

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Gennaio - Febbraio - Marzo 2018**

Quadro di sintesi

Il trimestre è stato caratterizzato da un **forte dibattito politico-istituzionale sulla rete di accesso e sull'evoluzione del modello di equivalence**, con particolare attenzione al rafforzamento del rispetto del principio di non discriminazione ed equivalenza delle prestazioni rese da TIM Wholesale agli operatori alternativi e a TIM Retail.

L'OdV ha seguito con grande attenzione il processo avviato dal CDA di TIM nella seduta del 6 marzo 2018, che ha conferito il mandato all'AD di avviare l'iter formale per la notifica ad Agcom, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, del progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso.

Preliminarmente, nell'ambito delle attività proprie dell'OdV, va segnalata l'approvazione del Piano di utilizzo del Budget per l'anno 2018 dell'Organo di vigilanza, a seguito della conforme decisione da parte del CdA di Telecom del 6 marzo 2018. Il Piano, disposto con la determinazione n. 5/2018, è stato trasmesso all'Autorità ed all'AD di Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 2 comma 2 del Regolamento.

In ottemperanza alle prescrizioni regolamentari, il 19 marzo il Consiglio dell'OdV ha disposto l'**approvazione della Relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti nel 2017**, secondo quanto disposto dal Gruppo di Impegni n. 7, così come modificati dalla Del. n. 451/16/CONS. Nella medesima seduta, l'Organo di vigilanza ha, altresì, disposto l'invio della citata Relazione all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e a Telecom Italia, ai sensi dell'art. 17, comma 3 del Regolamento, nonché la sua pubblicazione sul sito internet dell'Organo di vigilanza ai sensi del comma 5 del medesimo articolo.

Il 7 febbraio, in occasione della riunione del Consiglio, l'Organo di vigilanza ha **approvato il Piano delle attività per l'anno 2018**, contenente le azioni e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2018. Anche quest'anno, analogamente al 2017, parte del Piano è dedicata alle attività demandate dall'Autorità di settore alla cura dell'OdV, ai sensi dell'art. 15-bis del Regolamento.

Sempre con riferimento al Piano di lavoro, Telecom Italia ha chiesto all'OdV di svolgere un'attività di verifica e supporto alla valutazione dei benefici e degli impatti sulla parità di trattamento legati allo sviluppo della digitalizzazione dei processi.

Inoltre il Board ha proseguito l'istruttoria della **segnalazione dell'Operatore Wind Tre "S01/17"** acquisendo informazioni aggiuntive sia da Wind Tre che da TIM.

Anche nel corso del primo trimestre dell'anno, sono proseguite le attività dell'Organo di vigilanza nell'ambito della collaborazione tra lo stesso e l'Autorità per

le garanzie nelle comunicazioni per mezzo dello **svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi** connesse all'attuazione del Nuovo Modello di *Equivalence* e concernenti, in particolare, l'analisi della migrazione al nuovo sistema di *delivery* di Telecom Italia.

Con riferimento alla **misurazione delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio** di passaggio dal modello EOO al nuovo modello di *equivalence* il Consiglio ha verificato la trasmissione da parte di TIM dei dati elementari degli ordinativi lavorati nella NCD, per i mesi di novembre, dicembre 2017 e gennaio 2018. L'Ufficio ha quindi elaborato i corrispondenti rapporti mensili, come richiesto anche da AgCom nel piano di lavoro annuale 2017, con cui sono state confrontate le prestazioni offerte da TIM Wholesale agli ordinativi di lavoro (OL) TIM Retail, transitati nella NCD, con quelle fornite agli OL Wholesale transitati nella vecchia e nella nuova catena di *delivery*. Nel mese di dicembre si è evidenziato un peggioramento, proseguito in maniera più marcata a gennaio, delle prestazioni nella NCD anche se non sono emersi aspetti critici in termini di parità di trattamento tra le due tipologie di ordinativi. Al riguardo il Consiglio ha disposto di richiedere a TIM, chiarimenti sul cattivo andamento delle prestazioni e sulle azioni correttive individuate.

