

**Determinazione n. 2/2019**

**PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2019**

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 20 febbraio 2019;

vista le Delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 623/15/CONS e 451/16/CONS, concernenti gli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente “*Istituzione di un Organo di vigilanza*”, introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, 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;

considerata l'esigenza di continuare l'analisi e l'approfondimento, nel corso del 2019, dei processi e delle modalità di funzionamento dei sistemi sottesi al Nuovo Modello di *Equivalence*;

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;

vista la necessità di accertare, anche per la Nuova Catena di *Delivery* (NCD), il corretto funzionamento in ottica di parità di trattamento OAO – *TIM Retail* dei meccanismi di gestione “a coda unica” degli ordinativi;

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 di *Open Access* e *Wholesale*;

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;

tenuto conto delle attività di verifica concluse e in corso in merito alle segnalazioni provenienti dagli Operatori Alternativi 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 della conclusa attività di verifica “S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field” e l’avvio di una complessiva analisi di monitoraggio concernente la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA FTTCab, la guastabilità in *assurance* dei servizi VULA FTTCab, la policy di contatto connessa all’intervento *on field* del tecnico, giusta Determinazione n. 1372018 del 24 settembre 2018, in corso anche per l’anno 2019;

vista la comunicazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 4 febbraio 2019, 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. 64, commi 1, lett. b-e, 2, 3, 8-12 e 15 della Delibera n. 623/15/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, la semplificazione delle causali di scarto, il supporto nella fase attuativa della delibera n. 396/18/CONS, i *test* su nuovi rilasci informatici, l’analisi di qualità del nuovo data base NetMap, la continuazione dell’attività relativa all’analisi e verifica della digitalizzazione dei processi di *provisioning* e *assurance* e l’avvio delle attività di verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU sature

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2019, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell’Organo di vigilanza;

ritenuto opportuno, infine, riservarsi l’avvio di ogni ulteriore attività o azione considerata utile al raggiungimento degli obiettivi previsti;

adotta la seguente

### DETERMINAZIONE

1. E’ approvato il “Piano delle Attività – Anno 2019” allegato al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell’Organo di vigilanza programmati per l’anno 2019.
1. 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, 20 febbraio 2019

IL PRESIDENTE  
Maurizio Mensi

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE  
Fabio Pompei

**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 2019**

---

## Sezione A

### **Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di Vigilanza (Comunicazione AGCom del 04/02/2019)**

#### **1. 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 395/18/CONS, Agcom richiede all'OdV di proseguire l'attività per il 2019 con particolare riferimento a:

- a) verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della Delibera n. 623/15/CONS;
- b) semplificazione del sistema di KPI ai sensi dell'art.1 comma 3 della delibera n. 395/18/CONS; a tale proposito Agcom ritiene necessario cancellare quelli ormai obsoleti (es. ex 152/02/CONS) o superati da successivi KPI (es. 718/08/CONS). La stessa Autorità è disposta a valutare la predisposizione da parte di OdV di una proposta di eliminazione dei KPI obsoleti da sottoporre a consultazione pubblica o all'analisi di apposito tavolo tecnico; l'OdV potrà valutare, se ritenuto opportuno, di sentire preventivamente gli operatori prima di predisporre una propria proposta di semplificazione all'Autorità;
- c) definizione dei KPO-nd; si propone il 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).

#### **2. Semplificazione delle causali di scarto**

Nel mese di ottobre del 2018 l'OdV ha inviato all'Autorità un'articolata proposta di revisione del sistema delle causali di scarto che tiene conto delle linee guida stabilite dalla delibera n. 652/16/CONS. Lo stesso tema è stato oggetto di riunioni tecniche tra Agcom e l'OdV nel corso del 2018.

Agcom ritiene che la collaborazione su tale tema possa continuare per il 2019 in relazione ai seguenti *task*:

- supporto alla predisposizione di un documento di consultazione sul tema delle casuali 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 casuali;
- 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.

### **3. Supporto nella fase attuativa della delibera n. 396/18/CONS**

L'OdV dovrà fornire 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.

### **4. Test su nuovi rilasci informatici.**

In relazione ai test sui nuovi rilasci informatici, la delibera n. 652/16/CONS prevede, all'articolo 8 e per quanto di interesse in questo documento, che:

1. Ai sensi dell'articolo 64, comma 10, della delibera n. 623/15/CONS, i rilasci informatici da parte di Telecom Italia, 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.
2. Telecom Italia 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.
3. Ai sensi dei commi precedenti, l'Autorità stabilisce le seguenti linee guida:
  - Telecom Italia 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 Telecom Italia 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.

AGCom richiede la collaborazione dell'OdV in tutte le fasi di cui all'articolo 8 comma 3. L'attività di collaborazione potrebbe innestarsi a seguito della comunicazione di Telecom Italia all'Autorità di cui al comma 3. Le modalità di lavoro potranno essere concordate tra l'Autorità e l'ODV di volta in volta, sulla base delle specifiche esigenze e dell'impatto del progetto di Telecom Italia sul provisioning e assurance dei servizi all'ingrosso.

