

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Aprile - Maggio - Giugno 2018

Quadro di sintesi

In apertura di resoconto va data nota dell'evento di **presentazione della Relazione annuale 2018 dell'Organo di vigilanza**, il 7 giugno presso il tempio di Adriano a Roma. L'incontro si è aperto con la presentazione del Presidente Maurizio Mensi sui principali risultati conseguiti nel 2017 e, in occasione del decennale dell'istituzione dell'OdV, anche di un bilancio dell'attività svolta nei suoi dieci anni di vita. All'incontro sono intervenuti l'Amministratore Delegato di TIM Amos Genish, il Presidente di Agcom Angelo Marcello Cardani, Giulio Napolitano (presidente dell'Organo di Vigilanza dal 2009 al 2012) e Roberto Viola, Direttore Generale della D.G. Connect della Commissione europea, con Federico Fubini, Vice Direttore del Corriere della Sera a fare da moderatore.

Coerentemente con il Piano delle attività approvato il 7 febbraio 2018, l'Organo di vigilanza ha proseguito, nel trimestre in esame, le attività utili a garantire il rispetto della parità di accesso alla rete di TIM, in conformità agli Impegni e secondo quanto stabilito dal proprio regolamento.

Con riferimento alla **misurazione delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio** di passaggio dal modello EoO al Nuovo Modello di *Equivalence* l'Ufficio di vigilanza ha elaborato il consueto rapporto mensile. Il report effettua il confronto fra le prestazioni offerte da TIM Wholesale agli ordinativi di lavoro (OL) TIM Retail transitati nella NCD, e quelle fornite agli OL Wholesale, transitati sia nella vecchia sia nella nuova catena di *delivery*. Dopo il peggioramento delle prestazioni della NCD che era stato registrato nei mesi di dicembre 2017 e gennaio 2018, nel secondo trimestre del 2018 le prestazioni della Nuova Catena di Delivery sono tornate ad essere migliorative, o in alcuni casi equivalenti, rispetto a quelle della vecchia catena per tutti gli indicatori oggetto di osservazione.

Nel mese di aprile, **Il Consiglio ha approvato la proposta di definizione di nuovi KPI provvisori**, come richiesto nel piano di lavoro annuale dell'Autorità per il 2018. Ciò con la finalità di proporre un insieme di indicatori da utilizzare per verificare la non discriminazione su tutti i principali servizi, compresi quelli **ultrabroadband**, nel periodo intercorrente tra la fine del passaggio degli ordinativi alla Nuova Catena di Delivery (NCD) e la disponibilità dei nuovi KPI definiti da Agcom.

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 prestazioni migliori per gli ordinativi gestiti nel CRM Now (Nuova Catena di Delivery) rispetto agli ordinativi gestiti in CRM Wholesale.

Durante il trimestre, l'Organo di vigilanza ha proseguito le attività di verifica in merito alla **segnalazione dell'Operatore Wind Tre "S01/17"**, disponendo l'avvio di un Tavolo Tecnico

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1** è proseguita l'attività di verifica "on site" sulla corretta attuazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. "coda unica"). In particolare, nel corso del trimestre in esame, l'Ufficio di vigilanza ha compiuto la prima verifica "on site" a Firenze, presso l'AOL Toscana Est, nel corso della quale sono stati analizzati in dettaglio 17 casi di accodamento per un totale di 36 ordinativi.

Nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2, il 15 maggio 2018, TIM ha presentato al Consiglio dell'OdV il sistema di incentivazione di breve termine **MBO 2018** per TIM e più specificatamente per il personale della funzione *Chief Wholesale Infrastructure Network & System Office*. Nell'analisi della documentazione fornita il Consiglio ha rilevato che, per l'anno 2018, gli obiettivi assegnati al *management* e correlati ai temi di parità di trattamento pesano per un valore percentuale di circa il 5% del totale, mentre nel 2017 lo stesso dato era del 15%. Tenuto conto di tale flessione nell'incidenza degli obiettivi MBO riconducibili all'*Equivalence*, rispetto all'anno precedente, l'OdV ha stabilito di segnalare a TIM l'opportunità di rivedere - al rialzo - il peso degli obiettivi relativi alla parità di trattamento per l'anno 2019.

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 4** è proseguita l'attività di monitoraggio degli indicatori di *assurance* definiti dalla delibera 718/08/CONS che per i mesi di aprile, maggio e giugno che non ha evidenziato particolari criticità nella parità di trattamento tra TIM e gli OAO.

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni nn. 5 e 6** l'ufficio di vigilanza ha presentato, durante la riunione del 13 aprile 2018, la nota tecnica sullo sviluppo della rete fissa di accesso 2018-2020 elaborata in base al Piano Tecnico pluriennale comunicato da TIM, come previsto nel Gruppo di Impegni n. 6 della Del. n. 718/08/CONS.

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 riferimento agli **scambi informativi con l'Autorità di settore**, si da conto dell'audizione dell'Organo di vigilanza con il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 15 maggio 2018, in occasione della presentazione della Relazione annuale dell'OdV all'Autorità.

Circa le interlocuzioni **tra il Collegio e Telecom Italia** si da nota delle audizioni del 13 e 23 aprile, 15 maggio e 13 giugno 2018, durante le quali la Società ha svolto le consuete presentazioni sullo stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni e fornito riscontri agli specifici approfondimenti richiesti nel corso degli incontri precedenti.

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 2

Il 15 maggio 2018 TIM ha presentato al Consiglio dell'Organo di vigilanza il sistema di incentivazione di breve termine MBO 2018 per il personale TIM.

