

Determinazione n. 4/2022

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2022

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 16 febbraio 2022;

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 451/16/CONS, 348/19/CONS e 170/21/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 2 febbraio 2022, 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 desaturazione delle ONU 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 2022, 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 2022” 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 2022.
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, 16 febbraio 2022

IL PRESIDENTE
Gianni Orlandi

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE
Fabio Pompei

Allegato alla Determinazione n. 4/2022

**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 2022

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 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 02/02/2022)

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 2022 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, Agcom richiede quindi il supporto da parte dell'OdV per la stesura di un documento illustrativo di definizione della procedura da sottoporre a 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 e SLU e VULA 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. Agcom chiede all'Odv di proseguire l'attività 2022 dando supporto per la stesura di un documento di revisione dei KPI di cui alla delibera n. 395/18/CONS da sottoporre a 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 l'aggiornamento del novembre 2021, con cui l'OdV ha fatto pervenire all'Autorità una proposta di semplificazione e razionalizzazione dei KPI di non

discriminazione, l'Autorità propone, per il 2022, un'attività di supporto da parte dell'OdV per la stesura di un documento da sottoporre a 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 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 (art. 50, comma 6, della Delibera) di cui si è tenuto conto nello svolgimento delle prime verifiche. Agcom richiede di poter contare sulla collaborazione dell'OdV per lo svolgimento di eventuali sessioni di verifica nel caso in cui TIM presenti nuove richieste di decommissioning delle centrali locali nel corso del 2022.

B3. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

Con nota del 1° giugno 2020, protocollo n. 234329, l'OdV ha inviato all'Autorità un aggiornamento della proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di rimodulazione e di sospensione, trasmessa dall'OdV all'Autorità il 16 ottobre 2018, con specifiche causali per i servizi in fibra FTTH. Tanto premesso, Agcom ritiene che la collaborazione su tale tema possa continuare per il 2022 in relazione ai seguenti task:

- predisposizione di un documento contenente una proposta di semplificazione e razionalizzazione delle casuali di Non Realizzabilità (NR) degli ordinativi di delivery da sottoporre all'attenzione degli OAO o nell'ambito di un tavolo tecnico condotto dall'Autorità o nell'ambito di una consultazione pubblica;
- analisi delle osservazioni espresse dal mercato;
- predisposizione del documento finale che tiene conto delle osservazioni degli OAO.

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 per avere 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 sulla base dei quali è stato condotto da OdV il monitoraggio della qualità di NetMap nel corso del 2020 e del 2021. Per il 2022, Agcom ritiene che l'OdV debba continuare detta attività di monitoraggio mantenendo il KPI relativo alla focalizzazione sui livelli di accuratezza della georeferenziazione dei civici presenti in NetMap fornita dal provider Warehouse.

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 2021 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 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 tredici unità operative locali 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), ha evidenziato la necessità di apportare migliorie alle procedure in essere per rafforzare ulteriormente la trasparenza delle informazioni e la parità di trattamento. Con la Determinazione n.2/2021, 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 2022 l'attività di verifica svolta dall'OdV su questo tema.

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 2022.

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. Fermo restando che tali informazioni potranno essere utili alla istituzione dell'Osservatorio sulla qualità della rete FTTC, sarà anche necessario individuare con TIM alcuni indicatori connessi alla numerosità delle segnalazioni di guasto e allo stato di saturazione della rete al fine di dare contezza dell'impegno profuso nel tempo da TIM negli interventi di bonifica, di manutenzione preventiva e di desaturazione attuati su questo tipo di rete.

C2. Osservatorio sulla procedura di collaudo con chiamata a IVR per ridurre la guastabilità in post provisioning dei servizi VULA FTTC

A seguito dell'accordo tra TIM e WIND TRE sull'attuazione della procedura di collaudo a IVR, volta a contenere la guastabilità in post delivery dei servizi su rete FTTC, su richiesta delle parti, l'OdV continuerà a condurre 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) per valutare le prestazioni della suddetta procedura.

C3. Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori alternativi

Nel 2021 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.