

**Sistema di Indicatori KPI\_nd sottoposti a consultazione pubblica con delibera n. 27/18/CONS**

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

**1.1 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	<b>Vs</b>	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO
PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	(B/A)*100	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) TI RETAIL	<b>Vs</b>	Servizi su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp, 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.

## 1.2 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:

<b>TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA</b>				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DROi</b>	Servizi su rete in rame:	<b>Vs</b>	Servizi su rete in rame: SLU LA +ULL LA OAO
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DESi</b>	SLU LA + ULL LA TI RETAIL		(al netto degli OL in regime disaggregato)

TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom DELL'ORDINE i-esimo	<b>SOSPi</b>	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Ftt dp, FTTB, FTT H) TI RETAIL	<b>Vs</b>	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO DELL'ORDINE i-esimo PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom	<b>RITi</b>			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA ATTIVA (In giorni solari)	$\Sigma(\text{DESi-DROi-SOSPi-RITi})/N$			

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.

### 1.3 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

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

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:

#### 1.4 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

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

#### 1.5 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.

<b>TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (**)</b>		
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>

DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DROi</b>	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL	<b>Vs</b>	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	<b>DESi</b>			
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	<b>SOSPi</b>	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	<b>Vs</b>	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 appartenete ad N	<b>RITi</b>			
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.

## 1.6 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.

<b>TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA RIFERITO ALLA DATA DELLA DAC ORIGINARIA</b>				
NUMERO DI ORDINATIVI SU LINEA NON ATTIVA CHIUSI IN ESPLETATO IN UN MESE AL NETTO DEGLI OL PER PROGETTI SPECIALI	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DACi</b>	Servizi su rete in rame: SLU LNA + ULL LNA TI RETAIL	<b>Vs</b>	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	<b>DESi</b>			

TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	<b>SOSPi</b>	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Ftt dp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	<b>Vs</b>	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Ftt dp,FTTB,FTTH) OAO
TEMPO COMPLESSIVO DI RITARDO PER RIMODULAZIONI DELLA DAC per causa NON Telecom PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>RITi</b>			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO PER LINEA NON ATTIVA (In giorni solari)	<b><math>\Sigma(\text{DESi-DACi-SOSPi-RITi})/N</math></b>			

### 1.7 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.

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

### 1.8 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 (al netto degli OL in regime disaggregato)
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	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	$\Sigma(\text{DROi}-\text{APPi}-\text{SOSPi})/N$			

### 1.9 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DROi</b>	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL OL realizzati da Impresa System	<b>Vs</b>	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	<b>DIPi</b>			
TEMPO MEDIO DI ACCOGLIENZA, VERIFICHE TECNICHE E PROGETTAZIONE	<b>Σ(DROi-DIPi)/N</b>	Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL OL realizzati da TI System	<b>Vs</b>	Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (Solo OL in regime disaggregato)
		Servizi su rete in rame: SLU + ULL TI RETAIL (OL realizzati da Impresa System + TI System )		Servizi su rete in rame: SLU + ULL OAO (Solo OL in regime disaggregato)

### 1.10 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	Ai	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	Bi			
TEMPO DI PERMANENZA IN CODA DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	Ci=Ai-Bi			
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	$\Sigma Ci/N$	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Ftt dp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Servizi su rete ultrabroadband: VULA LNA (Ftt dp,FTTB,FTTH) OAO

*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

### 1.11 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 (Fttdp,FTTB,FTTH) TI RETAIL	Vs	Tutti i servizi a DAC su rete ultrabroadband: VULA (Fttdp,FTTB,FTTH) OAO

### 1.12 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

## 2 KPI 2 FE - Indicatori di assurance in Full Equivalence

### 2.1 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):

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

Dove:

N = numero di ordinativi inclusi nell'insieme di riferimento

“Sosp” = tempo di sospensione del 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:

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

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.

