

Allegato B alla delibera n. 395/18/CONS

Premessa

Si riportano di seguito, per ciascuno degli specifici indicatori sottoposti a consultazione pubblica, le osservazioni degli operatori (indicati con OAO da 1 a 5), le relative valutazioni dell'Autorità ed il set finale di indicatori approvato.

Al fine di consentire la verifica della non discriminazione, Telecom Italia presenta all'Autorità, su base mensile, una reportistica recante i valori misurati dei seguenti KPI.

Si precisa che, come chiarito nelle valutazioni dell'Autorità riportate in delibera, gli indicatori vanno calcolati escludendo dal computo gli OL in regime di disaggregazione, fatta eccezione per gli indicatori di *Provisioning* n. 8 (in cui vanno inclusi gli OL oggetto di disaggregazione ma solo nel caso di policy di contatto svolta da TIM), n. 9 e per l'indicatore di *Assurance* n. 2.

Key Performance Indicators di non discriminazione

KPI di *Provisioning* n. 1 (FE, E+)¹: PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM		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.
NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI IN UN MESE	A	
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	B	
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	

¹ FE: Full Equivalence, E+: Equivalence Plus

PROPOSTA TIM		COMMENTI
PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM		Si considerano al denominatore il totale complessivo degli OL espletati sia OK sia NR, in coerenza con la reportistica ex Delibere 309/14/CONS e 652/16/CONS. Il raffronto, secondo TIM, con i soli OL espletati OK non ha particolare significatività.
NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI (OK + NR) IN UN MESE	A	
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TIM	B	
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	

PROPOSTA OAO 2 (1 di 2)		COMMENTI
PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM		L'OAO 2 propone due indicatori. Il primo indicatore misura l'incidenza degli ordini andati in KO a causa di TIM wholesale sul totale degli ordini chiusi, intesi come ordini OK + ordini in KO per qualunque causa.
NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI OK+ NON REALIZZABILI IN UN MESE PER TUTTE LE CAUSE (TIM WHS+TIM RETAIL+OAO+CLIENTE FINALE+FORZA MAGGIORE)	A	
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TIM WHS	B	
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	

PROPOSTA OAO 2 (2 di 2)		COMMENTI
PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM		Il secondo indicatore misura l'incidenza degli ordini andati in KO a causa di TIM wholesale sul totale degli ordini andati in KO per qualunque causa.
NUMERO DI ORDINATIVI NON REALIZZABILI IN UN MESE PER TUTTE LE CAUSE (TIM WHS+TIM RETAIL+OAO+CLIENTE FINALE+FORZA MAGGIORE)	A	
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TIM WHS	B	
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	
PROPOSTA OAO 1, OAO 5		COMMENTI
PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM		Si conferma l'indicatore in consultazione pubblica.
NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI IN UN MESE	A	L'OAO 1 rileva che la correttezza dell'indicatore può essere invalidata dalla discrezionalità che rimane in capo a TIM sull'attribuzione delle causali di scarto.
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	B	L'OAO 5 ritiene corretto misurare questo indicatore, perché gli OL non realizzati costituiscono ancora una quota significativa dei servizi ordinati e, talvolta, un accesso non consegnato o non realizzato per l'OAO viene poi realizzato per TIM retail.
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
PERCENTUALE ORDINI DI LAVORO NON REALIZZABILI CAUSA TIM		Si condivide la proposta di TIM di considerare al denominatore il totale complessivo degli OL espletati sia OK sia NR, in coerenza con la reportistica ex delibere n. 309/14/CONS e n. 652/16/CONS.
NUMERO DI ORDINATIVI CHIUSI (OK+NR) IN UN MESE	A	
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	B	
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	

KPI di Provisioning n. 2 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER MIGRAZIONI

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON TELECOM DELL'ORDINE i-esimo	SOSPi	
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)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-SOSPi-RITi})/N$	

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER MIGRAZIONI		<p>TIM ritiene che col termine migrazioni si intendono tutte le lavorazioni atte sia al cambio di Operatore (migrazioni da OAO a TIM Retail e vice versa, oltre a migrazioni tra OAO) e al cambio di servizio utilizzato dal cliente col medesimo Operatore (OAO o TIM Retail che sia).</p> <p>Il tempo medio di lavorazione E2E va dal momento dell'ingresso dell'OL su NOW, fino al suo espletamento OK.</p> <p>TIM esclude, dal perimetro di calcolo del KPI, gli OL "oggetto di accodamento" in quanto si rimanda a specifico KPI e quelli afferenti a "progetti speciali" che derogano DAC/SLA poiché non avrebbe</p>
NUMERO DI ORDINATIVI DI MIGRAZIONI CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON TIM per l'ordine i-esimo appartenente ad N	RITi	

TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER MIGRAZIONI (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-RITi})/N$	senso monitorare OL che contrattualmente utilizzano processi e tempistiche ad hoc.
--	-----------------------------------	--

PROPOSTA OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA		<p>L'indicatore dell'OdV è corretto. Su linea già attiva, la variabile SOSPi deve essere necessariamente pari a zero per i servizi ULL e SLU.</p> <p>L'OAO 2 suggerisce di sostituire la DRO che non è più rappresentativa del reale momento di ricezione dell'ordine da parte di TIM con la data di invio della richiesta da parte dell'OAO.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSPi	
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)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-SOSPi-RITi})/N$	

PROPOSTA OAO 1		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA		<p>L'indicatore dell'OdV è corretto.</p> <p>Su linea già attiva, le variabili SOSPi e RITi devono essere necessariamente pari a zero perché non ci sono casistiche di sospensioni o rimodulazioni non riconducibili a cause TIM.</p> <p>Il periodo di misurazione deve essere pari a 1 mese.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	

TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSP_i	L'OAO 1 chiede di introdurre un ulteriore indicatore che misuri l'incidenza della forza maggiore sulla durata della lavorazione di un ordine.
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom	RIT_i	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DES}_i - \text{DRO}_i - \text{SOSP}_i - \text{RIT}_i)/N$	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER MIGRAZIONI		<p>Si condivide la proposta di TIM di sostituire Linea Attiva con Migrazioni, intese sia come cambio di Operatore (migrazioni da OAO a TIM Retail e vice versa, oltre a migrazioni tra OAO) sia come cambio di servizio utilizzato dal cliente col medesimo Operatore (OAO o TIM Retail che sia). Pertanto, sono escluse le sospensioni perché non applicabili al caso di specie. Gli eventuali OL "oggetto di accodamento" non devono essere esclusi, ma depurati del tempo di attesa in coda.</p> <p>Si ribadisce che la misurazione dell'indicatore è calcolata a partire dalla DRO.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI DI MIGRAZIONI CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DRO_i: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DRO_i	
DES_i: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DES_i	
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON TELECOM	RIT_i	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DES}_i - \text{DRO}_i - \text{RIT}_i)/N$	

