

Determinazione n. 3/2020**PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2020****L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 10 febbraio 2020;

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 451/16/CONS e 348/19/CONS, concernenti l'individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa;

considerato, in particolare, che ai sensi del Gruppo di Impegni n. 7, così come novellato dalla Del. n. 451/16/CONS, l'Organo di vigilanza è incaricato di: *i*) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; *ii*) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd"), di cui all'art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

tenuto conto della necessità di controllare i processi di *delivery* e *assurance* del Nuovo Modello di *Equivalence*, a partire dai nuovi *Key Performance Indicator* (KPI) definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS, e attesa la necessità di definire i *Key Performance Objective* (KPO) associati al nuovo paniere di KPI;

valutata la necessità di verificare le azioni poste in essere da TIM concernenti il Gruppo di Impegni n. 2 e, in particolare, l'applicazione del codice Comportamentale e il sistema degli incentivi per il personale rientrante nel medesimo ambito di Impegni;

attesa la necessità di mantenere attuale la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

vista la necessità di portare avanti le attività di vigilanza sui Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, con particolare riferimento alla trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso;

tenuto conto delle attività di verifica concluse e in corso in merito alle segnalazioni provenienti dagli Operatori alternativi (in seguito anche OAO) e a quelle che saranno svolte in ordine alle possibili indicazioni provenienti dai medesimi o da terzi nel corso dell'anno, a norma dell'art. 11 del Regolamento;

considerati, in particolare, gli esiti dell'attività condotta dal tavolo tecnico OdV - Wind Tre – TIM riguardante la guastabilità in *post provisioning e in assurance* dei servizi VULA FTTCab;

vista la comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 5 febbraio 2020, concernente la richiesta di supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'attuazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 41 della Delibera n. 348/19/CONS, attività previste dall'art. 15 bis del Regolamento;

tenuto conto, in particolare, degli ambiti tematici demandati all'analisi dell'Organo di vigilanza dalla sopra citata nota quali (i) l'evoluzione del sistema dei KPI –KPO di parità di trattamento, (ii) il *decommissioning* delle centrali locali, (iii) la semplificazione delle causali di scarto, (iv) la fase attuativa della delibera n. 396/18/CONS, (v) i *test* su nuovi rilasci informatici, (vi) l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap, (vii) la digitalizzazione dei processi di *provisioning e assurance* e (viii) la verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU sature;

ritenuto opportuno, a tal fine, specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2020, riservandosi l'avvio di ogni ulteriore attività o azione considerata utile al raggiungimento degli obiettivi previsti;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. È approvato il “Piano delle Attività – Anno 2020” allegato alla presente Determinazione e di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2020.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore dell'Ufficio di vigilanza di trasmettere la presente Determinazione alla Società TIM S.p.A. e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, disponendone, altresì, la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 10 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Francesco Sclafani

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL DIRETTORE
Fabio Pompei

Allegato alla Determinazione n. 3/2020

**ORGANO DI VIGILANZA
SULLA PARITA' DI ACCESSO ALLA RETE DI TIM**

Consolidamento dei risultati raggiunti, prosecuzione e
ampliamento della attività di vigilanza

Piano delle attività – Anno 2020

Sezione A

Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis

del Nuovo Regolamento dell'Organo di Vigilanza

(Comunicazione AGCom del 04/02/2020)

1. Evoluzione del sistema dei KPI –KPO di parità di trattamento

A seguito all'approvazione del nuovo sistema di KPI di non discriminazione avvenuta con delibera n. 395/18/CONS, Agcom ha richiesto il supporto per le seguenti attività:

- a) **verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd approvati con la delibera n. 395/18/CONS;**
- b) **semplificazione del sistema di KPI ai sensi dell'art.1 comma 3 della delibera n. 395/18/CONS¹;** l'OdV ha comunicato una proposta di semplificazione/razionalizzazione dei KPI di parità di trattamento e qualità del servizio nel mese di settembre 2019. Agcom ha richiesto il supporto allo svolgimento della fase di consultazione pubblica della proposta di semplificazione ed alla predisposizione del documento finale;
- c) **Analisi degli impatti della disaggregazione dei servizi accessori,** introdotta ai sensi della delibera n. 321/17/CONS sui KPI di cui alla delibera n. 395/18/CONS, con proposte di adeguamento degli stessi ai fini di una eventuale revisione regolamentare;
- d) **definizione dei KPO-nd;** completamento delle attività volte all'implementazione della metodologia di calcolo dei KPO (intervalli di tolleranza dei diversi KPI-nd per la valutazione del perseguimento degli obiettivi di parità di trattamento).

