

Determinazione n. 7/2024

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2024

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 16 maggio 2024

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 401/22/CONS e 114/24/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;

vista la comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 9 maggio 2024, 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. 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 la declinazione dell'obbligo di fornitura dei servizi passivi in fibra;

ritenuto opportuno, a tal fine, specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2024, 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 2024" 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 2024.
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 maggio 2024

IL PRESIDENTE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE
Fabio Pompei

Allegato alla Determinazione n. 7/2024

**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 2024

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 09/05/2024)

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, l'attività in questione dovrà proseguire nel 2024 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. L'OdV assicurerà 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

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. L'Autorità chiede di proseguire l'attività nell'anno 2024 alla luce di quanto richiesto nella analisi di mercato di cui alla delibera n. 114/14/CONS al fine di tener conto del nuovo assetto organizzativo della società, nonché degli impatti della disaggregazione dei servizi accessori sui volumi dei servizi, ed al fine di misurare le prestazioni di delivery ed assurance di FiberCop e di TIM (rispetto anche ai nuovi servizi offerti). L'OdV dovrà fornire supporto ad Agcom 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, per il 2024 Agcom richiede 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, sempre tenendo in considerazione gli esiti dell'analisi di mercato di cui alla delibera n.114/24/CONS, con particolare riferimento agli adeguamenti del nuovo assetto organizzativo di TIM dovuti alla separazione legale della rete di accesso fissa di TIM.

e) **KPI/ QoS.** L'analisi di mercato di cui alla delibera n. 114/24/CONS prevede che TIM/FiberCop presenti una proposta, ove necessario, di integrazione dei KPI-QoS approvati con la delibera n. 309/14/CONS al fine di tener conto del nuovo assetto organizzativo della società. L'Autorità richiederà il supporto dell'OdV per esaminare tale proposta di modifica.

B2. Supporto nelle attività di verifica per il decommissioning delle centrali locali

Con la Delibera n. 348/19/CONS e con l'analisi di mercato di cui alla delibera n. 114/24/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 regolamentazione vigente. La metodologia è stata applicata nello svolgimento delle prime verifiche effettuate dall'Autorità in collaborazione con l'Organo di Vigilanza presso la sede di TIM S.p.A. su un lotto di 62 centrali, il 15 dicembre 2020 e il 15 gennaio 2021 e poi su un secondo lotto di 1.370 centrali presentato da TIM all'Autorità il 7 luglio 2022 che ha richiesto tre sessioni di verifica: l'8 maggio, il 30 maggio e il 28 giugno 2023. Il 23 ottobre 2023 TIM ha presentato ad Agcom una nuova richiesta di decommissioning per un terzo lotto di 2.023 centrali locali. L'Autorità ha richiesto la collaborazione tecnica dell'OdV anche 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 2024.

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 due note, la prima del 1° giugno 2020 e la seconda del 21 settembre 2023, 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. La nuova versione presenta l'introduzione di specifiche causali per i servizi in fibra FTTH e di altre causali che tengono conto di aspetti operativi legati alla disponibilità di apparati d'utente dell'OAo che devono essere installati dai tecnici di TIM. Per il 2024 Agcom ha richiesto il supporto tecnico 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.

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 Direzione Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche 7 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 a partire dal 2020. Per il 2024 Agcom richiede che l'OdV prosegua nell'attività di monitoraggio dei KPI Netmap Det. 9/2019, continuando il

monitoraggio anche 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 2023 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 venticinque Field Operation Line (FOL) di TIM 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, e n.2/2024 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 opportuno estendere anche al 2024 l'attività di verifica ispettiva sul territorio svolta dall'OdV su questo tema, richiedendo che le verifiche siano svolte dall'OdV in presenza "on site" sul luogo presso le strutture operative della rete TIM al fine di ribadire il carattere ispettivo delle attività di analisi e controllo dei processi di delivery. L'Autorità ritiene inoltre utile uno studio dell'OdV volto ad individuare possibili situazioni di saturazione delle risorse o di criticità di sviluppo che potrebbero interessare il passaggio da FTTC a FTTH.

B6. Declinazione dell'obbligo di fornitura dei servizi passivi in fibra (servizi di accesso locale)

La Delibera 114/24/CONS prevede l'obbligo di fornitura dei servizi semi-GPON, FullGPON, P2P in secondaria e End to End a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie secondo specifici schemi contrattuali proposti da TIM e verificati dall'Autorità. Si stabilisce che l'Autorità vigili sul rispetto degli obblighi e monitori costantemente le transazioni del mercato sull'accesso ai servizi full-GPON. Nello svolgimento di tale attività, gli Uffici dell'Autorità richiederanno l'ausilio dell'Organo di Vigilanza di TIM, nelle forme previste dalla delibera 114/24/CONS, con riferimento agli aspetti di non discriminazione.

Sezione C

Attività di vigilanza individuate dall'OdV

C1. 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 2024 l'Organo di vigilanza continuerà il monitoraggio di detto indicatore avviato nel 2023 e che si attua tramite una analisi dei dati resi disponibili mensilmente da TIM.

C2. Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori alternativi

Nel 2024 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.