

Determinazione n. 6/2023

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2023

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione telematica del 1° marzo 2023;

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 348/19/CONS e 401/22/CONS, concernente 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 novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di: *i*) vigilare sul rispetto degli obblighi di non discriminazione imposti dall'Autorità in base all'art. 81 del Codice delle comunicazioni elettroniche; *ii*) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom in data 22 febbraio 2016 e approvate dall'Autorità (congiuntamente agli Impegni, "Misure volontarie"), nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente abrogati; *iii*) verificare che le rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd"), come definiti dalle Delibere dell'Autorità, rispondano ai principi di parità di trattamento; *iv*) volgere le ulteriori funzioni attribuitegli dall'Autorità, di comune accordo con Telecom, anche alla luce dell'evoluzione del quadro regolamentare di riferimento;

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 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 *assurance* dei servizi VULA FTTCab e la necessità di monitorare la qualità della rete FTTCab;

vista la comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 28 febbraio 2023, 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 l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, il *decommissioning* delle centrali locali, la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, la qualità del data base NetMap, la gestione degli ordinativi di lavoro ricadenti su aree servite da elementi saturi della rete FTTX e i *Test* su nuovi rilasci informatici;

ritenuto opportuno, a tal fine, specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2023, 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 2023” 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 2023.
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, 1 marzo 2023

IL PRESIDENTE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE
Fabio Pompei

Allegato alla Determinazione n. 6/2023

**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 2023

Sezione A

Attività ordinarie derivanti dagli impegni ex 718/08/CONS

A1. Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale delle funzioni che gestiscono gli OAO

Sulla base del Gruppo di Impegni n.2 e con particolare riferimento alla realizzazione e commercializzazione di servizi NGN wholesale e retail, si dovrà proseguire la verifica dell'aggiornamento:

- della declinazione degli MBO per il management delle funzioni che gestiscono gli OAO;
- del Codice Comportamentale e della formazione del personale operativo delle funzioni che gestiscono gli OAO;
- delle rilevazioni degli indici di Customer Satisfaction degli OAO relativi ai servizi Wholesale offerti da TIM.

A2. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS

Dal 2019, anno in cui sono stati resi disponibili per la prima volta i 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 attuerà con la redazione di report mensili che illustreranno 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.

A3. 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 volti ad assicurare la continuità del servizio, il contenimento e la riduzione del tasso

di guasto e la disponibilità delle risorse di rete (desaturazione). 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.

A4. 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.

Sezione B

Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di Vigilanza (Comunicazione AGCom del 28/02/2023)

B1. Evoluzione del sistema dei KPI –KPO di parità di trattamento

Facendo seguito all'approvazione del nuovo sistema di KPI di non discriminazione, avvenuta con delibera n. 395/18/CONS, Agcom ritiene che l'attività in questione possa essere proseguita per il 2023 con particolare riferimento a quanto segue:

a) **Verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della delibera n. 623/15/CONS.** Si chiede a OdV di proseguire con l'attività di verifica del corretto calcolo dei KPI definiti dalla delibera n. 395/18/CONS avviata nel 2020.

b) **Applicazione della metodologia basata sulla regressione lineare multivariata per il calcolo dei KPO-nd.** Nel corso del 2021, su indicazione dell'Agcom, l'OdV ha condotto una sperimentazione dell'applicazione della metodologia di calcolo dei KPO ai KPI ex Delibera n. 395/18/CONS. I risultati di detta sperimentazione sono stati resi disponibili all'Autorità e hanno consentito di verificare vari aspetti essenziali dell'implementazione della nuova metodologia di calcolo dei KPO proposta dall'Organo di vigilanza. Sulla base delle risultanze della suddetta sperimentazione, l'OdV nel 2021 ha reso disponibile un documento che illustra in dettaglio la metodologia di calcolo dei KPO da applicare ai KPI. Agcom richiede quindi il supporto da parte dell'OdV anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica.

c) **Adeguamento dei KPI-nd per tenere conto dell'impatto dovuto alla disaggregazione.** Nel corso del 2019 e del 2021 l'OdV ha compiuto un'analisi degli impatti della disaggregazione dei servizi ULL, SLU e VULA introdotta ai sensi della Delibera n. 321/17/CONS sui KPI definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS. L'analisi ha consentito di produrre proposte di adeguamento dei KPI 395 ai fini di una eventuale revisione regolamentare. Agcom chiede all'OdV di proseguire l'attività 2023 assicurando il proprio supporto anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica.

d) **Semplificazione del sistema di KPI** ai sensi dell'art.1 comma 3 della Delibera n. 395/18/CONS e abrogazione dei KPI obsoleti di cui alle delibere n.

