

# Newsletter

## Attività Organo di vigilanza aprile – maggio - giugno 2020

## Quadro di Sintesi

1. Emergenza Covid-19: quadro generale .....	3
2. Emergenza Covid-19: aumento frequenza di monitoraggio KPI 395/18/CONS .....	5
3. Emergenza Covid-19: monitoraggio attivazione KIT VULA/Bitstream .....	5
4. Emergenza Covid-19: monitoraggio cabinet attivati in aree bianche .....	6
5. Valutazione prestazioni sistema NetMap .....	6
6. Digitalizzazione dei processi .....	6
7. Verifica <i>on site</i> nodi NGN saturi .....	7
8. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n. 396/18/CONS) .....	7
9. Monitoraggio Piani Tecnici .....	7
10. Incontro OdV-Agcom .....	8
11. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC .....	8
12. Organizzazione OdV per emergenza Covid-19 .....	8

## 1. Emergenza Covid-19: quadro generale

Il secondo trimestre del 2020 è stato caratterizzato dallo **stato di straordinaria emergenza sanitaria** che l'Italia ha dovuto affrontare, in relazione alla diffusione del virus Covid-19.

Anche l'attività dell'Organo di vigilanza, come la quasi totalità delle istituzioni pubbliche e private del Paese, ha subito riorganizzazioni e revisioni di obiettivi e priorità, così da poter affrontare in modo innovativo le nuove problematiche emerse, nella gran parte dei casi esogene all'ambito di consueta attenzione.

L'allarme generato dalla diffusione del Coronavirus, con la drastica trasformazione dei tradizionali ritmi di vita e di produzione industriale, ha dimostrato espressamente **il valore e il ruolo delle reti di comunicazione elettronica quali infrastruttura strategica** per il progresso del Paese.

In tale contesto non si sono fatti attendere i provvedimenti normativi tesi a sostenere la piena operatività delle reti di comunicazione elettronica. In particolare, il legislatore nazionale, con le previsioni contenute nel **decreto-legge c.d. "Cura Italia"** (D.L. 17 marzo 2020 n. 18 convertito, con modificazioni, nella L. [24 Aprile 2020 n. 27](#)) ha riconosciuto il ruolo essenziale delle infrastrutture e dei servizi di comunicazione elettronica nella gestione dell'emergenza e, anche tramite l'Autorità di settore, ne ha chiesto un potenziamento.

L'articolo 82 del citato decreto, al fine di far fronte alla crescita dei consumi dei servizi e del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche nella situazione di emergenza epidemiologica, ha disposto l'adozione, da parte delle imprese intraprendenti attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi. Le misure straordinarie indicate dal decreto in argomento sono state comunicate all'Autorità che, laddove necessario e nel rispetto delle proprie competenze, ha provveduto a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente.

Nell'ambito dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19, **Agcom ha rivestito un ruolo di primo piano, grazie allo sforzo profuso in molteplici direzioni** e teso a garantire il pieno funzionamento delle reti e l'operatività e

la continuità dei servizi, in considerazione soprattutto del maggior utilizzo del lavoro agile, della didattica *online* e, in generale, della crescente domanda di connettività da parte degli utenti.

Tali sforzi sono stati concretizzati nella predisposizione di una serie di iniziative volte a dare concreta attuazione alle previsioni contenute nel Decreto "Cura Italia". Con la **Circolare del 18 marzo 2020** l'Autorità ha così dato il via ad un primo pacchetto di decisioni volte a garantire il funzionamento dei servizi di pubblica utilità e ogni altra iniziativa a supporto delle strutture pubbliche coinvolte nella gestione della crisi epidemiologica, delle famiglie e delle imprese così da accelerare il ritorno alla normalità.

Rientra in tale logica la richiesta a tutti gli operatori autorizzati alla fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di adoperarsi per individuare soluzioni tecniche per consentire un immediato aumento della banda media per cliente, su rete fissa, di almeno il 30%.

Per quanto riguarda **TIM**, la Società ha assicurato la continuità nell'erogazione dei servizi incrementando capacità e copertura delle proprie reti e garantendo la continuità dei servizi anche a fronte dell'incremento di traffico registrato a causa del *lockdown* (fino a un massimo dell'80% nella telefonia fissa, del 30-40% nel mobile e di 11 volte nelle applicazioni video per *smart working*).

In particolare, TIM ha aumentato la copertura della rete di nuova generazione FTTC, attraverso la graduale **apertura di oltre 5.000 nuovi cabinet per portare la connessione ultra-broadband in più di 1.000 comuni siti nelle zone del Paese** non ancora coperte dalla rete a banda ultra-larga (rientranti nelle c.d. "aree bianche" dei bandi BUL del 2016).

Sempre con tale provvedimento, sono state approvate le proposte avanzate da TIM all'Autorità concernenti la **riduzione dei costi wholesale unitari della banda Ethernet su rete in rame e fibra**.

