per servizi su linea non attiva a partire dalla data della DAC originaria indicata dall'OAO/Tim Retail sull'OL.

NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO
---	---	---

DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	FONIA LA RETAIL	Vs	WLR LA
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	BROADBAND LA RETAIL	Vs	BITSTREAM LA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo a partire dalla data del primo appuntamento	SOSPi	ULTRA BROADBAND LA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LA (FttCab)
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELL'APPUNTAMENTO per causa NON Telecom	RITi			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DEL PRIMO APPUNTAMENTO (In giorni solari)	$\sum(\text{DESi-DACi-SOSPi-RITi})/N$			

VII. TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA (indicatore di controllo)

Questo indicatore esprime la durata media della DAC originaria (quella indicata sull'OL dall'OAD) di un ordinativo per servizi su linea non attiva riferita alla DRO.

NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	FONIA LNA RETAIL	Vs	WLR LNA
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	BROADBAND LNA RETAIL	Vs	BITSTREAM LNA
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA	$\sum(\text{DACi-DROi})/N$	ULTRA BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LNA (FttCab)

Per gli ordinativi su linea non attiva (LNA) è necessario introdurre anche un indicatore che monitori le prestazioni di Tim Wholesale nei confronti sia di Tim Retail e sia degli OAO in fase di presa dell'appuntamento. Questo indicatore è il tempo medio di

appuntamento, definito come l'intervallo tempo medio che intercorre tra la DRO e la data del primo appuntamento.

VIII. TEMPO MEDIO DI PRIMO APPUNTAMENTO

Questo indicatore esprime la durata media dell'intervallo di tempo che intercorre tra la DRO e la data del primo appuntamento, al netto di eventuali tempi di sospensione per cause non Telecom Italia.

NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	FONIA LNA RETAIL	Vs	WLR LNA
APPi: DATA PRIMO APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	APPi	BROADBAND LNA RETAIL	Vs	BITSTREAM LNA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	ULTRA BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LNA (FttCab)
TEMPO MEDIO DI APPUNTAMENTO	$\sum(DROi-APPi-SOSPi)/N$			

IX. TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA

Questo indicatore evidenzia il tempo medio di permanenza in coda di un ordinativo LNA gestito in accodamento. Si considerano tutti gli ordinativi usciti dalla coda unica nel mese di osservazione e su di essi si calcola la media del tempo di permanenza in accodamento.

NUMERO DI ORDINATIVI LNA USCITI DALLA CODA UNICA NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DATA DI USCITA DALLA CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	Ai	FONIA LNA RETAIL	Vs	WLR LNA
DATA DI INGRESSO IN CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	Bi			

TEMPO DI PERMANENZA IN CODA DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	$C_i=A_i-B_i$	BROADBAND LNA RETAIL ULTRA	Vs	BITSTREAM LNA VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LNA (FttCab)
TEMPO DI PERMANENZA IN CODA DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	$C_i=A_i-B_i$	BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)		
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	$\sum C_i/N$	BROADBAND LNA RETAIL	Vs	BITSTREAM LNA

X. PERCENTUALE OL CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM RISPETTO A DAC* ORIGINARIA

L'indicatore fornisce la percentuale degli ordinativi a DAC che hanno subito rimodulazioni della DAC per causa TIM. A partire dal numero degli OL a DAC espletati nel mese, si considera la quota parte che ha subito rimodulazioni per causa TIM. Non si considerano gli OL con DAC rimodulata causa cliente o causa OLO/Retail.

NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC ESPLETATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI ESPLETATI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	D	SERVIZI FONIA RETAIL A DAC	Vs	SERVIZI WLR A DAC
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	$(D/N) * 100$	SERVIZI BROADBAND RETAIL A DAC	Vs	SERVIZI BITSTREAM A DAC
		SERVIZI ULTRA BROADBAND RETAIL A DAC (solo FttCab)	Vs	SERVIZI VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FttCab) A DAC

* N.B: Per il segmento Retail si fa riferimento alla DAC del servizio di base sotteso (ULL /SLU)

XI. PERCENTUALE OL ATTIVATI NEL MESE ASSOCIATI AD UTENZE CON TICKET CHIUSI NEI 15GG SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE

L'indicatore fornisce la percentuale delle utenze attivate nel mese che hanno avuto almeno un guasto (aperto e risolto) nei 15 giorni solari successivi all'attivazione. E' un indice della qualità delle azioni che hanno portato all'attivazione del servizio.

NUMERO DI ORDINATIVI ATTIVATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI RELATIVI A UTENZE CON TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	D	FONIA RETAIL	Vs	WLR
		BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM

PERCENTUALE DI ORDINI CON TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	(D/N) * 100	ULTRA BROADBAND RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FttCab)
---	-------------	--------------------------------------	----	--

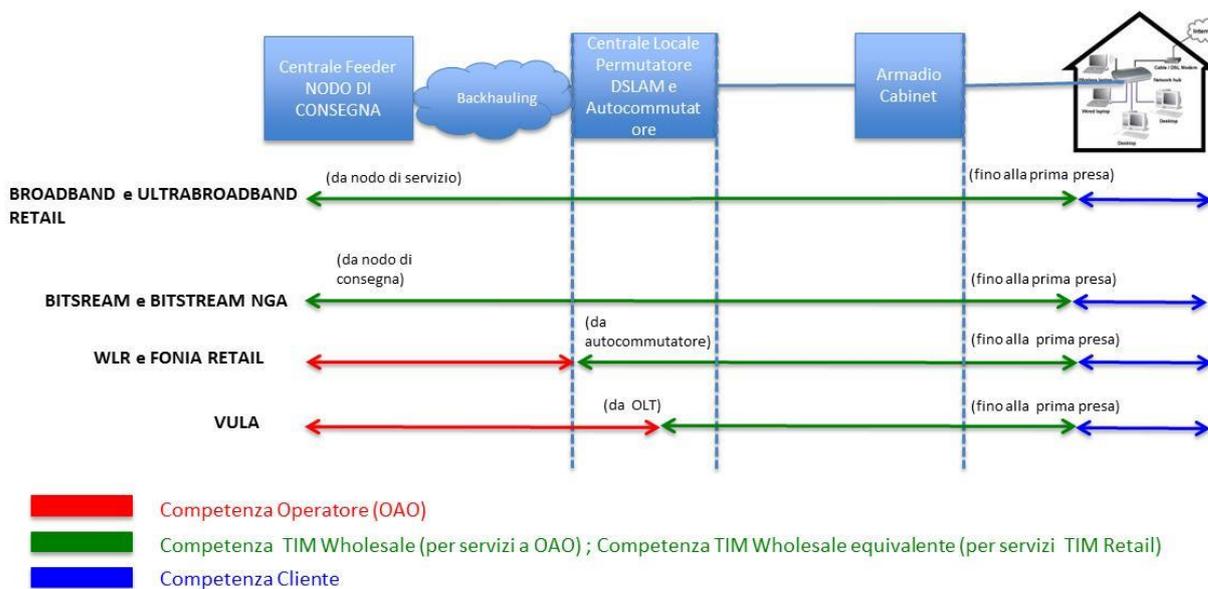
8.2. KPI 2 EP - Indicatori di assurance in Equivalence Plus

Nei processi di *assurance* in regime di Equivalence Plus, l'insieme di riferimento per i servizi agli OAO è costituito dai guasti che rientrano nel dominio di rete di competenza TIM Wholesale al netto di "cause di forza maggiore" e "causa terzi".

Per i servizi Retail si considerano i guasti rilevati sulla parte di rete corrispondente a quella individuata per il servizio OAO omologo o assimilato.