Gruppo di Impegni 4

- documento del 6 aprile 2018 recante il Report mensile KPI relativo al mese di febbraio 2018.
- documento del 7 maggio 2018 recante:
 - Report Trimestrale KPI. Consuntivo 1° Trimestre 2018;
 - Report mensile KPI relativo al mese di marzo 2018;
- documento del 1 giugno 2018 recante il Report mensile KPI relativo al mese di aprile 2018.

Gruppo di Impegni 5

- documento del 4 febbraio 2018 recante:
 - Piano della Rete di Accesso di nuova generazione (NGAN)
 - Piano di copertura broadband
 - Piano lottizzazioni
- documento del 6 aprile 2018 recante:
 - Report Qualità Rete di Accesso. Programma 2° trimestre 2018;
 - Report SLA Degradi Wholesale – febbraio 2018;
- documento del 7 maggio 2018 recante:
 - Report Qualità Rete di Accesso NGAN. Consuntivo 1° trimestre 2018;
 - Report Qualità Rete di Accesso BB. Consuntivo 1° trimestre 2018;

- Report Sviluppo rete di accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 1° trimestre 2018
- Report SLA Degradi Wholesale – marzo 2018;
- documento del 1 giugno 2018 recante Report SLA Degradi Wholesale – aprile 2018

Gruppo di Impegni 6

- documento del 6 aprile 2018 recante:
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IIQ18 – NGAN;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IIQ18 – BB;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IIQ18 – Lottizzazioni;
- documento del 1 giugno 2018 recante:
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso – NGAN. Revisione programma 1° trimestre 2018;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso – NGAN. Revisione programma 2° trimestre 2018;

Gruppo di Impegni 12

documento del 7 maggio 2018 recante il Report “Servizi non richiesti” – Consuntivo IQ18.

Interventi di verifica

Tramite 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 l'Organo di vigilanza ha disposto la **proroga al 31 gennaio 2019 delle attività concernenti la verifica della corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sulla nuova catena di delivery**, avendo ravvisato la necessità di avviare un più massivo monitoraggio degli ordinativi.

In particolare, nel corso del trimestre in esame l'Ufficio di vigilanza ha compiuto la prima verifica "on site" del 2018, **a Firenze**, presso l'AOL Toscana Est, nel corso della quale sono stati analizzati in dettaglio 17 casi di accodamento per un totale di 36 ordinativi (16 di TIM e 19 degli OAO). Dalla verifica non sono emersi casi di non corretta gestione degli accodamenti degli ordinativi secondo i criteri FIFO (*First In First Out*)

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*".

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.

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.

In relazione al tema della **guastabilità in *post provisionig*** dei servizi VULA e al tema degli **ONU saturi/in sostituzione**, il Consiglio dell'OdV, il 23 aprile 2018, ha ritenuto che nei fatti accertati non si è evidenziata una disparità di trattamento tra la clientela dell'operatore WIND Tre e quella di Telecom Italia. Tuttavia ha accertato la presenza di problematiche concernenti la qualità del servizio fornito. Tali criticità potrebbero essere risolte attraverso l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con le Parti. Di conseguenza, con la determinazione n. 8/2018, l'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 11, comma 12 del proprio Regolamento, ha disposto la costituzione di un **Tavolo Tecnico** volto all'individuazione di adeguate soluzioni tecnico-operative condivise per risolvere i problemi suindicati.

Circa, invece, i casi di **linea non attiva** (LNA), accertata l'assenza di dati utili alla disamina da parte dell'Ufficio della fattispecie in questione, l'Organo di vigilanza ha ritenuto di **non procedere ulteriormente**, fatto salvo il diritto del Segnalante di presentare successivamente eventuali informazioni utili.

Infine, circa le ulteriori due questioni sollevate da Wind Tre, ovvero i **guasti in esercizio del servizio VULA** e alle **migliorie della policy di contatto e gestione on field**, l'Organo di vigilanza ha disposto la prosecuzione delle attività di verifica in merito ai casi segnalati, prorogando i termini per la conclusione dell'attività di verifica al **30 settembre 2018**.

Il Tavolo Tecnico UdV - TIM - Wind Tre, presieduto dall'Ing. Marco de Grandis, si è riunito in due sessioni successive il 14 maggio e il 14 giugno, trattando le criticità connesse alla guastabilità dei servizi VULA FTTC in *post provisioning* e alle ONU (Optical Network Unit) sature nella rete FTTC.

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel trimestre in esame si segnala l'audizione dell'Organo di vigilanza con il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 15 maggio 2018, in occasione della presentazione della Relazione annuale del nuovo Collegio all'Autorità.

Inoltre, il 23 aprile 2018 l'OdV ha incontrato il Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica di Agcom, con il quale sono stati affrontati e approfonditi temi di comune interesse.

Incontri con gli Operatori

Il 16 maggio il Presidente dell'Organo di vigilanza ha incontrato a Londra il Presidente OBARCC per uno scambio informativo sui temi di reciproco interesse e, il giorno successivo a Bruxelles, il Direttore Generale della DG Connect della Commissione europea Roberto Viola.

Il 13 e 23 aprile 2018 il Consiglio è tornato ad incontrare TIM nell'ambito della consueta presentazione sullo stato di avanzamento degli Impegni e sullo stato di avanzamento della realizzazione del Nuovo Modello di Equivalence (NME). In particolare, nell'incontro del 23 aprile, la Società ha fornito un aggiornamento sulla segnalazione di Wind Tre, con particolare riferimento alla lettera di richiesta informazioni n. 9/18 dell'OdV.

Infine, nell'incontro del 13 giugno TIM ha fornito lo stato di avanzamento della realizzazione del Nuovo Modello di Equivalence (NME) illustrando il piano di riavvio della migrazione degli ordinativi di lavoro sulla nuova catena di delivery (NCD).