Con riferimento al monitoraggio delle performance dei CRM *wholesale* di Telecom Italia, nel corso del trimestre sono proseguite le attività di analisi relative all'“Indicatore prestazionale CRM” che hanno evidenziato un moderato peggioramento delle prestazioni della Nuova Catena di Delivery nel periodo 14 dicembre 2017 -14 febbraio 2018 insieme a quelle sulla guastabilità della rete NGAN e della rete in rame ad opera dall'Ufficio di vigilanza.

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, sulla scorta del nuovo programma di verifiche “*on site*” sulla corretta attuazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. “*coda unica*”) introdotti da Telecom Italia a seguito del procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016, è proseguita nel trimestre in argomento l'attività di accertamento da parte dell'Ufficio di vigilanza. In particolare, è stato definito il piano di verifiche *on site* che interesseranno, nell'ordine, un' unità operativa territoriale dell'AOA Centro, dell'AOA Sud, dell'AOA Nord Est e dell'AOA Nord Ovest.

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 4** nei mesi di gennaio, febbraio e marzo l'Ufficio di vigilanza ha presentato ai Consiglieri il rapporto mensile di avanzamento degli indicatori di performance (KPI) di cui al citato Gruppo di Impegni (aggiornati rispettivamente ai mesi di novembre e dicembre 2017 e gennaio 2018). Non si sono rilevati particolari discrepanze dal punto di vista della parità di trattamento, ma solo il citato degrado delle performance della Nuova Catena di *Delivery*.

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni nn. 5 e 6**, nel corso del trimestre l'OdV ha proseguito l'attività di verifica della trasmissione della documentazione relativa al Gruppo di Impegni in discorso. In particolare, nel mese di marzo, il Consiglio ha potuto esaminare la nota tecnica predisposta dall'ufficio sullo sviluppo della rete

fissa di accesso 2018-2020 elaborata in base al Piano Tecnico pluriennale comunicato da TIM per lo sviluppo della rete fissa di accesso NGAN 2018-2020.

In conclusione, nel paragrafo a ciò dedicato, si traccia un resoconto completo delle interlocuzioni intercorse tra l'OdV e i principali *stakeholders*, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Telecom Italia e gli Operatori alternativi.

In particolare, in riferimento agli **scambi informativi con l'Autorità di settore**, l'Organo di vigilanza ha incontrato il Direttore reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni il 7 febbraio 2018, con il quale sono stati affrontati diversi temi di comune interesse.

In relazione agli **incontri con gli Operatori**, nel trimestre oggetto del presente resoconto si da conto dell'audizione del Board dell'Organo di vigilanza con l'Operatore Vodafone il 31 gennaio 2018.

Circa le interlocuzioni tra il Collegio e Telecom Italia, si segnalano gli incontri del 23 gennaio, 19 febbraio, 19 marzo, momenti utili di discussione e confronto.

In particolare, nel corso dell'incontro di gennaio, Telecom Italia ha presentato, oltre allo stato di avanzamento degli Impegni, un aggiornamento sulla realizzazione del Nuovo Modello di *Equivalence*, in particolar modo sulla migrazione degli OAO alla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), ai sensi della Delibera n. 652/16/CONS. sempre nel corso del medesimo incontro, la Società ha fornito un aggiornamento sul cosiddetto "Delivery Evoluto", con il quale Telecom Italia ha proposto al mercato delle funzionalità aggiuntive nella fornitura di alcuni servizi *wholesale*.

Nell'incontro del 19 marzo, invece, la Società ha presentato il progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso che prevede la creazione di un'entità legale separata (Netco) che sarà l'unica interfaccia per i servizi di accesso alla rete fissa per tutti gli operatori, inclusa TIM stessa. Nella medesimo incontro, Telecom Italia ha informato il Consiglio circa l'attività in corso per la digitalizzazione dei processi di Open Access, e fornito aggiornamenti su precedenti richieste formulate nell'ambito dell'attività di verifica "S01/17 Wind".