La seguente figura riporta il dominio di rete di competenza di TIM Wholesale per i servizi in regime di Full Equivalence (evidenziata in verde).

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura per gli indicatori di *assurance* in Equivalence Plus (sinteticamente indicati come KPI 2EP).

NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DOA: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	Bi	FONIA RETAIL	Vs	WLR
DOC: DATA/ORA CHIUSURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	Ci	BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSP_i	ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	Vs	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FTTCab)
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE (In giorni solari)	$\Sigma(Ci-Bi-SOSP_i)/N$			

II. PERCENTUALE GUASTI RIPETUTI ENTRO 15 GIORNI SOLARI

L'indicatore evidenzia la percentuale di guasti chiusi nel mese che hanno avuto un guasto sulla stessa utenza nei quindici giorni precedenti la chiusura. Esso evidenzia l'incidenza della ripetitività dei guasti.

NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI SU LINEE PER LE QUALI E' STATO CHIUSO UN TT ENTRO 15gg SOLARI PRECEDENTI AL NETTO DELLE CHIUSURE ORIGINALI CAUSA OLO	A	FONIA RETAIL	Vs	WLR
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 15 GG	$(A/N)*100$	BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	Vs	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FTTCab)

III. PERCENTUALE GUASTI RISOLTI ENTRO 2GG LAVORATIVI (successivi all'apertura della segnalazione)

L'indicatore fornisce la percentuale di guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo successivo all'apertura della segnalazione. I due giorni costituiscono il riferimento derivante dalle aspettative del cliente.

NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
DI CUI CHIUSI ENTRO 2GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL' APERTURA DELLA SEGNALEZIONE (AL NETTO DELLE SOSPENSIONI E APPUNTAMENTI)	B	FONIA RETAIL	Vs	WLR
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	(B/N)*100	BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	Vs	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FTTCab)

IV. PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI

L'indicatore fornisce un'idea della guastabilità degli accessi su base mensile

NUMERO MEDIO NEL MESE DEGLI ACCESSI ATTIVI (Calcolato separatamente tra OAO e Retail)	N	PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO		
NUMERO TT CHIUSI NEL MESE CON CAUSALI CHE IDENTIFICANO GUASTI SULLA RETE DI ACCESSO DI COMPETENZA TELECOM ITALIA	C	FONIA RETAIL	Vs	WLR
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI	(C/N)*100	BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	Vs	VULA (FttCab) Bitstream NGA (FTTCab)

9. Indicatori per il sistema di accoglienza CRM Now

9.1. KPI 3 – Indicatori di funzionamento del CRM Now

PERCENTUALE DI DISPONIBILITA' DEL SISTEMA	
L'indicatore rappresenta la percentuale di tempo in cui il sistema è funzionante	
TEMPO DI OSSERVAZIONE	Toss
TEMPO DI DISPONIBILITA' nell'arco di Toss	Tdisp
PERCENTUALE DI DISPONIBILITA'	(Tdisp/Toss) *100

INDICE PRESTAZIONALE DEL CRM		
L'indicatore rappresenta la percentuale degli ordinativi in lavorazione che alla data della rilevazione hanno superato la soglia di permanenza in predelivery		
NUMERO ORDINI DI UN DETERMINATO SERVIZIO, RICEVUTI DA N O PIU' GIORNI, CHE, ALLA DATA DELLA RILEVAZIONE, RISULTANO IN LAVORAZIONE SUL CRM SENZA ORDINE FORMALIZZATO VERSO OPEN ACCESS	A	L'INDICE PRESTAZIONALE DEVE ESSERE CALCOLATO PER OGNUNO DEI SERVIZI RIPORTATI NELLA TABELLA SOTTOSTANTE E RILEVATO CON FREQUENZA SETTIMANALE
NUMERO TOTALE DEGLI ORDINATIVI IN LAVORAZIONE PER LO STESSO SERVIZIO, NON ANCORA CHIUSI ALLA DATA DELLA RILEVAZIONE	B	
INDICE PRESTAZIONALE CRM (IP-CRM)	(A/B) *100	