KPI di Provisioning n. 3 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITA ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA - ELIMINATO

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	
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	
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)	$\Sigma(\text{DESi-DACi-SOSPi-RITi})/N$	

PROPOSTE TIM, OAO 1, OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA		<p>TIM propone l'eliminazione dell'indicatore, evidenziando che si tratta di tempi medi già monitorati con altri indicatori (Tempo medio di espletamento per migrazioni).</p> <p>Trattandosi di una misurazione mai eseguita e tutta da implementare, TIM ritiene – nell'ottica di una semplificazione dei sistemi di monitoraggio e di una sua implementazione in tempi e a costi contenuti – non indispensabile procedere all'implementazione di questo indicatore.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	
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	

TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELL'APPUNTAMENTO per causa NON Telecom RELATIVO ALL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	RITi	L'OAO 2 concorda con la definizione.
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA PRIMA DAC (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DACi-SOSPi-RITi})/N$	L'OAO 1 ritiene che non vadano sottratti tempi di sospensione e rimodulazione in quanto per l'attivazione su linea attiva queste non possono che rientrare nel dominio di TIM.

Valutazioni dell'Autorità

Al fine di limitare la complessità dei sistemi di monitoraggio, si ritiene opportuno non includere l'indicatore KPI di Provisioning n. 3 nel set degli indicatori di *provisioning* sia per FE, sia per E+, in quanto tale indicatore è ricavabile dagli indicatori KPI di Provisioning n. 2 e n. 4.

KPI di Provisioning n. 4 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER MIGRAZIONI (INDICATORE DI CONTROLLO)

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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'OA0) 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	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	

PROPOSTE TIM, OAO 1, OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA (indicatore di controllo)		TIM propone l'eliminazione di tale indicatore. Si tratta di tempi medi già monitorati con altri indicatori (Tempo medio di espletamento per migrazioni). Tale misurazione appare utile soltanto in coincidenza di ben specifiche fattispecie (tempi medi E2E con sensibili differenze). Peraltro, trattandosi di una misurazione mai eseguita e tutta da implementare, TIM ritiene – nell'ottica di una semplificazione dei sistemi di monitoraggio e di una sua implementazione in tempi e a costi contenuti – non indispensabile procedere all'implementazione di questo indicatore. L'OA0 2 concorda con questo indicatore. L'OA0 1 suggerisce di introdurre anche un nuovo indicatore per monitorare l'incidenza delle sospensioni e rimodulazioni imputabili a TIM sui tempi di lavorazione di un OL su LA.
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER MIGRAZIONI (indicatore di controllo)		<p>Si condivide la proposta di TIM di sostituire Linea Attiva con Migrazioni, intese sia come cambio di Operatore (migrazioni da OAO a TIM Retail e vice versa, oltre a migrazioni tra OAO) sia come cambio di servizio utilizzato dal cliente col medesimo Operatore (OAO o TIM Retail che sia).</p> <p>Ciò premesso, si conferma l'indicatore proposto in consultazione pubblica.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI DI MIGRAZIONI CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER MIGRAZIONI	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	

KPI di Provisioning n. 5 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER ATTIVAZIONI

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSPi	
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	

PROPOSTA TIM		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER ATTIVAZIONI		Col termine attivazioni si intendono tutte le lavorazioni atte al <i>delivery</i> del servizio di attivazione di un nuovo cliente (NIP). Si escludono dal computo gli OL oggetto di accodamento, in quanto si rimanda a specifico KPI, nonché gli OL afferenti a progetti speciali che derogano DAC/SLA.
NUMERO DI ORDINATIVI DI ATTIVAZIONI CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSPi	
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom	RITi	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER ATTIVAZIONI (In giorni solari)	Σ (DESi-DROi-SOSPi -RITi)/N	

PROPOSTA OAO 1, OAO 5		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA		<p>L'OAO 1 evidenzia che l'indicatore è applicabile solo ai servizi ULL e SLU e non per i servizi VULA che non prevedono una DAC ma specifici SLA di attivazione. Chiede pertanto di estendere l'indicatore per i servizi VULA prendendo a riferimento lo SLA di attivazione del servizio nel 95% dei casi (14 giorni).</p> <p>L'OAO 1 ritiene necessario introdurre anche un ulteriore indicatore calcolato al lordo delle sospensioni e rimodulazioni non imputabili a TIM, ed un ulteriore indicatore che dia visibilità sulle cause di sospensione e rimodulazione non imputabili a TIM.</p> <p>L'indicatore, secondo l'OAO 5, potrebbe essere influenzato da meccanismi di sospensione, accordamenti, KO e espletamenti fittizi, tutti eventi riconducibili a TIM WHS.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSP _i	
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom	RIT _i	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-SOSP}_i\text{-RIT}_i)/N$	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER ATTIVAZIONI		<p>Si condivide la proposta di TIM di sostituire Linea non attiva con Attivazioni, intendendo per attivazioni tutte le lavorazioni atte al <i>delivery</i> del servizio di attivazione di un nuovo cliente (NIP). Ai fini del calcolo dell'indicatore, si precisa che SOSP_i = 0 sempre nel caso di servizi a DAC, mentre RIT_i = 0 sempre nel caso di servizi a SLA.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI DI ATTIVAZIONI CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DESi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	SOSP _i	
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom	RIT _i	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER ATTIVAZIONI (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-SOSP}_i\text{-RIT}_i)/N$	

KPI di Provisioning n. 6 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA - ELIMINATO

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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.
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	
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	
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 NON ATTIVA (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DACi-SOSPi-RITi})/N$	

PROPOSTA TIM, OAO 1, OAO 5		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA		TIM propone l'eliminazione dell'indicatore, evidenziando che si tratta di tempi medi già monitorati con altri indicatori (Tempo medio di espletamento per attivazioni). Trattandosi di una misurazione mai eseguita e tutta da implementare, TIM ritiene – nell'ottica di una semplificazione dei sistemi di monitoraggio e di una sua implementazione in tempi e a costi contenuti – non indispensabile procedere all'implementazione di questo indicatore.
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DACi	
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	

TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELL'APPUNTAMENTO per causa NON Telecom RELATIVO ALL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	RIT_i	L'OAO 1 ripropone le stesse osservazioni fatte in relazione all'indicatore n. 5.
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (In giorni solari)	Σ (DES_i- DAC_i- SOSPI - RIT_i)/N	L'indicatore, secondo l'OAO 5, potrebbe essere influenzato da meccanismi di sospensione, accordamenti, KO e espletamenti fittizi, tutti eventi riconducibili a TIM WHS.