Sempre fino al 30 giugno 2020, Agcom ha richiesto al mercato un aumento della banda di circa il 30% per sopperire alla forte richiesta di banda del "periodo Covid". Questo si è tradotto in un incremento di apparati di trasporto e VLAN (KIT Bitstream e VULA, SVLAN ad essi associate).

Inoltre, fino al 30 giugno 2020, in caso di disponibilità di nuovi cabinet NGA, il preavviso di cui all'art. 9, comma 8, della delibera n. 348/19/CONS riguardante l'intervallo di tempo intercorrente tra l'annuncio al mercato della disponibilità dei servizi FTTC in una certa area di nuova copertura e l'effettiva apertura alla commercializzazione dei nuovi servizi nella stessa area è stato **ridotto da 30 giorni a 10 giorni**.

Si inserisce all'interno di queste iniziative la **richiesta di collaborazione formulata dall'Autorità all'Organo di vigilanza con la comunicazione del 20 aprile 2020**, nella quale Agcom ha chiesto un supporto tecnico per la gestione del periodo emergenziale, tramite l'avvio di tre specifiche attività di monitoraggio fino al 30 giugno.

Sulla scorta di tale richiesta, **l'OdV ha provveduto a integrare il proprio Piano di lavoro annuale 2020** inserendo anche le seguenti – tre nuove – attività:

- i) monitoraggio quindicinale, in aggiunta a quello mensile, delle performance delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi all'ingrosso di TIM mediante i KPI previsti dalla delibera n. 395/18/CONS;
- ii) monitoraggio settimanale dei tempi di fornitura da parte di TIM degli apparati di trasporto destinati ad assicurare la connettività tra la rete di accesso di TIM e le reti proprietarie degli operatori alternativi nonché delle relative VLAN (KIT Bitstream e KIT VULA, SVLAN ad essi associate);
- iii) monitoraggio settimanale dei cabinet FTTC attivati da parte di TIM in aree bianche, a seguito della suddetta Circolare AGCom, e monitoraggio quindicinale dei corrispondenti Ordinativi di Lavoro espletati per tipologia di lavorazione (Attivazioni, Migrazioni, Trasformazioni) e per operatore (TIM vs. OAO).

## 2. Emergenza Covid-19: aumento frequenza di monitoraggio KPI 395/18/CONS

Per quanto riguarda **il monitoraggio dei KPI 395/18/CONS**, l'analisi degli indicatori inizia a partire dal 1° gennaio 2020, in continuità con il monitoraggio dei KPI di *delivery* e *assurance* già in essere secondo quanto previsto dal piano di lavoro annuale dell'OdV. Su tale attività, nel corso del secondo trimestre, sono state prodotte e rese disponibili all'Autorità quattro relazioni quindicinali che riguardano il 31 marzo, il 15 aprile, il 30 aprile e il 15 maggio 2020.

## 3. Emergenza Covid-19: monitoraggio attivazione KIT VULA/Bitstream

Per quanto riguarda la **fornitura dei KIT di trasporto e delle relative VLAN per i servizi VULA e Bitstream NGA** per l'aumento di banda, il monitoraggio del tempo di espletamento OL e la verifica del n° OL attivati entro le due soglie di 35gg e 60gg è avvenuto con frequenza settimanale a partire dalla settimana del 2-8 marzo 2020 ed è terminato il 30 giugno 2020.

#### 4. Emergenza Covid-19: monitoraggio cabinet attivati in aree bianche

TIM ha aumentato la copertura ultra-broadband attraverso la graduale **apertura alla vendita dei servizi UBB su oltre 5.200 cabinet FTTC in aree bianche.**

AgCom ha autorizzato TIM a ridurre il tempo di preavviso (di cui all'art. 9, comma 8, della delibera n. 348/19/CONS) da 30 giorni a 10 giorni fino al 30 giugno 2020 ed ha affidato ad OdV il monitoraggio dell'apertura alla commercializzazione dei cabinet e dei corrispondenti Ordinativi di Lavoro. OdV ha proceduto con le relative analisi e con la redazione di rapporti con cadenza quindicinale.

A partire dal 23 marzo 2020 TIM ha attivato tutti i 5.223 cabinet interessati, completando i lavori il 1° giugno 2020 (nel periodo 23 mar-30 giu 2020 sono pervenuti circa 128.000 OL da parte di clienti sia TIM che OAO).

Nel trimestre in esame, su tale attività OdV ha inviato all'Autorità quattro relazioni che traggono il 30 aprile, 15 maggio, 31 maggio, 15 giugno.

#### 5. Valutazione prestazioni sistema NetMap

E' proseguita l'**analisi di qualità del nuovo data base NetMap** secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 9/2019. I dati analizzati nelle relazioni mensili rese disponibili all'Autorità non hanno evidenziato criticità, sia in termini di prestazioni qualitative del data base di rete sia dal punto di vista della parità di trattamento TIM-OAO.