A dicembre 2018 l'OdV ha inviato in Autorità una proposta per l'attuazione dei test sui rilasci informatici che soddisfi tutte le fasi dell'art.8 comma 3 della delibera 652/16/CONS.

L'autorità richiede che l'attività, attesa la caratteristica di presidio di supporto permanente, sia prolungata nel 2019.

## **5. Analisi di qualità del nuovo data base NetMap**

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

Telecom Italia rende accessibile NetMap 24 ore al giorno a TI 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.

In tale ambito, AGCom ha richiesto nel 2017 una collaborazione all'Organo di Vigilanza 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 nella identificazione di KPI di qualità delle informazioni di NetMap e nel loro monitoraggio. In data 30 agosto 2017, l'Organo di Vigilanza ha inviato all'Autorità una proposta di un set di KPI di qualità e di non discriminazione per le funzionalità del sistema Net Map. AGCom ha ritenuto che tale collaborazione potesse essere estesa al 2019 considerato che solo di recente gli operatori hanno iniziato a utilizzare massivamente il sistema e considerato che sono state sollevate segnalazioni in merito alla qualità del Data Base, sulle quali la stessa Autorità ritiene opportuno un supporto di verifica.

## **6. Continuazione dell'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, come previsto dal Programma 2018 delle attività, l'OdV ha inviato all'Autorità, nel mese di agosto 2018, un primo documento di analisi delle proposte di digitalizzazione dei processi attuate da Telecom Italia.

In tale ambito, dove possono confluire anche altre fasi di digitalizzazione dei processi, l'OdV dovrà continuare a svolgere un'attività di verifica e supporto alla valutazione dei benefici e degli impatti sulla parità di trattamento.

## **7. Avvio delle attività di verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU sature**

A seguito della conclusione del procedimento "S01/2017", il Consiglio dell'OdV ha approvato un'attività di verifica "on site" tesa ad accertare la parità di trattamento tra gli OAO e TIM Retail nella gestione degli ordinativi (OL) che ricadono in aree servite da apparati di rete saturi (ONU/MSAN per la rete in fibra e DSLAM e miniDSLAM per la rete in rame). Nello specifico tale attività ha lo scopo di verificare sul campo da un lato la corretta attuazione da parte di TIM Wholesale delle procedure di delivery nei casi di aree geografiche chiuse alla commercializzazione perché servite da apparati di rete saturi, dall'altro la trasparenza della comunicazione delle informazioni al Mercato OAO. Una volta dichiarata la chiusura alla commercializzazione su una certa area, tutti gli OL emessi dopo la dichiarazione di chiusura che ricadono in quell'area sono rifiutati (a valere sia per gli OAO che per TIM con le medesime modalità) e dichiarati Non Realizzabili. Su richiesta di Agcom, l'OdV verificherà il rispetto del processo formale di comunicazione al Mercato relativo alla saturazione/de-saturazione degli apparati di Rete (chiusura alla commercializzazione, passaggio allo stato di "pronto alla riapertura" e successiva riapertura alla commercializzazione).

## Sezione B

### Attività individuate dall'Organo di vigilanza

#### **1. Prosieguo delle attività di verifica relative ai rimedi posti in essere da Telecom Italia a seguito del Procedimento P01/2016 relativo alla gestione della Coda Unica nei casi di saturazione della rete primaria e delle lottizzazioni.**

La determinazione OdV 1/2019 del 23 gennaio 2019 dispone il proseguimento anche nel 2019 delle attività di verifica il cui obiettivo è quello di accertare la corretta implementazione delle azioni correttive adottate da Telecom Italia a seguito delle anomalie riscontrate dall'OdV nel corso degli anni precedenti. Le modifiche al processo di delivery richieste dall'Organo di vigilanza al fine di rimuovere le criticità riscontrate durante le verifiche "on field", sono state introdotte da Telecom Italia a partire dalla seconda metà del 2016, nella Vecchia Catena di Delivery, e dal mese di maggio 2017, nella Nuova Catena di Delivery.

Durante lo svolgimento delle verifiche "on site" svolte nel corso del 2018 si è potuto accertare una sostanziale corretta attuazione degli algoritmi correttivi di accodamento automatico per i casi di rete satura in rete primaria e di mancanza di rete per nuova lottizzazione. Ciononostante sono state rilevate alcune attivazioni fuori accodamento (NO FIFO), la cui incidenza è risultata pari al 2,3% (4 OL su 171 verificati) in leggero aumento rispetto all'anno precedente (9 OL su un totale di 810 verificati nel 2017, pari al 1,1%).