PROPOSTA OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA		L'OAO 2 osserva che poiché l'indicatore prende in esame i tempi posteriori alla data della prima DAC, essi debbono essere depurati dalle sospensioni causate dal cliente finale posteriori alla DAC originaria, ma non da quelle antecedenti alla data della prima DAC.
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON 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	
DES_i: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	DES_i	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N a partire dalla data della prima DAC	SOSPI	
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELL'APPUNTAMENTO per causa NON Telecom RELATIVO ALL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	RIT_i	
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (In giorni solari)	Σ (DES_i- DAC_i- SOSPI - RIT_i)/N	

Valutazioni dell'Autorità

Al fine di limitare la complessità dei sistemi di monitoraggio, si ritiene opportuno non includere l'indicatore KPI di *Provisioning* n. 6 nel set degli indicatori di *provisioning* sia per FE, sia per E+, in quanto tale indicatore è ricavabile dagli indicatori KPI di *Provisioning* n. 5 e n. 7.

KPI di Provisioning n. 7 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER ATTIVAZIONI (indicatore di controllo)

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA (indicatore di controllo)		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.
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	

PROPOSTA TIM, OAO 1, OAO 5		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA (indicatore di controllo)		<p>TIM propone l'eliminazione di tale indicatore. Si tratta di tempi medi già monitorati con altri indicatori (Tempo medio di espletamento per migrazioni). Tale misurazione appare utile soltanto in coincidenza di ben specifiche fattispecie (tempi medi E2E con sensibili differenze). Peraltro, trattandosi di una misurazione mai eseguita e tutta da implementare, si ritiene – nell'ottica di una semplificazione dei sistemi di monitoraggio e di una sua implementazione in tempi e a costi contenuti – non indispensabile procedere all'implementazione di questo indicatore.</p> <p>A parere dell'OAO 1 tale indicatore appare poco significativo dal momento che la DAC è inserita dall'operatore in fase di richiesta di attivazione del servizio.</p> <p>Al fine di monitorare l'effettiva parità di trattamento da parte di TI Wholesale in fase di presa appuntamento l'OAO 1 ritiene opportuna l'introduzione di un differente indicatore, volto a verificare che non vi siano discriminazione da parte di TI Wholesale nella gestione dell'agenda degli</p>
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA NON ATTIVA	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	

		<p>appuntamenti. L'indicatore dovrebbe misurare e confrontare il tempo che intercorre tra l'invio della notifica di "Data Presa Appuntamento" e la Data di attesa consegna.</p> <p>L'indicatore, secondo l'OAO 5, potrebbe essere influenzato da meccanismi di sospensione, accodamenti, KO e espletamenti fittizi, tutti eventi riconducibili a TIM WHS.</p>
--	--	---

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER ATTIVAZIONI (indicatore di controllo)		<p>Si condivide la proposta di TIM di sostituire Linea non attiva con Attivazioni, intendendo per attivazioni tutte le lavorazioni atte al <i>delivery</i> del servizio di attivazione di un nuovo cliente (NIP).</p> <p>Ciò premesso, si conferma l'indicatore proposto in consultazione pubblica, specificando che esso si applica solo per i servizi a DAC.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI DI ATTIVAZIONI CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DACi: DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DACi	
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER ATTIVAZIONI	$\Sigma(\text{DACi-DROi})/N$	

KPI di Provisioning n. 8 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI PRESA DI PRIMO APPUNTAMENTO

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
APPi: DATA PRIMO APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	APPi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	
TEMPO MEDIO DI APPUNTAMENTO	$\Sigma(\text{DROi}-\text{APPi}-\text{SOSPi})/N$	

PROPOSTA TIM, OAO 1, OAO 2, OAO 5		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PRESA PRIMO APPUNTAMENTO		<p>TIM propone l'eliminazione di tale indicatore.</p> <p>La formulazione dell'indicatore conduce a misurare un tempo significativamente dipendente da fenomeni al di fuori del dominio di TIM: in primis, l'effettiva disponibilità del cliente finale ad essere contattato e a rendersi disponibile per l'appuntamento.</p> <p>Inoltre, sarebbe un indicatore ragionevolmente influenzato da fenomeni di stagionalità, e pertanto le fluttuazioni conseguenti sarebbero anche di complicata lettura.</p> <p>In definitiva, si tratta di un indicatore dalla scarsa significatività sia in termini assoluti che in termini di confronto di parità di trattamento.</p> <p>Inoltre, trattandosi di una misurazione mai eseguita a regime</p>
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
APPi: DATA PRIMO APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	APPi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	
TEMPO MEDIO DI APPUNTAMENTO	$\Sigma(\text{DROi}-\text{APPi}-\text{SOSPi})/N$	

	<p>e tutta da implementare, si ritiene – nell’ottica di una semplificazione dei sistemi di monitoraggio e di una sua implementazione in tempi e a costi contenuti – non indispensabile procedere all’implementazione di questo indicatore</p> <p>L’OA0 1 ritiene che tale verifica richieda un attento monitoraggio anche in merito alla gestione dell’agenda degli appuntamenti da parte di TI Wholesale con l’introduzione del nuovo indicatore descritto al punto precedente.</p> <p>L’OA0 2 rileva che il numeratore andrebbe invertito (APPi-DROi-SOSPi) ed osserva che non è chiaro cosa si intende per APPi, che dovrebbe indicare il momento in cui viene condiviso con il cliente il primo appuntamento nell’ambito dell’attività di presa appuntamento in capo a TIM (escluse quindi le prese appuntamento effettuate a seguito di sospensione da OAO).</p> <p>L’OA0 5 specifica che nella fissazione dell’appuntamento con il Cliente finale vanno rispettate tutte le regole riferite alle policy di contatto (es. chiamata con CLI visibile e nella fascia temporale concordata, espletamento di tutti i tentativi di contatto).</p>
--	--

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI PRESA DI PRIMO APPUNTAMENTO		Si condivide l'osservazione dell'OAO 2, in merito alla necessità di chiarire che l'indicatore misura il tempo medio di presa del primo appuntamento. Si modifica altresì la formula ai fini del corretto calcolo dell'indicatore. Il perimetro di confronto è costituito, da un lato, dagli ordini di lavoro relativi ai clienti di TIM retail e, dall'altro, dagli ordini di lavoro degli OAO non disaggregati e degli OAO con solo la disaggregazione della fase on field (ossia policy di contatto in carico a TIM Wholesale).
NUMERO DI ORDINATIVI DI ATTIVAZIONE CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
APPi: DATA PRESA PRIMO APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	APPi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	SOSPi	
TEMPO MEDIO DI PRESA DI PRIMO APPUNTAMENTO	$\Sigma(\text{APPi-DRO-SOSPi})/N$	

KPI di Provisioning n. 9 (FE): TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO PER ACCOGLIENZA E VERIFICHE TECNICHE

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO PER ACCOGLIENZA E VERIFICHE TECNICHE		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 DELLE VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
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	$\Sigma(DROi - DIPi) / N$	