Al fine di aumentare la fruibilità delle informazioni e portare in evidenza, ancora più efficacemente, l'attività svolta dall'OdV, nel mese di gennaio il Consiglio ha disposto **l'aggiornamento della sezione del sito Internet di Telecom dedicata all'OdV** per migliorarne la qualità e la fruibilità.

Monitoraggio stato di avanzamento Impegni

Nel periodo di riferimento è proseguita la verifica del rispetto formale, da parte di Telecom Italia, delle scadenze individuate nell'ambito degli Impegni approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS per il loro corretto adempimento.

Nello specifico, sono pervenuti all'Organo di vigilanza i seguenti documenti da parte di Telecom Italia:

Gruppo di Impegni 1

- documento del 5 febbraio 2017 recante il Report Dismissione Apparati. Consuntivo 2° Trimestre 2017

Gruppo di Impegni 4

- documento del 17 gennaio 2018 recante il Report mensile KPI relativo al mese di novembre 2017.
- documento del 5 febbraio 2018 recante:
 - Report Trimestrale KPI. Consuntivo 4° Trimestre 2017;
 - Report mensile KPI relativo al mese di dicembre 2017
- documento del 2 marzo 2018 recante il Report mensile KPI relativo al mese di gennaio 2018.

Gruppo di Impegni 5

- documento del 5 febbraio 2018 recante:
 - Report Qualità rete di accesso. Consuntivo 4° Trimestre 2017;
 - Report SLA Degradi Wholesale – dicembre 2017;
- documento del 2 marzo 2018 recante:
 - Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 2017;
 - Report SLA Degradi Wholesale – gennaio 2018;

Gruppo di Impegni 6

- documento del 5 febbraio 2018 recante:
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Consuntivo IVQ17 – NGAN;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Consuntivo IVQ17 – BB;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Consuntivo IVQ17 – Lottizzazioni;

- documento del 2 marzo 2018 recante:
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso – NGAN. Consuntivo 2017
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso – BB. Consuntivo 2017
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 2017
 - Report Sviluppo della rete di Accesso – NGAN. Revisione Programma primo trimestre 2018.

Gruppo di Impegni 12

- documento del 5 febbraio 2018 recante il Report “Servizi non richiesti”- Consuntivo IVQ17.

Interventi di verifica

Con la Determinazione n. 3/2017 del 25 gennaio 2017, l'OdV ha disposto l'effettuazione entro il suddetto anno di quattro verifiche "on site" presso quattro diverse AOL situate all'interno di quattro diverse AOA, con lo scopo di verificare la corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento introdotti da Telecom Italia a seguito del Procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016.

Nel mese di gennaio 2018, avendo ravvisato la necessità di continuare il monitoraggio degli ordinativi per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sulla Nuova Catena di *Delivery*, l'Organo di vigilanza ha disposto la proroga delle attività sino al 31 gennaio 2019.

Anche per quest'anno, dunque, l'Ufficio di vigilanza è stato incaricato di effettuare ulteriori verifiche a campione, *on site*, presso 4 Aree territoriali operative di Open Access all'uopo individuate e diverse da quelle già interessate dalle verifiche del 2017.

Segnalazioni e reclami

Segnalazione dell'Operatore Wind Tre S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”

In occasione dell'incontro tra il Collegio dell'OdV e l'Operatore Wind Tre del 20 dicembre 2017, quest'ultimo portava all'attenzione del Consiglio diverse doglianze,

Considerato che l'oggetto della segnalazione della Società non è risultata generica o infondata, il Board ha ritenuto di dover avviare una specifica attività di verifica denominata "S01/17 – Wind Tre/attivazioni su LNA; VULA; ONU; *policy* di contatto e gestione *on field*".

Nell'ambito di tale operosità l'Ufficio, in data 22 dicembre 2017, ha richiesto maggiori dati e informazioni al segnalante, al fine di procedere con le attività di verifica.