¹ L'Autorità avvia una specifica attività, d'intesa con l'OdV, finalizzata alla semplificazione del sistema di indicatori adottato con atti precedenti a questo provvedimento. La semplificazione si basa sul principio di applicabilità degli indicatori all'attuale catena di provisioning e assurance e di non sovrapposizione. L'Autorità procede, in esito a questa attività e sentiti gli operatori, alla soppressione degli indicatori che non soddisfano i suddetti criteri.

2. Supporto nelle attività di verifica volte ad accertare le condizioni necessarie a consentire il decommissioning delle centrali locali

Con la delibera n. 348/19/CONS l'Autorità ha regolamentato – *inter alia* – il processo di *decommissioning* che coinvolge la rete di accesso fissa in rame di TIM S.p.A., prevedendo in particolare che:

- *TIM annuncia l'intenzione di procedere alla dismissione o alla riconversione per altri fini di una centrale previo **raggiungimento del 100% della copertura**, con reti NGA, dell'area di centrale accorpante; (art. 50, comma 2);*
- *[...] Nel caso in cui TIM intenda, in modo residuale e limitatamente ad aree periferiche, avvalersi di tecnologie non di tipo FTTx (ad es. FWA) è tenuta a comunicarlo preventivamente all'Autorità, **unitamente al dettaglio della soluzione tecnica e alle condizioni di offerta**; (art. 50, comma 3)*
- *[...] In ogni caso l'annuncio di cui al comma 2 può avvenire solo se la centrale sia stata già oggetto di migrazione **per almeno il 60% della clientela retail di TIM e degli OAO**; (art. 50, comma 4)*
- *Il verificarsi delle condizioni di cui ai commi 2, 3 e 4 è comunicato al mercato, per ciascuna centrale locale, sul sito web dell'Autorità **dopo aver completato le necessarie verifiche**. A tal fine l'Autorità pone in essere un **monitoraggio sull'andamento dei parametri di copertura e migrazione** di cui ai commi precedenti, anche mediante richiesta di dati agli operatori di rete che hanno realizzato infrastrutture NGA nelle centrali oggetto di annuncio e agli operatori retail in relazione alla loro base clienti attestati alle stesse; (art. 50, comma 6)*

In merito ai servizi di accesso alla rete FWA nelle aree in *decommissioning*, la stessa Delibera prevede, *inter alia*, che:

- *Nelle aree oggetto di decommissioning delle centrali locali in rame TIM è soggetta all'obbligo di fornitura del servizio di accesso FWA funzionale a garantire la possibilità di migrare il 100% dei consumatori su reti NGA. TIM potrà utilizzare in misura limitata la tecnologia FWA previa approvazione dell'Autorità **che si riserva di definirne le condizioni di offerta**; (art. 51, comma 1)*
- *Nella fornitura del servizio FWA nelle aree oggetto di decommissioning **TIM rispetta le caratteristiche tecniche definite con delibera n. 292/18/CONS** e la normativa relativa alle procedure di migrazione dei clienti. L'Autorità avvia un Tavolo tecnico con gli operatori interessati per la definizione delle specifiche tecniche, operative e qualitative del servizio FWA di TIM; (art. 51, comma 3).*

Tenuto conto di ciò e del fatto che TIM ha di recente comunicato all'Autorità la sua intenzione di pubblicare una prima lista di centrali di accesso in *decommissioning*, l'Autorità ha richiesto la collaborazione dell'OdV al fine di attuare un monitoraggio sull'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA (art. 50, comma 6, della Delibera), previa condivisione della procedura/metodologia da applicare.

3. Semplificazione delle causali di scarto

Agcom ritiene che la collaborazione con l'OdV sul tema della semplificazione delle causali di scarto possa continuare per il 2020 in relazione ai seguenti *task*:

- predisposizione di un documento di consultazione sul tema delle causali di Non Realizzabilità (NR); a tale riguardo potrebbe essere seguito l'iter procedimentale adottato per la definizione del nuovo sistema di KPI_nd, prevedendo di sottoporre ad una specifica consultazione pubblica una proposta di razionalizzazione delle causali;
- analisi delle proposte del mercato; queste potrebbero essere quelle che perverranno in risposta alla consultazione pubblica di cui al punto precedente;
- supporto nella predisposizione del provvedimento finale;
- analisi degli impatti (in termini di benefici) delle modifiche sugli NR a partire dall'analisi dei dati di monitoraggio disponibili sui KPI_nd e in attuazione della delibera n. 309/14/CONS.

4. Supporto nella fase attuativa delle misure di cui alle delibere nn. 396/18/CONS e 420/19/CONS

L'OdV fornirà supporto ad Agcom sia nell'ambito del monitoraggio sulla corretta implementazione delle misure stabilite in esito al tavolo tecnico di cui alla delibera 396/18/CONS, sia sugli impatti delle stesse in relazione al fenomeno delle cosiddette pratiche commerciali scorrette.