PROPOSTA TIM		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO PER ACCOGLIENZA E VERIFICHE TECNICHE		TIM concorda circa l'utilizzo del KPI posto in consultazione, ma sarà necessario valutare eventuali impatti derivanti dall'implementazione della Delibera 321/17/CONS e dall'attività dell'Unità di monitoraggio sulla Disaggregazione previsto dalla Delibera medesima.
NUMERO TOTALE DI ORDINATIVI USCITI IN UN MESE DALLA FASE DELLE VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DIPi: DATA INVIO ALLA SUCCESSIVA FASE DI PRESA DELL'APPUNTAMENTO O DI INOLTRO AD IMPRESA TERZA (nel caso di ordinativo in regime disaggregato, inclusa policy di contatto) PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DIPi	
TEMPO MEDIO DI ACCOGLIENZA, VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	$\Sigma(DROi - DIPi) / N$	

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROPOSTA OAO 1, OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO PER ACCOGLIENZA E VERIFICHE TECNICHE		L'OAO 1 ritiene urgente e necessario che, nell'ambito dei lavori del Tavolo Tecnico di Monitoraggio per l'implementazione della delibera n. 321/17/CONS, venga definito quanto prima lo SLA relativo al tempo medio di processamento corredato di adeguate penali di garanzia. L'OAO 2 ritiene che in sostituzione alla DRO oggi obsoleta vada inserita la data di invio della richiesta da parte dell'OAO.
NUMERO TOTALE DI ORDINATIVI USCITI IN UN MESE DALLA FASE DELLE VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
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	$\Sigma(\text{DROi} - \text{DIPi})/N$	

PROPOSTA FINALE DELL'AUTORITÀ		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO PER ACCOGLIENZA E VERIFICHE TECNICHE		Tale parametro risponde al requisito dell'Autorità di cui all'art. 16 comma 1 della delibera n. 321/17/CONS ² . Si chiarisce che l'indicatore esclude sempre la policy di contatto sia essa realizzata da TIM o dall'OAO. Il perimetro di confronto è costituito, da un lato, dagli ordini di lavoro relativi ai clienti di TIM retail e, dall'altro, dagli ordini di lavoro disaggregati degli OAO. Si ribadisce che la misurazione dell'indicatore è calcolata a partire dalla DRO. Si modifica altresì la formula ai fini del corretto calcolo dell'indicatore.
NUMERO TOTALE DI ORDINATIVI USCITI IN UN MESE DALLA FASE DELLE VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	N	
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DROi	
DIPi: DATA INVIO ALLA SUCCESSIVA FASE DI PRESA DELL'APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DIPi	
TEMPO MEDIO DI ACCOGLIENZA, VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	$\Sigma(\text{DIPi} - \text{DROi})/N$	

² 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, la misura del tempo di processamento, da parte della direzione Wholesale di Telecom Italia – o di qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso – 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. I dati di cui sopra sono forniti in modo disaggregato per i Clienti degli OAO e di Telecom Italia.

KPI di Provisioning n. 10 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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	
DATA DI USCITA DALLA CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	Ai	
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	Ci=Ai-Bi	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	$\Sigma Ci/N$	

PROPOSTA TIM, OAO 1, OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA		<p>TIM condivide l'indicatore come proposto in consultazione pubblica e propone che tale indicatore sia fornito trimestralmente.</p> <p>Secondo l'OAO 1 l'effettivo tempo di accodamento di un ordine dovrebbe dunque essere misurato prendendo a riferimento come data di inizio la data di ingresso dell'ordine in coda unica e come data di fine della misurazione la "notifica di prevista uscita dall'accodamento".</p> <p>L'OAO 1 ritiene inoltre necessario che venga introdotto un nuovo indicatore KPO che monitori l'affidabilità della data prevista di uscita dall'accodamento comunicata da TIM e che venga introdotto un nuovo indicatore che misura il tempo medio che intercorre tra la data di uscita dell'ordinativo dalla coda unica (data inizio misurazione=data notifica fine accodamento) alla data di espletamento dell'ordine stesso (DES).</p> <p>L'OAO 2 ritiene che vada corretto il denominatore della formula con $N^I = N - \Delta N$, dove ΔN è il numero di ordini usciti dalla coda per volontà dell'OAO.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI LNA USCITI DALLA CODA UNICA NEL MESE	N	
DATA DI USCITA DALLA CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	Ai	
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	Ci=Ai-Bi	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	$\Sigma Ci/N$	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA		<p>Si sostituisce Linea non attiva con Attivazioni, intendendo per attivazioni tutte le lavorazioni atte al <i>delivery</i> del servizio di attivazione di un nuovo cliente (NIP). Si condivide la proposta dell'OAO 2 in merito alla esclusione del numero di ordini usciti dalla coda per volontà dell'OAO rispetto al totale del numero di ordinativi usciti dalla coda unica.</p> <p>Tenuto conto che l'affidabilità della data di previsione dell'uscita dall'accodamento non è legata solamente a fattori dipendenti dalla volontà di Telecom Italia (esempio concessione permessi di scavo), appare, al momento, opportuno mantenere, come data finale per la misurazione dell'indicatore, la data effettiva di uscita dell'ordine dalla coda unica.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI DI ATTIVAZIONE USCITI DALLA CODA UNICA NEL MESE AL NETTO DEGLI ORDINI ANNULLATI DA OAO	N	
DATA DI USCITA DALLA CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	Ai	
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	Ci=Ai-Bi	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	$\Sigma Ci/N$	

KPI di Provisioning n. 11 (FE, E+): PERCENTUALE OL CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM RISPETTO A DAC ORIGINARIA

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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	
DI CUI ESPLETATI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	(D/N) * 100	

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
PERCENTUALE OL CON DAC RIMODULATA CAUSA TIM RISPETTO A DAC ORIGINARIA		Il perimetro degli OL Rimodulati include solo quelli con "causa TIM" e non quelli etichettati con l'indicazione per qualunque causa come nella proposta OdV. Si escludono dal perimetro di calcolo del KPI, gli OL oggetto di accordamento in quanto si rimanda a specifico KPI, gli OL afferenti a progetti speciali che derogano DAC/SLA poiché contrattualmente utilizzano processi e tempistiche ad hoc. TIM propone di calcolare il KPI, relativo alle RDAC causa TIM, su base giacenza.
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC E A FINE MESE	N	
DI CUI GIACENTI CON DAC RIMODULATA CAUSA TIM	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TIM	(D/N) * 100	