309/14/CONS, n. 652/16/CONS, n. 718/08/CONS, alla luce delle successive decisioni AGCom in materia di disaggregazione e introduzione del nuovo sistema di KPI di cui alla delibera n. 395/18/CONS. Considerata la nota del 18 dicembre 2019, protocollo n. 546147 e i successivi aggiornamenti del novembre 2021 e agosto 2022 con cui l'OdV ha fatto pervenire all'Autorità successive proposte di semplificazione e razionalizzazione dei KPI di non discriminazione, l'Autorità richiede per il 2023 un'attività di supporto da parte dell'OdV anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica.

B2. Supporto nelle attività di verifica per 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. Nell'ambito della collaborazione già avviata in tale contesto, nel 2020 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di metodologia tecnica di verifica dell'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA FTTx+FWA per accertare i requisiti stabiliti dalla stessa Delibera (art. 50, comma 6).

La metodologia è stata applicata su un lotto di 62 centrali, il 15 dicembre 2020 e il 15 gennaio 2021, nello svolgimento delle prime verifiche effettuate dall'Autorità in collaborazione con l'Organo di Vigilanza presso la sede di TIM S.p.A., in Corso d'Italia n. 41, Roma.

Il 7 luglio 2022 TIM ha presentato all'Autorità un'ulteriore richiesta per un nuovo lotto di 1.368 centrali da dismettere. Si richiede la collaborazione dell'OdV per lo svolgimento delle verifiche relative alle centrali appartenenti a detto lotto ed alle ulteriori centrali che dovessero essere oggetto di richieste di decommissioning da parte di TIM nel corso del 2023. Data la numerosità delle centrali oggetto di richiesta di decommissioning, Agcom richiede altresì il contributo OdV per la definizione di un metodo statistico di individuazione di un campione significativo di centrali da sottoporre a verifica.

B3. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

L'Articolo 7 della Delibera n. 652/16/CONS (Semplificazione delle causali di scarto) prevede che “la proposta di semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto formulata da TIM ai sensi dell'articolo 64, comma 15, lettera ii) della Delibera n. 623/15/CONS sia oggetto di analisi nell'ambito del Tavolo Tecnico di confronto tra TIM e gli operatori alternativi, con la supervisione degli Uffici dell'Autorità, avviato ai sensi dell'Art. 11, comma 2, lettera b, del citato provvedimento”. La Delibera n. 652/16/CONS stabilisce che i lavori del Tavolo Tecnico siano svolti secondo precise linee guida. Con nota del 1° giugno 2020 l'OdV ha inviato ad Agcom un aggiornamento della proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali

di scarto e delle causali di rimodulazione e di sospensione, già trasmessa dall'OdV all'Autorità il 16 ottobre 2018, con specifiche causali per i servizi in fibra FTTH. Il 14 giugno 2022, su richiesta dell'Autorità, l'OdV ha predisposto un documento in forma idonea per costituire una base di discussione e confronto con TIM e gli operatori alternativi. Agcom richiede il supporto OdV sia nella fase di confronto con gli operatori (che potrà avvenire o con consultazione pubblica o all'interno di un tavolo tecnico) sia nella fase di sintesi dei contributi.

B4. Monitoring della qualità del data base NetMap

L'articolo 6 della Delibera n. 652/16/CONS prevede che la rimozione delle asimmetrie tra le basi dati sia 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. L'art. 6, comma 2 lettera c, della Delibera 652/16/CONS (NME), prevede che NetMap contenga le seguenti informazioni:

- a. individuazione univoca delle sedi dei clienti finali mediante l'indirizzo e un apposito codice;
- b. individuazione dei Servizi di accesso wholesale disponibili presso ciascun indirizzo;
- c. nel caso di servizi UBB, l'identificazione del livello stimato di servizio che è possibile erogare

Nel corso del 2016, il tracciato NetMap è stato condiviso nei tavoli tecnici con AGCom e gli OAO, incluse le informazioni su distanza (lunghezza stimata della linea) e velocità up/down.

