

ALLEGATO B.1: Proposta di TI per la semplificazione dei KPI di non discriminazione

Premessa

In coerenza con le discontinuità introdotte dall'adozione del NME, TI ha formulato una autonoma proposta da considerare ai fini di quanto previsto dall'articolo 64, comma 12 della Delibera n. 623/15/CONS.

La proposta distingue tra i servizi in *Full Equivalence* e i servizi in *Equivalence+* pur individuando lo stesso insieme di indicatori. In particolare, per quel che riguarda gli indicatori relativi ai tempi medi di *delivery*, il punto iniziale di misura è la Data Ricezione dell'Ordine (DRO) mentre quello finale è la Data di Espletamento (DES), o equivalenti punti di misura del nuovo sistema di accoglienza.

Gli indicatori individuati permettono inoltre di monitorare non soltanto le performance riguardanti le nuove attivazioni ma anche quelle relative alle migrazioni da OAO verso TI Retail e viceversa.

Proposta di semplificazione dei KPI di non discriminazione

Nell'ambito del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) Telecom Italia (TI) formula una proposta organica di semplificazione e razionalizzazione dei *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI_nd) al fine di superare l'attuale frammentazione degli indicatori.

La proposta è coerente con il NME adottato da TI che, come detto, si basa sull'equiparazione di TI Retail ad un OAO infrastrutturato. Ciò presuppone, di conseguenza, l'utilizzo da parte di TI Retail degli stessi servizi base di accesso alla rete erogati da Open Access.

Pertanto:

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

La proposta distingue tra i servizi in *Full Equivalence* e i servizi in *Equivalence+* pur individuando lo stesso insieme di indicatori. In particolare, **per quel che riguarda gli indicatori relativi ai tempi medi di *delivery*, il punto iniziale di misura è la Data Ricezione dell'Ordine (DRO) mentre quello finale è la Data di Espletamento (DES), o equivalenti punti di misura del nuovo sistema di accoglienza.**

Gli indicatori individuati permettono inoltre di monitorare non soltanto le *performance* riguardanti le nuove attivazioni ma anche le *performance* relative alle migrazioni da OAO verso TI Retail e viceversa.

Il monitoraggio della parità di trattamento sui servizi di *delivery* ed *assurance* dei **servizi base di accesso alla rete** (fibra e rame) sarà assicurato dalla seguente proposta di KPI:

KPI		OAO			TI Retail		
		SLU	ULL	VULA (FTTdp, FTTB, FTTH)	SLU	ULL	VULA (FTTdp, FTTB, FTTH)
DELIVERY							
% Ordini di Lavoro Non Realizzabili (1)		%	%	%	%	%	%
Espletamento ordinativo di lavoro (2)	Linea Attiva	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari
	Linea Non Attiva	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari
Ageing permanenza in coda (3)		Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari
ASSURANCE							
Risoluzione guasto (4)		Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari
% guasti ripetuti entro 15 giorni solari (5)		%	%	%	%	%	%

Tabella 1 – La matrice di confrontabilità sui servizi in Full Equivalence

Formule e punti di misura:

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

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.

$$2) \frac{\sum_{i=1}^N (Data\ espletamento_i - DRO_i)}{N}$$

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

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

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

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

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

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

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

Al fine di permettere un monitoraggio della parità di trattamento anche nei confronti degli OAO non infrastrutturati sui processi di *delivery* ed *assurance* relativi agli altri servizi *wholesale* regolamentati erogati in *Equivalence+* la proposta di KPI è la seguente:

KPI		OAO				TI Retail		
		WLR	Bitstream	Bitstream NGA	VULA (FTTCab)	Fonia retail	Broadband retail	Ultra broadband retail
DELIVERY								
% Ordini di Lavoro Non Realizzabili (1)		%	%	%	%	%	%	%
Espletamento ordinativo di lavoro (2)	Linea Attiva	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari
	Linea Non Attiva	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari
Ageing permanenza in coda (3)		Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari	Tempo medio in giorni solari
ASSURANCE								
Risoluzione guasto (4)		Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari	Tempo medio in ore solari
% guasti ripetuti entro 15 giorni solari (5)		%	%	%	%	%	%	%

Tabella 2 – La matrice di confrontabilità sui servizi in *Equivalence+*

Formule e punti di misura:

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

Dove:

NNR = numero di ordinativi NR inclusi nell'insieme di riferimento;

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

$$2) \frac{\sum_{i=1}^N (Data\ espletamento_i - DRO_i)}{N}$$

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

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

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

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

Dove:

N = numero di ordinativi inclusi nell'insieme di riferimento

“Sosp” = tempo di sospensione del TT

Data di inizio misurazione: Data/ora di apertura del TT

Data di fine misurazione: Data/ora di notifica chiusura del TT

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

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

Per quel che riguarda i KPI di non discriminazione sui processi di migrazione tra servizi *wholesale* regolamentati, la proposta prevede di introdurre dei KPI per il monitoraggio dei tempi di *delivery* in caso di passaggio da un servizio *wholesale broadband* (BB) a un servizio *wholesale ultra broadband* (UBB).

Ad esempio, si intende introdurre un KPI_{nd} sui tempi di *delivery* in caso di passaggio da un servizio *wholesale* (ad esempio, ULL) necessario alla fornitura di un servizio BB a un servizio *wholesale* (ad esempio, SLU) necessario alla fornitura di un servizio UBB, con riferimento a TI Retail e OAO.