PROPOSTE OAO 1, OAO 2		COMMENTI
PERCENTUALE OL CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM RISPETTO A DAC ORIGINARIA		<p>Secondo l'OAO 1 è opportuno che al suddetto indicatore, già monitorato nei report di cui alle delibere n. 309/14/CONS e n. 652/16/CONS, venga misurato per singolo servizio di accesso, distinto per LA e LNA ed associato un chiaro e stringente KPO.</p> <p>L'OAO 2 ritiene necessario che siano chiaramente declinate in maniera esaustiva le cause di rimodulazione attribuibili a TIM.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC ESPLETATI NEL MESE	N	
DI CUI ESPLETATI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	(D/N) * 100	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
PERCENTUALE OL CON DAC RIMODULATA CAUSA TIM RISPETTO A DAC ORIGINARIA		<p>Si condivide la proposta di TIM di calcolare il KPI, relativo alle RDAC causa TIM, su base giacenza, in coerenza con quanto già effettuato nell'ambito del monitoraggio di cui alla delibera n. 309/14/CONS. Gli eventuali OL "oggetto di accodamento" non devono essere esclusi, ma depurati del tempo di attesa in coda.</p> <p>Si specifica che devono essere considerati come rimodulati causa TIM gli OL che abbiano subito almeno una rimodulazione con causa TIM.</p> <p>Si ritiene opportuno calcolare l'indicatore separatamente nel caso di OL di attivazione e di OL di migrazione.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC E A FINE MESE	N	
DI CUI GIACENTI CON DAC RIMODULATA ALMENO UNA VOLTA CAUSA TIM	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TIM	(D/N) * 100	

KPI di Provisioning n. 12 (FE, E+): PERCENTUALE OL ATTIVATI NEL MESE ASSOCIATI AD UTENZE CON TICKET APERTI NEI 14 GG SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE E CHIUSI CAUSA TIM

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
PERCENTUALE OL ATTIVATI NEL MESE ASSOCIATI AD UTENZE CON TICKET CHIUSI NEI 15 GG 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. È un indice della qualità degli interventi che hanno portato all'attivazione del servizio.
NUMERO DI ORDINATIVI ATTIVATI NEL MESE	N	
DI CUI RELATIVI A UTENZE CON TROUBLE TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON TROUBLE TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	(D/N) * 100	

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
PERCENTUALE OL CON ALMENO UN TROUBLE TICKET APERTO NEI 14 GG SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE		L'indicatore proposto da TIM fornisce la percentuale delle utenze attivate nel mese che hanno aperto un TT di <i>assurance</i> e chiuso con causa TIM nei 14 giorni solari successivi all'attivazione. Si considerano le sole utenze attivate/migrate nel mese che hanno aperto e risolto un TT di <i>assurance</i> (disservizio o degrado nel caso delle attivazioni e solo disservizi nel caso delle migrazioni). Tale TT deve essere chiuso con causa TIM on field e precisamente: <ul style="list-style-type: none"> - SLU: dalla permuta in armadio di distribuzione fino alla prima presa del cliente; - ULL: dalla permuta in centrale fino alla prima presa cliente; - VULA: dall'OLT fino alla borchia in casa cliente, al netto delle cause cliente; L'orizzonte temporale considerato è di 14 giorni solari successivi all'attivazione, poiché tale intervallo è già mappato sui sistemi di reportistica e consentirebbe un immediato utilizzo e un risparmio relativamente agli sviluppi informatici.
NUMERO DI ORDINATIVI ATTIVATI NEL MESE	N	
DI CUI RELATIVI A UTENZE CON ALMENO UN TROUBLE TICKET APERTO NEI 14 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE E CHIUSO CAUSA TIM	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON TROUBLE TICKET APERTI NEI 14 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE E CHIUSI CAUSA TIM	(D/N) * 100	

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROPOSTE OAO 1, OAO 2		COMMENTI
PERCENTUALE OL ATTIVATI NEL MESE ASSOCIATI AD UTENZE CON TICKET CHIUSI NEI 15 GG SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE		<p>L'OAO 1 osserva che l'indicatore non tiene conto dei TT aperti nell'arco temporale indicato dei 15 giorni ma che non risultano risolti (chiusi) da TI nello stesso periodo di riferimento.</p> <p>L'operatore propone pertanto di misurare la percentuale delle utenze attivate nel mese che hanno avuto almeno un guasto nei 15 giorni solari successivi all'attivazione prendendo come riferimento tutti i TT aperti nei 15 giorni successivi l'attivazione (a prescindere dal fatto che la chiusura avvenga nello stesso periodo temporale di 15 giorni).</p> <p>L'OAO 2 chiede che l'indicatore sia differenziato tra servizi su LA e servizi su LNA tenuto conto delle differenze nei due processi.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI ATTIVATI NEL MESE	N	
DI CUI RELATIVI A UTENZE CON TROUBLE TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON TROUBLE TICKET CHIUSI CAUSA TELECOM NEI 15 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE	(D/N) * 100	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
PERCENTUALE OL CON ALMENO UN TROUBLE TICKET APERTO NEI 14 GG SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE E CHIUSO CAUSA TIM		<p>Si ritiene opportuno adottare un orizzonte temporale di 14 giorni, come proposto da TIM. Si condivide l'osservazione dell'OAO 1, di prendere in considerazione, ai fini del calcolo dell'indicatore, tutti i TT chiusi con causa TIM, purché aperti nell'arco temporale indicato. Ai fini di limitare la complessità del sistema di monitoraggio, non si accoglie la proposta dell'OAO 2.</p> <p>Si ritiene opportuno calcolare l'indicatore separatamente nel caso di OL di attivazione e di OL di migrazione.</p>
NUMERO DI ORDINATIVI ATTIVATI NEL MESE	N	
DI CUI RELATIVI A UTENZE CON ALMENO UN TROUBLE TICKET APERTO NEI 14 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE E CHIUSO CAUSA TIM	D	
PERCENTUALE DI ORDINI CON TROUBLE TICKET APERTI NEI 14 GIORNI SOLARI SUCCESSIVI ALL'ATTIVAZIONE E CHIUSI CAUSA TIM	(D/N) * 100	

KPI di Assurance n. 1 (FE, E+): TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO		L'indicatore rappresenta il tempo medio che TIM <i>Wholesale</i> impiega per risolvere un guasto al netto delle sospensioni non riconducibili a responsabilità di TIM Wholesale.
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
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	SOSP_i	
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DOCi}-\text{DOAi}-\text{SOSP}_i)/N$	

PROPOSTA DI TIM		
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL TROUBLE TICKET		L'indicatore proposto da TIM rappresenta il tempo medio che TIM impiega per risolvere un TT di <i>assurance</i> ovvero un disservizio con "causa TIM" (escludendo pertanto i TT causa terzi e forza maggiore) al netto delle sospensioni non riconducibili a responsabilità di TIM. Il perimetro, pertanto, comprende tutti i TT chiusi sulla rete di accesso con "causa TIM" transitati in back office nel mese, al netto dei TT correlati ad un guasto cavo e delle sospensioni non riconducibili a responsabilità di TIM. La DOA (Data ORA DEL TT) viene sostituita con la DIFi "DATA/ORA INVIO "ON FIELD".
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CHIUSI SULLA RETE DI ACCESSO CON CAUSA TIM RIPARATI NEL MESE	N	
DIFi: DATA/ORA DELL'INVIO "ON FIELD" DEL TT i-esimo appartenente ad N	DIFi	
DOCi: DATA/ORA CHIUSURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOCi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TIM) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSP_i	
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL TT (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DOCi}-\text{DIFi}-\text{SOSP}_i)/N$	