Nel 2019 è stato richiesto all'OdV il supporto tecnico per la definizione di un sistema di monitoraggio della qualità del data base NetMap che consentisse un riferimento oggettivo nel verificare le prestazioni offerte da TIM agli operatori. Con la Determinazione 9/2019 del 16 luglio 2019 l'OdV ha reso disponibile all'Autorità una relazione tecnica con la definizione di specifici KPI di analisi della qualità di NetMap monitorati nel corso del 2020, del 2021 e del 2022.

Per il 2023 Agcom richiede che l'OdV continui nell'attività di monitoraggio dei KPI Netmap Det. 9/2019, assicurando anche l'analisi dell'andamento del KPI aggiunto nel 2021 relativo alla focalizzazione sui livelli di accuratezza della georeferenziazione dei civici presenti in NetMap fornita dal provider Wareplace.

B5. Prosieguo delle attività di verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU sature

Nell'arco di tempo che va dal 2019 al 2022 l'OdV ha condotto, su richiesta dell'Autorità, un'attività ispettiva di verifica volta ad accertare che TIM attui la parità di trattamento nella gestione degli ordinativi per servizi su rete FTTC che ricadono su aree servite da apparati ONU/MSAN saturi o in sostituzione. L'attività di verifica sul territorio, che ha già interessato diciotto Field Operation Line (FOL) di TIM (Toscana Est, Milano, Puglia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Lombardia Centro Est, Campania e Basilicata, Lazio, Friuli-Venezia Giulia, Napoli, Lombardia Nord Ovest, Emilia Ovest, Roma, Emilia Romagna, Piemonte, Sicilia Est e Sicilia Ovest), ha evidenziato la necessità di apportare migliorie alle procedure in essere per rafforzare ulteriormente la trasparenza delle informazioni e la parità di trattamento. Con le Determinazioni n. 2/2022 e n. 2/2023, l'OdV ha formulato a TIM alcune raccomandazioni affinché venga incontro a tale necessità. In considerazione dei miglioramenti sin qui ottenuti sui processi di delivery dei servizi su rete FTTC, Agcom ritiene quindi opportuno estendere anche al 2023 l'attività di verifica ispettiva sul territorio svolta dall'OdV su questo tema. Si richiede inoltre all'OdV di avviare uno studio volto ad individuare possibili situazioni di saturazione delle risorse che potrebbero interessare la rete FTTH.

B6. 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 la scrivente 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.

Agcom richiede che tale attività, attesa la caratteristica di presidio di supporto permanente, sia prolungata nel 2023.

Sezione C

Attività di vigilanza individuate dall'OdV

C1. Istituzione di un osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC

L'attività di monitoraggio sulla qualità della rete FTTC si propone di verificare il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento della qualità dei servizi di connettività su piattaforma di rete ibrida fibra - rame offerti da TIM agli operatori. In particolare, si vuole accertare che con la creazione di Fibercop non venga meno l'impegno di TIM ad assicurare adeguati standard qualitativi a chi usufruisce di questo tipo di rete NGAN. Nel corso del 2021, di concerto con TIM, sono state individuate le informazioni essenziali riguardanti gli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione attuate da TIM sulla rete FTTC da inserire nella reportistica del gruppo di impegni 5 sulla qualità della rete. Nel 2022 è stato concordato con TIM di utilizzare come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il KPI «Tasso di Guasto FTTC on field - calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale.

Il KPI, definito come rapporto tra Trouble Ticket chiusi On Field in un dato periodo e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) nel medesimo periodo espresso in percentuale, risulta simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM denominato "Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base". Nel 2023 l'Organo di vigilanza avvierà il monitoraggio di detto indicatore che sarà reso disponibile mensilmente da TIM.

C2. Tavolo tecnico sulla guastabilità registrata sui circuiti Wind Tre della rete FTTC di TIM

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 2023 con gli opportuni indicatori.

C3. Tavolo tecnico di monitoraggio in attuazione della Determinazione OdV n. 3/2023

La determinazione OdV n. 3/2023 del 30 gennaio 2023 stabilisce la chiusura del procedimento relativo alla Segnalazione S01/2022 sulle criticità connesse alle elevate temperature registrate all'interno delle sale di co-locazione delle centrali TIM e dispone l'avvio di un tavolo tecnico di monitoraggio degli interventi risolutivi attuati da TIM. L'OdV garantirà il presidio dei lavori di detto tavolo tecnico sino alla completa risoluzione delle criticità segnalate da Wind Tre (conclusione prevista entro il 31 maggio 2023).

C4. Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori alternativi

Nel 2023 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.