5. Test su nuovi rilasci informatici

In relazione all'oggetto, la delibera n. 652/16/CONS prevede, all'articolo 8 e per quanto di interesse in questo documento, che:

Ai sensi dell'articolo 64, comma 10, della delibera n. 623/15/CONS, i rilasci informatici da parte di TIM, a supporto dei processi di delivery e assurance, successivi alla migrazione di cui all'articolo 5, sono preceduti da adeguate attività di test con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.

TIM recepisce eventuali esigenze degli operatori sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, concordando i relativi tempi di implementazione, anche alla luce di eventuali impatti sui sistemi e processi degli OAO.

Ai sensi dei commi precedenti, l'Autorità stabilisce le seguenti linee guida:

- *TIM comunica tempestivamente all’Autorità le modifiche che intende apportare e le relative motivazioni;*
- *gli operatori alternativi sono coinvolti nelle fasi antecedenti i test, al fine di consentire a TIM di recepire eventuali esigenze sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, nonché di concordare i tempi di implementazione, alla luce anche di eventuali impatti delle modifiche che si intendono apportare sui sistemi e processi degli OAO;*
- *i test sono svolti secondo i tempi ed i modi fissati di volta in volta.*

In tale ambito è stata richiesta una collaborazione all’OdV in tutte le fasi di cui all’articolo 8 comma 3 della delibera n. 652/16/CONS. L’attività di collaborazione potrebbe innestarsi a seguito della comunicazione di TIM all’Autorità di cui al comma 3. Le modalità di lavoro potranno essere concordate tra Agcom e l’OdV di volta in volta sulla base delle specifiche esigenze e dell’impatto del progetto di TIM sul *provisioning* e *assurance* dei servizi all’ingrosso.

Si richiede che tale attività, attesa la caratteristica di presidio di supporto permanente, sia prolungata nel 2020.

6. Continuazione dell’attività relativa all’analisi di qualità del nuovo data base NetMap

L’articolo 6 della delibera n. 652/16/CONS prevede che la rimozione delle asimmetrie tra le basi dati, di cui all’articolo 64 comma 15, lettera *iii*), della delibera n. 653/15/CONS è garantita da TIM mediante l’impiego di un’unica banca dati per gli OAO e TIM Retail, denominata *NetMap*, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi *wholesale* di accesso e pubblicata sul portale *wholesale* di TIM.

Al fine di garantire una piena *equivalence* informativa, TI Retail accede alle informazioni contenute in *NetMap* agli stessi termini e condizioni degli OAO, esclusivamente mediante *NetMap* e senza avere accesso a versioni diverse delle medesime informazioni in altri *database*.

TIM rende accessibile *NetMap* 24 ore al giorno a TIM Retail e agli OAO in condizioni di parità di trattamento nelle modalità *on-line* per singole verifiche di vendibilità e tramite *download* mediante accesso alla sezione riservata del portale *Wholesale*.

Tanto premesso, nell’ambito delle attività per il 2019, è stata richiesta una collaborazione all’OdV oltre che sulla verifica del rispetto dei requisiti di non discriminazione nell’uso delle informazioni del DB ai fini della realizzazione degli ordini di lavoro, anche nell’identificazione di KPI di qualità delle informazioni di NetMap e nel loro monitoraggio.

L'OdV ha reso disponibile a luglio del 2019 all'Autorità una relazione tecnica con la definizione dei KPI per il monitoraggio del DB NetMap. A dicembre 2019 è stato inviato il primo documento KPI NetMap "Qualità e non discriminazione", che riporta l'andamento e l'analisi dei 4 KPI rilevati nel periodo di osservazione, compreso tra Giugno e Ottobre 2019.

Agcom ha richiesto a tal proposito il supporto dell'OdV per assicurare la continuità del *monitoring* della qualità di NetMap, con un aggiornamento mensile del report per tutto il 2020.

7. Continuazione attività relativa all'analisi e verifica della digitalizzazione dei processi di provisioning e assurance

Nell'ambito degli attuali processi regolamentari per il *delivery* e l'*assurance* dei servizi *wholesale*, TIM ha individuato, anche sulla base di alcune istanze provenienti dal mercato, modalità operative di interazione con i clienti e gli operatori che si avvalgono di soluzioni digitali. Rientra, ed esempio, in questo ambito la possibilità in fase di *policy* di contatto di inviare al cliente (TIM oppure OAO) un SMS contenente un *link* che permette al cliente finale di fissare autonomamente la data di suo gradimento per l'appuntamento. Tali modalità digitali permettono di migliorare la qualità del servizio al cliente mantenendo il *tracking* delle attività svolte.