PROPOSTA OAO 1, OAO 2		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO		<p>L'OAO 1 propone, al fine di evitare che la misurazione dell'indicatore in oggetto venga invalidata da condotte discrezionali di TIM nell'attribuzione delle causali agli interventi richiesti, di calcolare il tempo medio di risoluzione di un guasto come semplice differenza tra la Data di chiusura di un TT e la data di apertura del TT stesso.</p> <p>L'OAO 2 propone di misurare l'indicatore in ore solari anziché in giorni lavorativi.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
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	
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE (Ore solari)	$\Sigma(\text{DOCi}-\text{DOAi})/N$	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL GUASTO		<p>Si condivide la proposta dell'OAO 2 di misurare l'indicatore in ore solari.</p> <p>Si ribadisce l'opportunità di escludere le sospensioni non causa TIM dal calcolo dell'indicatore e di considerare come istante iniziale di misurazione quello di apertura del TT.</p> <p>Si ritiene necessario introdurre il medesimo KPI anche per i casi di degrado.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
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	
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DOCi}-\text{DOAi}-\text{SOSPi})/N$	

KPI di Assurance n. 1bis (FE, E+): TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL DEGRADO

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE DEL DEGRADO		L'indicatore rappresenta il tempo medio che TIM <i>Wholesale</i> impiega per risolvere un degrado al netto delle sospensioni non riconducibili a responsabilità di TIM Wholesale.
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
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	
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DOCi} - \text{DOAi} - \text{SOSPi})/N$	

KPI di Assurance n. 2 (FE): TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO IN BACK OFFICE

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO IN BACK OFFICE		L'indicatore 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 BACK OFFICE NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
DIFi: DATA/ORA DELL'INVIO "ON FIELD"/ ALL' IMPRESA "SYSTEM"(nel caso di TT in regime disaggregato) DEL TT i-esimo appartenente ad N	DIFi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSPi	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN BACK OFFICE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DIFi-DOAi-SOSPi})/N$	

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI DISPACCIAMENTO DEI TROUBLE TICKET		L'indicatore proposto da TIM rappresenta il tempo medio che TIM impiega gestire un TT in back office non riconducibili a responsabilità di TIM. Sono state eliminate le sospensioni. Sono esclusi i TT correlati ad un guasto cavo, in quanto seguono il processo di risoluzione di tale tipologia di guasto. TIM distingue la DOA tra OAO e TIM Retail. Infatti, per quest'ultima viene considerata la data/ora di arrivo in back office (si esclude il Front End), mentre per gli OAO si considera il momento di apertura del TT verso TIM.
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CHIUSI SULLA RETE DI ACCESSO CON CAUSA TIM TRANSITATI IN BACK OFFICE NEL MESE AL NETTO DEI TT CORRELATI AD UN GUASTO CAVO	N	
DOAi: PER TT OAO: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N PER TT TIM RETAIL: DATA/ORA ARRIVO IN BACK OFFICE DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
DIFi: DATA/ORA DELL'INVIO "ON FIELD" DEL TT i-esimo appartenente ad N	DIFi	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN BACK OFFICE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DIFi-DOAi})/N$	

PROPOSTA OAO 1		COMMENTI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO IN BACK OFFICE		L'OAO 1 non concorda con la proposta di sottrarre, dal tempo di processamento, le sospensioni non causa TI. In tale fase del processo non sussistono difatti sospensioni non imputabili a TI, essendo le stesse riconducibili esclusivamente ad indisponibilità del cliente.
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA TRANSITATI IN BACK OFFICE NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
DIFi: DATA/ORA DELL'INVIO "ON FIELD"/ ALL' IMPRESA "SYSTEM"(nel caso di TT in regime disaggregato) DEL TT i-esimo appartenente ad N	DIFi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSP _i	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN BACK OFFICE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DIFi-DOAi})/\text{N}$	

PROPOSTA FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO IN BACK OFFICE		<p>Si conferma l'indicatore proposto in consultazione pubblica.</p> <p>Tale parametro risponde al requisito dell'Autorità di cui all'art. 16 comma 1 della delibera n. 321/17/CONS. Il perimetro di confronto è costituito, da un lato, dai Trouble Ticket relativi ai clienti di TIM retail e, dall'altro, dai Trouble Ticket disaggregati degli OAO.</p> <p>Non si ritiene necessario specificare che i guasti cavo vanno esclusi in quanto, se del caso, TIM farà ricorso alla causale forza maggiore o causa terzi.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET (TT) CAUSA TELECOM ITALIA TRANSITATI IN BACK OFFICE NEL MESE	N	
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	DOAi	
DIFi: DATA/ORA DELL'INVIO "ON FIELD"/ ALL' IMPRESA "SYSTEM"(nel caso di TT in regime disaggregato) DEL TT i-esimo appartenente ad N	DIFi	
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	SOSP _i	
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN BACK OFFICE (In giorni lavorativi)	$\Sigma(\text{DIFi-DOAi-SOSPi})/\text{N}$	

KPI di Assurance n. 3 (FE, E+): PERCENTUALE DI GUASTI RIPETUTI ENTRO 14 GG SOLARI

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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	
DI CUI SU LINEE PER LE QUALI È STATO CHIUSO UN TT ENTRO 15 GG SOLARI PRECEDENTI AL NETTO DELLE CHIUSURE ORIGINALI CAUSA OLO	A	
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 15 GG	(A/N)*1 00	

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
PERCENTUALE TROUBLE TICKET RIPETUTI ENTRO 14 GIORNI SOLARI		L'indicatore proposto da TIM evidenzia la percentuale di TT di <i>assurance</i> (disservizio con causa TIM), al netto dei TT in <i>Post Provisioning</i> , chiusi nel mese che hanno avuto un TT di <i>assurance</i> (disservizio con causa TIM) sulla stessa utenza nei 14 giorni precedenti la chiusura. Esso evidenzia l'incidenza della ripetitività dei TT. L'orizzonte temporale considerato è di 14 giorni solari successivi all'attivazione, poiché tale intervallo è già mappato sui sistemi di reportistica e consentirebbe un immediato utilizzo e un risparmio relativamente agli sviluppi informatici. Dal perimetro dei TT sono da considerare solo quelli con "causa TIM". Sono da escludere secondo TIM i TT in <i>Post Provisioning</i> , già considerati da altro indicatore. Per TIM Retail devono essere esclusi i TT risolti dal Front End.
NUMERO DI TROUBLE TICKET CHIUSI CON CAUSA TIM NEL MESE, al netto dei TT in Post Provisioning e dei TT chiusi dal Front End per TIM Retail	N	
DI CUI TT CHIUSI CON CAUSA TIM PER I QUALI È STATO CHIUSO UN PRECEDENTE TT NEI 14 GG SOLARI PRECEDENTI	A	
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 14 GG	(A/N)*1 00	