## 2.2 TEMPO MEDIO DI PROCESSAMENTO 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DOAi: DATA/ORA APERTURA DEL TT i-esimo appartenente ad N	<b>DOAi</b>	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL  (solo TT bonifica impulsiva realizzati da Impresa System )	<b>Vs</b>	Servizi su rete in rame: SLU +ULL OAO (solo TT in regime disaggregato)
DIFi: DATA/ORA DELL'INVIO "ON FIELD"/ ALL' IMPRESA "SYSTEM"(nel caso di TT in regime disaggregato) DEL TT i-esimo appartenente ad N	<b>DIFi</b>			

TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE (NON CAUSA TELECOM ITALIA) PER IL TT I-esimo appartenente ad N	<b>SOSPI</b>	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL (solo TT bonifica impulsiva realizzati da Telecom Italia System)	<b>Vs</b>	Servizi su rete in rame: SLU +ULL OAO (solo TT in regime disaggregato)
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN BACK OFFICE (In giorni lavorativi)	<b>Σ(DIFI-DOAi-SOSPI)/N</b>	Servizi su rete in rame: SLU +ULL TI RETAIL (solo TT bonifica impulsiva realizzati da Impresa System +Telecom Italia System)	<b>Vs</b>	Servizi su rete in rame: SLU +ULL OAO (solo TT in regime disaggregato)

### 2.3 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.

#### 2.4 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				

## 2.5 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	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
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

## 3 KPI 1 EP - Indicatori di delivery in Equivalence Plus

### 3.1 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	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DI CUI NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA	B	FONIA RETAIL	Vs	WLR
	(B/A)*100	BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM



PERCENTUALE DEGLI OL NON REALIZZABILI CAUSA TELECOM ITALIA		ULTRA BROADBAND RETAIL (solo FttCab)	<b>Vs</b>	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FttCab)
--	--	--------------------------------------	-----------	--

### 3.2 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				
	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DROi: DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DROi</b>	FONIA LA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR LA
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DESi</b>	BROADBAND LA RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM LA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE causa NON Telecom Italia PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	<b>SOSPi</b>	ULTRA BROADBAND LA RETAIL (solo FttCab)	<b>Vs</b>	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	<b>RITi</b>			
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.

### 3.3 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.

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	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 <sub>i</sub>	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 <sub>i</sub>			
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:

### 3.4 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 <sub>i</sub> : DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	DRO <sub>i</sub>	FONIA LA RETAIL	Vs	WLR LA
DAC <sub>i</sub> : DATA ATTESA CONSEGNA ORDINE i-esimo appartenente ad N (PRIMA DAC NON RIMODULATA)	DAC <sub>i</sub>	BROADBAND LA RETAIL	Vs	BITSTREAM LA
TEMPO MEDIO DI DAC-DRO PER LINEA ATTIVA	$\sum(DAC_i - DRO_i)/N$	ULTRA BROADBAND LA RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LA (FttCab)

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### 3.5 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	<b>DROi</b>	FONIA LNA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR LNA
DESi DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DESi</b>	BROADBAND LNA RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM LNA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE PER CAUSA NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo	<b>SOSPi</b>	ULTRA BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)	<b>Vs</b>	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	<b>RITi</b>			
TEMPO MEDIO DI ESPLETAMENTO (In giorni solari)	$\sum(\text{DESi}-\text{DROi}-\text{SOSPi})/N$			

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

### 3.6 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				
	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DACi: DATA PRIMA DAC (DATA ATTESA CONSEGNA) DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DACi</b>	FONIA LA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR LA
DESi: DATA ESPLETAMENTO ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DESi</b>	BROADBAND LA RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM LA