A questo si aggiunge la necessità di avviare un più massivo monitoraggio degli OL per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sulla Nuova Catena di Delivery, posto che il passaggio definitivo dalla vecchia alla nuova catena è avvenuto solamente a luglio 2018. Tali risultanze spingono a proseguire anche nel 2019 le attività di verifica "on site" al fine di accertare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento nella Nuova Catena di Delivery e la riduzione dell'incidenza dei casi anomali dovuti a errate caratterizzazioni e disallineamenti delle banche dati.

Si ipotizza pertanto di completare le verifiche di regressione presso 4 AOL (una per ciascuna delle 4 AOA) che saranno individuate successivamente dall'Ufficio di vigilanza. Il periodo di analisi degli OL accodati per ogni AOL sarà riferito a un bimestre precedente la data della verifica.



## **2. Monitoraggio della parità di trattamento nel periodo transitorio antecedente la disponibilità dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS**

TIM ha dichiarato che, in considerazione dei necessari tempi di realizzazione, non potrà rendere disponibili i nuovi KPI ex Delibera n. 395/18/CONS prima del mese di marzo 2019. Nelle more della disponibilità dei nuovi KPI, l'OdV garantirà il monitoraggio della parità di trattamento, per quanto possibile, utilizzando alcuni KPI attualmente già disponibili. In particolare, il monitoraggio nel periodo transitorio della parità di trattamento OAO-TIM Retail da parte OdV sarà effettuato come segue:

- per il delivery: sulla base dei KPI definiti dalla Determinazione OdV n. 20/2016 e dei KPI ex Delibera 309 /14/CONS considerati con il confronto TIM Retail-OAO;
- per l'assurance: sulla base dei KPI di assurance ex Delibera 718/08/CONS.

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

Con la disponibilità dei nuovi KPI di parità di trattamento ex Delibera n. 395/18/CONS, (prevista per marzo 2019) l'OdV potrà effettuare 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.

## **4. 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 Telecom Italia 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 Telecom Italia al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

## **5. 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 Telecom Italia 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, Telecom Italia 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 Telecom Italia al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

## **6. Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale di OA e NWS**

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 di Wholesale;
- b. del Codice Comportamentale del personale di Wholesale dell'addestramento dei tecnici di Open Access.

## **7. Osservatorio sulla Guastabilità in post provisioning dei servizi VULA FTTCab**

L'Organo di vigilanza, in relazione alla problematica concernente la guastabilità in post provisioning dei servizi VULA, con la Determinazione n. 13/2018, ha avviato un'azione di monitoraggio del fenomeno esteso a tutti gli OAO e a TIM retail, allo scopo di verificare il perdurare dell'andamento positivo del tasso di guasto a seguito degli interventi attuati da TIM nell'ambito del procedimento S01-2017.

L'OdV effettuerà il monitoraggio, con cadenza mensile, del tasso di guasto in post provisioning su rete FTTCab (percentuale di ordinativi attivati nel mese che hanno registrato almeno un Trouble Ticket causa Telecom Italia nei 14 giorni solari successivi all'attivazione). Questo sarà calcolato su base mensile separatamente per l'insieme dei clienti OAO, per Wind tre e per TIM retail. Per l'insieme degli OAO e per Wind Tre saranno considerati gli ordinativi VULA FTTCab (distinguendo il dato tra attivazioni e migrazioni/upgrade) espletati nel mese precedente. Per TIM retail si dovranno considerare gli ordinativi ultrabroadband su rete FTTCab (distinguendo il dato tra attivazioni e migrazioni/upgrade) espletati nel mese precedente e si dovranno considerare tutti e soli i guasti causa TIM rilevati end to end sulla piattaforma di rete FTTCab compresa tra OLT e borchia cliente.

L'OdV, nell'ambito del tavolo tecnico OdV-TIM-OAO, continuerà a seguire la sperimentazione su 6 WOL (Lombardia Nord Ovest, Veneto, Roma, Sicilia Est, Liguria e Emilia Ovest) di una nuova procedura di collaudo per gli Ordinativi Linea Attiva FTTCab di Wind Tre.

## **8. Osservatorio sulla Guastabilità in assurance dei servizi VULA FTTCab**

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 FTTCab e le conseguenti azioni di miglioramento per la riduzione del tasso di guasto. Sulla base di tale analisi, TIM presenterà alcuni azioni per l’abbattimento del tasso di guasto i cui effetti saranno monitorati dall’OdV nel corso del 2019 con gli opportuni indicatori.

## **9. Policy di contatto connessa all’intervento on field del tecnico:**

Wind Tre ha accettato di aderire ad una sperimentazione di alcuni servizi di delivery evoluto (virtual agent) proposti da TIM che consentirebbero di migliorare l’efficienza e l’efficacia della gestione della policy di contatto nei casi segnalati. La sperimentazione sulle aree urbane di Monza, Bari, Verona e Modena, iniziata il nel mese di dicembre 2018, proseguirà nel 2019. L’OdV effettuerà il monitoraggio della sperimentazione e ne valuterà gli effetti anche sulla base del parere dell’Operatore.

## **10. Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori alternativi**

Nel 2019 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.