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROPOSTA OAO 1, OAO 2, OAO 5		COMMENTI
PERCENTUALE GUASTI RIPETUTI ENTRO 15 GIORNI SOLARI		<p>Al fine di evitare che condotte discrezionali di TI nell'attribuzione della competenza possano invalidare i risultati dell'indicatore in oggetto, l'OAO 1 propone che, ai fini della misurazione dello stesso, vengano incluse tutte le linee per le quali nei 15 giorni precedenti la chiusura di un guasto con competenza TI risulti essere stato aperto un TT con qualsiasi causale (anche OLO).</p> <p>L'operatore ritiene comunque fondamentale che vengano presi in considerazione, ai fini della definizione di guasto ripetuto, tutte le linee per le quali è stato chiuso un TT con competenza OLO, a prescindere della classificazione di dettaglio della causa di intervento.</p> <p>L'OAO 2 propone di modificare la definizione del numeratore, eliminando "al netto delle chiusure originali causa OLO" ed aggiungendo "indipendentemente dalla causale di chiusura".</p> <p>L'OAO 5 ritiene opportuno allungare il termine entro il quale considerare ripetuto il guasto, almeno a 60 giorni; la società ritiene necessario considerare come guasti ripetuti anche i guasti chiusi inizialmente con competenza OAO e a distanza di pochi giorni (inferiore a 3 giorni) chiusi, in via definitiva, con competenza TIM WHS; in tal guisa devono rientrare nella percentuale anche i detti guasti ripetuti.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DI CUI SU LINEE PER LE QUALI E' STATO CHIUSO UN TT ENTRO 15 GG SOLARI PRECEDENTI INDIPENDENTEMENTE DALLA CAUSALE DI CHIUSURA	A	
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 15 GG	(A/N)*100	

PROPOSTA FINALE DELL'AUTORITÀ		COMMENTI
PERCENTUALE GUASTI RIPETUTI ENTRO 14 GIORNI SOLARI		<p>Si ritiene opportuno adottare un orizzonte temporale di 14 giorni, come proposto da TIM. Si condividono le osservazioni degli OAO in merito alla necessità di calcolare i guasti ripetuti come quelli chiusi con causa TIM su linee per le quali è stato chiuso un TT entro 14 gg solari precedenti alla successiva chiusura, indipendentemente dalla causale della stessa.</p> <p>Si ritiene opportuno, ai fini del monitoraggio dei guasti ripetuti, includere anche i TT in post-provisioning.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI NEL MESE	N	
DI CUI SU LINEE PER LE QUALI È STATO CHIUSO UN TT ENTRO 14 GG SOLARI PRECEDENTI INDIPENDENTEMENTE DALLA CAUSALE DI CHIUSURA	A	
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 14 GG SOLARI	(A/N)*100	

KPI di Assurance n. 4 (FE, E+): PERCENTUALE DI GUASTI CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI (SUCCESSIVI ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE)

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
PERCENTUALE GUASTI RISOLTI ENTRO 2 GG 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	
DI CUI CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE (AL NETTO DELLE SOSPENSIONI CAUSA NON TELECOM)	B	
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	(B/N)*100	

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
PERCENTUALE TROUBLE TICKET RISOLTI ENTRO 2 GG LAVORATIVI (successivi all'apertura della segnalazione)		L'indicatore proposto da TIM fornisce la percentuale di TT di assurance (disservizio con causa TIM) 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 CHIUSI CON CAUSA TIM NEL MESE, al netto dei TT in Post Provisioning e dei TT chiusi dal Front End e dal Back Office per TIM Retail	N	
DI CUI TT CHIUSI CON CAUSA TIM ENTRO 2 GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE (AL NETTO DELLE SOSPENSIONI)	B	Sono esclusi i TT in Post Provisioning, già considerati da altro indicatore. Per TIM Retail devono essere esclusi i TT risolti dal Front End e dal Back Office, che per TIM Retail gestiscono le attività sui servizi e sulle configurazioni, poiché tali attività sono svolte autonomamente dagli OAO. Sono considerate tutte le sospensioni.
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	(B/N)*100	

PROPOSTE OAO 1, OAO 2, OAO 5		COMMENTI
PERCENTUALE GUASTI RISOLTI ENTRO 2 GG LAVORATIVI (successivi all'apertura della segnalazione)		<p>L'OAO 1 ribadisce gli stessi commenti del KPI n. 1.</p> <p>L'OAO 2 propone di confermare il KPI proposto in consultazione ma di applicarlo per le sole linee soggette a SLA base, e di aggiungere un secondo KPI identico ad eccezione del fatto che considera i guasti risolti entro 8 ore lavorative, da applicarsi alle sole linee a SLA premium.</p> <p>L'OAO 5 non concorda con questo KPI, dal momento che per l'utenza business già un giorno lavorativo è uno SLA non accettabile; la società aggiunge che per gli accessi simmetrici TIM WHS risolve il guasto entro 4 ore solari nel 95% dei casi e in 12 ore solari nel 100% dei casi, per gli accessi asimmetrici lo SLA è di 24 e 32 ore solari.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DI CUI CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE (AL NETTO DELLE SOSPENSIONI CAUSA NON TELECOM)	B	
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	(B/N)*100	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
PERCENTUALE GUASTI RISOLTI ENTRO 2 GG LAVORATIVI (successivi all'apertura della segnalazione) – SLA BASE		<p>Si conferma l'indicatore proposto in consultazione pubblica.</p> <p>Si specifica che, ai fini del monitoraggio dei guasti risolti entro 2 gg lavorativi successivi all'apertura della segnalazione, debbano essere considerati anche i TT in <i>post-provisioning</i> e quelli chiusi dal <i>Back-Office</i>.</p>
NUMERO DI TROUBLE TICKET CAUSA TELECOM ITALIA CHIUSI RIPARATI NEL MESE	N	
DI CUI CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE INCLUSO POST PROVISIONING E BACK OFFICE (AL NETTO DELLE SOSPENSIONI CAUSA NON TELECOM)	B	
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	(B/N)*100	

KPI di Assurance n. 5 (FE, E+): PERCENTUALE DI CIRCUITI RECLAMANTI - ELIMINATO

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI		Tale indicatore 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	
NUMERO TROUBLE TICKET (TT) CHIUSI NEL MESE CON CAUSALI CHE IDENTIFICANO GUASTI SULLA RETE DI ACCESSO DI COMPETENZA TELECOM ITALIA	C	
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI	(C/N)*10 0	