Per quanto riguarda i valori di N (soglia critica di permanenza) per gli ordinativi di lavoro che concorrono al calcolo dell'IP-CRM, vale quanto riportato nella seguente tabella:

SERVIZIO	scelti su base DRO (DATA RICEZIONE ORDINE)
ULL_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav
ULL_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav
WLR_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 4gg_lav
WLR_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 11gg_lav
BTS_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 8gg_solari
BTS_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_solari
SLU_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav
SLU_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav
VULA_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav
VULA_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav
BTS_NGA LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav
BTS_NGA LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav

10. Tabelle riassuntive

SERVIZI IN FULL EQUIVALENCE INDICATORI DI DELIVERY

Indicatore	N. livelli di implementazione
Percentuale Ordini non realizzabili causa Telecom Italia	2
Tempo medio di espletamento per linea attiva	2
Tempo medio di espletamento per linea attiva riferito alla data della DAC originaria	2
Tempo medio di espletamento per linea non attiva	2
Tempo medio di espletamento per linea non attiva riferito alla data della DAC originaria	2
Tempo medio di primo appuntamento	2
Tempo medio di processamento per accoglienza e verifiche tecniche	3
Tempo medio di permanenza in coda	2
Percentuale OL con DAC rimodulata causa Telecom rispetto a DAC originaria	2
Percentuale OL attivati nel mese con trouble ticket chiusi nei 15 gg solari successivi all'attivazione	2

Totale Delivery: 10 indicatori con 21 livelli di implementazione

INDICATORI DI ASSURANCE

Tempo medio di risoluzione del guasto	2
Tempo medio di processamento in Back Office	3
Percentuale guasti ripetuti entro 15 giorni solari	2
Percentuale guasti risolti entro 2gg lavorativi	2
Percentuale circuiti reclamanti	2

Totale Assurance: 5 indicatori con 11 livelli di implementazione

Totale Indicatori Delivery + Assurance Full Equivalence: 15 con 32 livelli di implementazione a cui si aggiungono due indicatori di controllo:

- Tempo medio DAC-DRO per Linea Attiva con 2 livelli di implementazione;
- Tempo medio DAC-DRO per Linea Non Attiva con 2 livelli di implementazione;

SERVIZI IN EQUIVALENCE PLUS INDICATORI DI DELIVERY

Indicatore	N. livelli di implementazione
Percentuale Ordini non realizzabili causa Telecom Italia	3
Tempo medio di espletamento per linea attiva	3
Tempo medio di espletamento per linea attiva riferito alla data della DAC originaria	3
Tempo medio di espletamento per linea non attiva	3
Tempo medio di espletamento per linea non attiva riferito alla data della DAC originaria	3
Tempo medio di appuntamento	3
Tempo medio di permanenza in coda	3
Percentuale OL con DAC rimodulata causa Telecom rispetto a DAC originaria	3
Percentuale OL attivati nel mese con trouble ticket chiusi nei 15 gg solari successivi all'attivazione	3
Totale Delivery: 9 indicatori con 27 livelli di implementazione	

INDICATORI DI ASSURANCE

Tempo medio di risoluzione del guasto	3
Percentuale guasti ripetuti entro 15 giorni solari	3
Percentuale guasti risolti entro 2gg lavorativi	3
Percentuale circuiti reclamanti	3
Totale Assurance: 4 indicatori con 12 livelli di implementazione	

Totale Indicatori Delivery + Assurance Equivalence Plus: 13 con 39 livelli di implementazione a cui si aggiungono due indicatori di controllo:

- Tempo medio DAC-DRO per Linea Attiva con 3 livelli di implementazione;
- Tempo medio DAC-DRO per Linea Non Attiva con 3 livelli di implementazione.