Il 12 gennaio 2018 è pervenuta la richiesta di accesso agli atti da parte di Telecom Italia ed in data 22 gennaio è pervenuta la risposta del segnalante alla richiesta di dati ed informazioni dell'Ufficio con una parte delle informazioni chieste. In merito alla richiesta di accesso di Telecom Italia, ai fini del buon svolgimento delle attività, il Consiglio ha dato mandato all'Ufficio di trasmettere la versione accessibile a Telecom del documento presentato da Wind Tre nell'incontro del 22 novembre.

Con le comunicazioni del 19 gennaio 2018 e del 5 marzo 2018 Wind Tre ha fatto pervenire le informazioni aggiuntive richieste dall'OdV riguardanti i guasti in *post provisioning* per i servizi VULA FttCab, gli ONU saturi/in sostituzione e i guasti in *assurance* sui servizi VULA FTTCab.

Sulla scorta delle informazioni rese disponibili dall'operatore segnalante, l'Ufficio di vigilanza ha provveduto a richiedere a TIM una serie di approfondimenti circostanziati sulle stesse tematiche con due distinte comunicazioni il 9 febbraio 2018 e il 20 marzo 2018.

In considerazione della necessità di compiere ulteriori e necessari approfondimenti, il Consiglio ha disposto in data 19 marzo 2018 la proroga al 30 giugno 2018 dei termini dell'attività di verifica (Determinazione n. 7/2018).

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel trimestre oggetto del presente resoconto, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, in forza dell'art. 15 bis del nuovo Regolamento dell'OdV, ha richiesto il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* e, in particolar modo, riguardo l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, alla semplificazione delle causali di scarto, ai test sui nuovi rilasci informatici e all'analisi di qualità del nuovo data base NetMap, nonché sull'elaborazione di alcune proposte concernenti la digitalizzazione dei processi.

Il 7 febbraio 2018 il Board ha incontrato il Direttore reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con il quale sono stati affrontati diversi temi di comune interesse. Si affronta il tema relativo al Nuovo Modello di *Equivalence*, approvato con la Del. 652/16/Cons, come misura proposta da Telecom Italia per il rafforzamento delle garanzie di *equivalence*, ai sensi dell'art. 64, c. 15 della Del. 623/15/CONS. in tale contesto, il Direttore dell'Autorità ha ravvisato l'opportunità di un pieno coinvolgimento dell'OdV al Tavolo Tecnico composto dall'Autorità e dagli OAO aderenti, sull'attuazione del NME.

Incontri con gli Operatori

In merito all'incontro tra l'OdV con Telecom Italia e gli Operatori alternativi, si dà conto dell'audizione, il 31 gennaio 2018, dell'Operatore Vodafone.

Nel corso del trimestre il Consiglio ha incontrato i rappresentanti di Telecom Italia circa lo stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni da parte della medesima Società, fornendo anche specifici riscontri a precedenti richieste formulate dal Consiglio. In particolare si segnalano gli incontri del 23 gennaio, 19 febbraio, 19 marzo 2018, momenti utili di discussione e confronto.

Nello specifico, nel corso dell'incontro di gennaio, Telecom Italia ha presentato un aggiornamento sulla realizzazione del Nuovo Modello di *Equivalence*, in particolar modo sulla migrazione degli OAO alla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), ai sensi della Delibera n. 652/16/CONS. Sempre nel corso del medesimo incontro, la Società ha fornito un aggiornamento sul cosiddetto "*Delivery Evoluto*", con il quale Telecom Italia ha proposto al mercato delle funzionalità aggiuntive nella fornitura di alcuni servizi *wholesale*.

Nell'incontro del 19 marzo, invece, la Società ha presentato al Consiglio dell'OdV il progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso che prevede la creazione di un'entità legale separata (Netco) che sarà l'unica interfaccia per i servizi di accesso alla rete fissa per tutti gli operatori, inclusa TIM stessa. Nel medesimo incontro, Telecom Italia ha informato il Consiglio circa l'attività in corso per la digitalizzazione dei processi di Open Access, e fornito aggiornamenti su precedenti richieste formulate nell'ambito dell'attività di verifica "S01/17 Wind".