PROPOSTE TIM, OAO 1, OAO 2, OAO 5		COMMENTI
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI		<p>TIM evidenzia che la formulazione proposta di tale KPI non risulta essere particolarmente significativa, poiché tali percentuali mostrerebbero scostamenti minimali e valori prossimi allo zero. Nella logica di semplificazione e razionalizzazione dei KPI, TIM ritiene opportuno non implementare tale indicatore.</p> <p>L'OAO 1 propone di misurare l'indicatore in oggetto prendendo in considerazione il totale dei TT aperti rispetto agli accessi attivi nel mese di riferimento, fornendo uno specifico dettaglio in merito all'incidenza delle diverse causali di chiusura.</p> <p>L'OAO 2 suggerisce di affiancare all'indicatore proposto un secondo indicatore che considera al numeratore il numero di TT chiusi nel mese con causali di guasto non necessariamente imputabili a TIM WHS.</p> <p>Secondo l'OAO 5 si tratta di un indicatore che di per sé non dice niente, se non si indica una percentuale da non superare; inoltre, la società ritiene opportuno conteggiare nella percentuale anche i circuiti che reclamano più di una volta nel periodo di riferimento.</p>
NUMERO MEDIO NEL MESE DEGLI ACCESSI ATTIVI PER SERVIZIO (Calcolato separatamente tra OAO e Retail)	N	
NUMERO TROUBLE TICKET (TT) CHIUSI NEL MESE CON CAUSALI CHE IDENTIFICANO GUASTI SULLA RETE DI ACCESSO DI COMPETENZA TELECOM ITALIA	C	
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI	(C/N)*10 0	

Valutazioni dell'Autorità

Al fine di limitare la complessità dei sistemi di monitoraggio, si ritiene opportuno non includere l'indicatore KPI di *Assurance* n. 5 nel set degli indicatori di *assurance* sia per FE, sia per E+, in quanto tale indicatore è poco significativo ai fini della valutazione del rispetto degli obblighi di non discriminazione.

KPI n.1 di funzionamento del CRM NOW: PERCENTUALE DI DISPONIBILITA' DEL SISTEMA

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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'	$(Tdisp/Toss) * 100$	

PROPOSTE TIM, OAO 2		COMMENTI
PERCENTUALE DI DISPONIBILITA' DEL SISTEMA		TIM, al fine di razionalizzare la numerosità dei KPI, ritiene più congruo monitorare un solo KPI e un solo livello di implementazione aggregato a totale, e propone di eliminare l'indicatore.
TEMPO DI OSSERVAZIONE	Toss	
TEMPO DI DISPONIBILITA' nell'arco di Toss	Tdisp	
PERCENTUALE DI DISPONIBILITA'	$(Tdisp/Toss) * 100$	L'OAO 2 chiede di esplicitare i criteri usati per misurare i due tempi di osservazione e di disponibilità.

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
PERCENTUALE DI DISPONIBILITA' DEL SISTEMA		Si conferma l'indicatore proposto in consultazione pubblica.
TEMPO DI OSSERVAZIONE	Toss	
TEMPO DI DISPONIBILITA' nell'arco di Toss	Tdisp	
PERCENTUALE DI DISPONIBILITA'	$(Tdisp/Toss) * 100$	

KPI n.2 di funzionamento del CRM NOW: INDICE PRESTAZIONALE DEL CRM

DELIBERA 27/18/CONS		COMMENTI
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 <i>predelivery</i> .
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	
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	

PROPOSTA TIM, OAO 2		COMMENTI
INDICE PRESTAZIONALE DEL CRM		TIM, al fine di razionalizzare la numerosità dei KPI, ritiene più congruo monitorare un solo KPI e un solo livello di implementazione aggregato a totale. TIM, inoltre, propone che tale indicatore sia fornito trimestralmente L'OAO 2 ritiene che la profondità delle finestre temporali vada valutata con attenzione, in quanto alcuni dei valori proposti non sembrano validi.
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	
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	

PROPOSTA FINALE DELL'AUTORITÀ		COMMENTI
INDICE PRESTAZIONALE DEL CRM		
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	<p>Si ritiene utile accogliere la proposta di TIM di considerare un unico indicatore per l'insieme di tutti i servizi al fine di limitare la complessità del sistema di monitoraggio.</p> <p>Si ritiene ragionevole fissare una soglia per tutti i servizi pari a 2 giorni solari dalla ricezione dell'ordine, in quanto dopo tale soglia gli ordini dovrebbero aver superato la fase di <i>predelivery</i>, indipendentemente dal tipo di servizio a cui è associata la richiesta.</p>
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	

KPI di QoS (commenti agli indicatori di cui alla delibera n. 309/14/CONS)

TIM propone di affiancare al KPI di provisioning n. 11 un secondo KPI di QoS derivato dagli indicatori di cui alla delibera n. 309/14/CONS.

Gli OAO sono concordi nella necessità di prevedere un indicatore esplicito del dato relativo al *backlog* scaduto.

A seguire, si riporta la proposta di un nuovo indicatore “BACKLOG” presentata da TIM.

PROPOSTA DI TIM		COMMENTI
BACKLOG		L'indicatore proposto da TIM fornisce la percentuale degli ordinativi a DAC che sono scaduti. A partire dal numero degli OL a DAC giacenti a fine mese, si considerano quelli scaduti (Rimodulati scaduti e scaduti mai rimodulati), esclusi accordati e progetti speciali che derogano la DAC. TIM propone di calcolare il KPI, relativo al Backlog, su base giacenza. Nel perimetro degli OL Scaduti rientrano gli OL rimodulati scaduti e gli OL scaduti mai rimodulati. Si escludono dal perimetro di calcolo del KPI, gli OL oggetto di accordamento in quanto si rimanda a specifico KPI, gli OL afferenti a progetti speciali che derogano DAC/SLA poiché non avrebbe senso monitorare OL che contrattualmente utilizzano processi e tempistiche ad hoc.
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC GIACENTI A FINE MESE	N	
DI CUI GIACENTI SCADUTI (OL SCADUTI MAI RIMODULATI + OL RIMODULATI SCADUTI)	D	
PERCENTUALE DI ORDINI SCADUTI PER SERVIZI A DAC	(D/N) * 100	
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC GIACENTI A FINE MESE	N	

DECISIONE FINALE DELL'AUTORITÀ		VALUTAZIONI
BACKLOG		Si condivide l'indicatore proposto da TIM. Ai fini della valutazione della non-discriminazione, l'indicatore va calcolato separatamente per TIM e per gli OAO.
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC GIACENTI A FINE MESE	N	
DI CUI GIACENTI SCADUTI (OL SCADUTI MAI RIMODULATI + OL RIMODULATI SCADUTI)	D	
PERCENTUALE DI ORDINI SCADUTI PER SERVIZI A DAC	(D/N) * 100	
NUMERO DI ORDINATIVI PER SERVIZI A DAC GIACENTI A FINE MESE	N	