#### 6. Digitalizzazione dei processi

Anche in questo trimestre l'OdV ha continuato a monitorare - con cadenza mensile - la **digitalizzazione dei processi di provisioning** analizzando gli indicatori finalizzati a valutare le prestazioni dei servizi di

delivery tramite il **canale digitale** (c.d. Virtual Agent) rispetto agli stessi processi gestiti con il **canale tradizionale** o “human”.

## 7. Verifica *on site* nodi NGN saturi

In merito alle **attività di vigilanza relative alla parità di trattamento** concernente la gestione degli ordinativi di lavoro che ricadono in aree servite da **nodi NGN saturi** per i nuovi servizi VULA C (accessi *Fiber to the Cabinet*):

- il **14 aprile 2020** è stata effettuata la prima verifica 2020 “*on site*” presso la FOL (*Field Operation Line*) Lombardia Centro Est (inizialmente prevista per il mese di marzo ma rinviata causa emergenza Covid-19);
- il **23 giugno 2020** si è svolta la seconda verifica 2020 che ha interessato la FOL *Campania e Basilicata*.

A causa dell'emergenza Covid-19 le attività volte ad accertare la corretta gestione degli ordinativi in ottica di parità di trattamento si sono **svolte in videoconferenza** con la collaborazione del personale TIM di Direzione Generale e delle funzioni operative sul territorio.

## 8. Criptazione informazioni sensibili (Delibera n. 396/18/CONS)

Per quanto riguarda l'**attività di supporto ad Agcom nella fase attuativa delle Delibere n. 396/18/CONS e 420/19/CONS**, l'Ufficio di vigilanza ha partecipato alle tre riunioni del Tavolo Tecnico per l'estensione dell'implementazione delle misure anche alle attività di *delivery*.

Le riunioni del Tavolo Tecnico si sono tenute in videoconferenza nei giorni 2 e 22 aprile e il 20 maggio 2020.

## 9. Monitoraggio Piani Tecnici

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6** della Del. 718/08/CONS, nel corso del trimestre l'OdV ha monitorato la **pubblicazione dei Piani Tecnici TIM** al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

In particolare è stato verificato il rispetto degli Impegni ex Del. 718/08/CONS:

- programmi e consuntivi degli interventi di manutenzione per la garanzia della qualità della Rete fissa di accesso (Impegno 5);

- programmi e consuntivi degli interventi per lo sviluppo della Rete fissa di accesso “tradizionale” in rame ed NGAN (Impegno 6).

## 10. Incontro OdV-Agcom

Riguardo **alle interlocuzioni tra l’Organo di vigilanza e l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**, si segnala l’incontro tra il Collegio e il Direttore reti e servizi di comunicazioni elettroniche di Agcom del 18 giugno 2020, durante il quale si è approfondito il contributo dell’OdV all’emergenza epidemiologica Covid-19 in relazione, in particolare, a quanto previsto dall’art. 82 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18.

## 11. Tavolo Tecnico guastabilità rete FTTC

Si dà nota della riunione del **Tavolo Tecnico OdV-TIM- Wind Tre sulla guastabilità della rete FTTC** svoltasi in videoconferenza il 5 maggio 2020. Nel corso dell’incontro è stato rilevato il miglioramento dell’andamento del Tasso di Segnalazione dei guasti registrato nel 2020 rispetto agli stessi mesi dei due anni precedenti.

## 12. Organizzazione OdV per emergenza Covid-19

In ambito strettamente organizzativo, si segnala la **modifica al Regolamento contenente le disposizioni di dettaglio circa l’organizzazione e il funzionamento dell’Organo di vigilanza** e dell’Ufficio di vigilanza, di cui alla Determinazione n. 16/2018.

In particolare, al vigente regolamento, il 18 giugno 2020 con la Determinazione n. 7/2020 è stato inserito un nuovo articolo (3-bis) attraverso il quale il Consiglio dell’Organo di vigilanza può designare al suo interno **uno o più Consiglieri Delegati** preposti allo svolgimento di specifiche funzioni individuate dal Consiglio, con obbligo di periodica rendicontazione.

L’incarico di Consigliere Delegato è attribuito su proposta del Presidente, anche per una durata determinata, ed è rinnovabile.

Con successivo provvedimento (Determinazione n. 8/2020) in pari data il Consiglio **ha nominato il Dott. Giovanni Battista Amendola quale Consigliere Delegato**, con il compito di garantire la supervisione continuativa, per conto del Consiglio, delle attività straordinarie di monitoraggio della parità di accesso richieste da AGCom a seguito



dell'emergenza Covid-19, insieme alle attività ordinarie di monitoraggio della parità di accesso rientranti nelle attribuzioni del Consiglio che necessitano di un intervento continuativo non compatibile con la periodicità delle riunioni consiliari.