A tal riguardo, il Programma 2019 delle attività prevede che l'OdV debba inviare all'Autorità un primo documento di analisi dei KPI prestazionali e della parità di trattamento per i servizi di *delivery* digitalizzati relativi all'andamento dell'intero anno 2019. Poiché i principali operatori hanno aderito solo di recente a questo servizio, Agcom ha ritenuto utile avvalersi del supporto OdV per estendere il monitoraggio anche al 2020.

8. Continuazione delle attività di verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU sature

Nel corso del 2019 l'OdV ha condotto, su richiesta dell'Autorità, un'attività di verifica volta ad accertare che TIM attui la parità di trattamento nella gestione degli ordinativi per servizi VULA Ultra broadband che ricadono su aree servite da apparati ONU/MSAN saturi o in sostituzione.

L'attività, che ha interessato cinque unità operative territoriali di TIM (Toscana Est, Milano, Puglia, Trentino-Alto Adige e Veneto), ha evidenziato la necessità di apportare correttivi alle procedure in essere per rafforzare la trasparenza delle informazioni e la parità di trattamento.

Con la Determinazione n.12/2019, l'OdV ha formulato a TIM alcune raccomandazioni affinché venga incontro a tale necessità. Agcom ritiene quindi opportuno estendere anche al 2020 l'attività di verifica svolta dall'OdV su questo tema.

Sezione B

Attività individuate dall'Organo di vigilanza

1. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS

Con la disponibilità nel corso del 2019 dei nuovi KPI di parità di trattamento ex Delibera n. 395/18/CONS, l'OdV ha iniziato il monitoraggio mensile della parità di trattamento TIM Retail – OAO in continuità con quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.4. L'attività di sorveglianza si attua con la redazione di report mensili che illustrano l'andamento di tutti i KPI previsti dalla Delibera n. 395/18/CONS e che evidenzieranno eventuali scostamenti dalla parità di trattamento OAO-TIM Retail.

2. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di pianificazione dello sviluppo della Rete

Il Gruppo di Impegni n. 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) prevede che TIM renda disponibili i “Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso”, attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti “Piani Pluriennali” o di medio periodo riferiti ai trimestri dell'anno in corso (programmi e consuntivi trimestrali). Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da TIM al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

3. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di manutenzione e qualità della Rete

Il Gruppo di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) prevede per TIM una serie di obblighi finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria. A tal fine, TIM predispone una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali specifica il merito di ogni progetto di intervento. Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da TIM al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

4. Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale delle funzioni che gestiscono gli OAO

In seguito alla realizzazione e commercializzazione di servizi NGN wholesale e retail, si dovrà proseguire la verifica dell'aggiornamento:

- a. della declinazione degli MBO per il management delle funzioni che gestiscono gli OAO;
- b. del Codice Comportamentale del personale operativo delle funzioni che gestiscono gli OAO.

5. Osservatorio sulla procedura di collaudo con chiamata a IVR per ridurre la guastabilità in post provisioning dei servizi VULA FTTC

A seguito della conclusione con esito positivo del tavolo tecnico OdV-TIM-Wind Tre sulla guastabilità in post provisioning dei servizi VULA FTTC e una volta raggiunto un accordo tra TIM e WIND TRE sull'attuazione della procedura di collaudo a IVR, su richiesta delle parti, l'OdV condurrà il monitoraggio dei due KPI definiti dal tavolo tecnico (tasso di guasto in post delivery delle linee collaudate e tasso di esecuzione dei collaudi in termini di rapporto collaudi fatti su collaudi richiesti fattibili) volti a valutare le prestazioni della suddetta procedura di collaudo.

6. Osservatorio sulla Guastabilità in assurance dei servizi VULA FTTC

Il tavolo tecnico OdV – Wind Tre – TIM costituito nell'ambito del procedimento S01/2017 ha definito le specifiche per un'analisi che ha consentito di individuare alcune tra le maggiori cause di guastabilità della rete NGAN FTTC e le conseguenti azioni di miglioramento per la riduzione del tasso di guasto. Sulla base di tale analisi, TIM ha presentato alcune azioni per l'abbattimento del tasso di guasto i cui effetti saranno monitorati dall'OdV anche nel corso del 2020 con gli opportuni indicatori.

7. Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori alternativi

Nel 2020 proseguirà l'attività di vigilanza connessa ad eventuali segnalazioni degli Operatori alternativi ai sensi degli impegni previsti dalla delibera AGCom 718/08/CONS e dall'articolo 11 del Regolamento OdV.