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

### 3.7 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.

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

### 3.8 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DRO <sub>i</sub> : DATA RICEZIONE DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>DRO<sub>i</sub></b>	FONIA LNA RETAIL	<b>V<sub>s</sub></b>	WLR LNA
APPI: DATA PRIMO APPUNTAMENTO PER L'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>APPI</b>	BROADBAND LNA RETAIL	<b>V<sub>s</sub></b>	BITSTREAM LNA
TEMPO COMPLESSIVO DI SOSPENSIONE per causa NON Telecom PER L'ORDINE I-esimo appartenente ad N	<b>SOSPI</b>	ULTRA BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)	<b>V<sub>s</sub></b>	VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LNA (FttCab)
TEMPO MEDIO DI APPUNTAMENTO	$\frac{\sum(DRO_i - APPI - SOSPI)}{N}$			

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### 3.9 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DATA DI USCITA DALLA CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>Ai</b>	FONIA LNA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR LNA
DATA DI INGRESSO IN CODA UNICA DELL' ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>Bi</b>			
TEMPO DI PERMANENZA IN CODA DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>Ci=Ai-Bi</b>	BROADBAND LNA RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM LNA VULA LA (FttCab) + Bitstream NGA LNA (FttCab)
TEMPO DI PERMANENZA IN CODA DELL'ORDINE i-esimo appartenente ad N	<b>Ci=Ai-Bi</b>	ULTRA BROADBAND LNA RETAIL (solo FttCab)		
TEMPO MEDIO DI PERMANENZA IN CODA	$\sum Ci/N$	BROADBAND LNA RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM LNA

### 3.10 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DI CUI ESPLETATI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	<b>D</b>	SERVIZI FONIA RETAIL A DAC	<b>Vs</b>	SERVIZI WLR A DAC
PERCENTUALE DI ORDINI CON DAC RIMODULATA CAUSA TELECOM	<b>(D/N) * 100</b>	SERVIZI BROADBAND RETAIL A DAC	<b>Vs</b>	SERVIZI BITSTREAM A DAC
		SERVIZI ULTRA BROADBAND RETAIL A DAC (solo FttCab)	<b>Vs</b>	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)

### 3.11 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		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)

## 4 KPI 2 EP - Indicatori di assurance in Equivalence Plus

### 4.1 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



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

#### 4.2 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DI CUI SU LINEE PER LE QUALI E' STATO CHIUSO UN TT ENTRO 15gg SOLARI PRECEDENTI AL NETTO DELLE CHIUSURE ORIGINALI CAUSA OLO	<b>A</b>	FONIA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR
PERCENTUALE TT RIPETUTI ENTRO 15 GG	<b>(A/N)*100</b>	BROADBAND RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	<b>Vs</b>	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FTTCab)

#### 4.3 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	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
DI CUI CHIUSI ENTRO 2GG LAVORATIVI SUCCESSIVI ALL'APERTURA DELLA SEGNALAZIONE (AL NETTO DELLE SOSPENSIONI E APPUNTAMENTI)	<b>B</b>	FONIA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR
PERCENTUALE TT CHIUSI ENTRO 2 GG LAVORATIVI	<b>(B/N)*100</b>	BROADBAND RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	<b>Vs</b>	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FTTCab)

#### 4.4 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)	<b>N</b>	<b>PERIMETRO DI CONFRONTO SU BASE SERVIZIO</b>		
NUMERO TT CHIUSI NEL MESE CON CAUSALI CHE IDENTIFICANO GUASTI SULLA RETE DI ACCESSO DI COMPETENZA TELECOM ITALIA	<b>C</b>	FONIA RETAIL	<b>Vs</b>	WLR
PERCENTUALE CIRCUITI RECLAMANTI	<b>(C/N)*100</b>	BROADBAND RETAIL	<b>Vs</b>	BITSTREAM
		ULTRA BROADBAND RETAIL solo FTTCab	<b>Vs</b>	VULA (FttCab) Bitstream NGA (FTTCab)

## 5 KPI 3 – Indicatori di funzionamento del CRM Now

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

<b>INDICE PRESTAZIONALE DEL CRM</b>		
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	<b>A</b>	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>B</b>	
INDICE PRESTAZIONALE CRM (IP-CRM)	<b>(A/B) *100</b>	

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	L 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

## 6 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.