

# PARITÀ DI ACCESSO

---

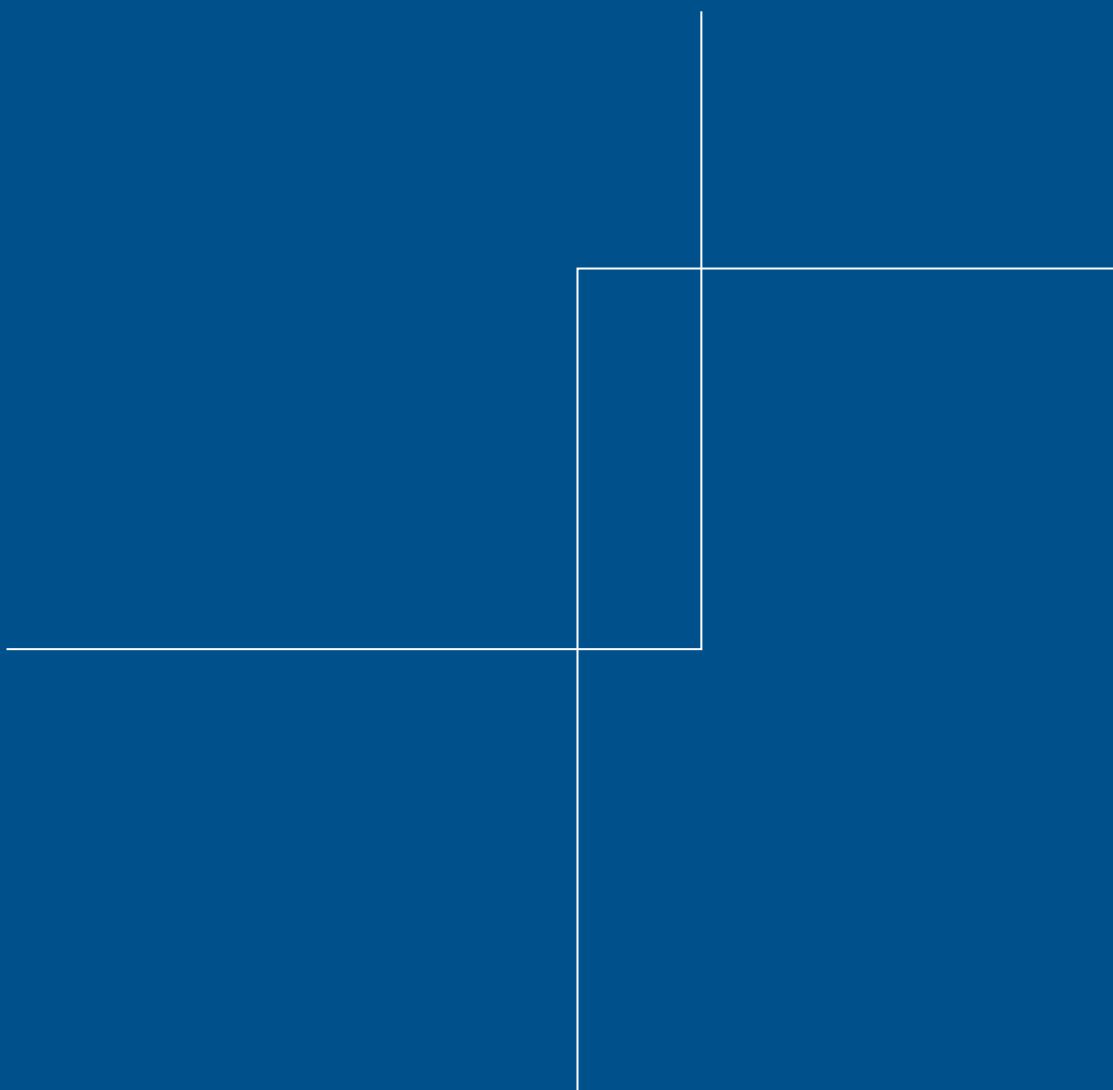
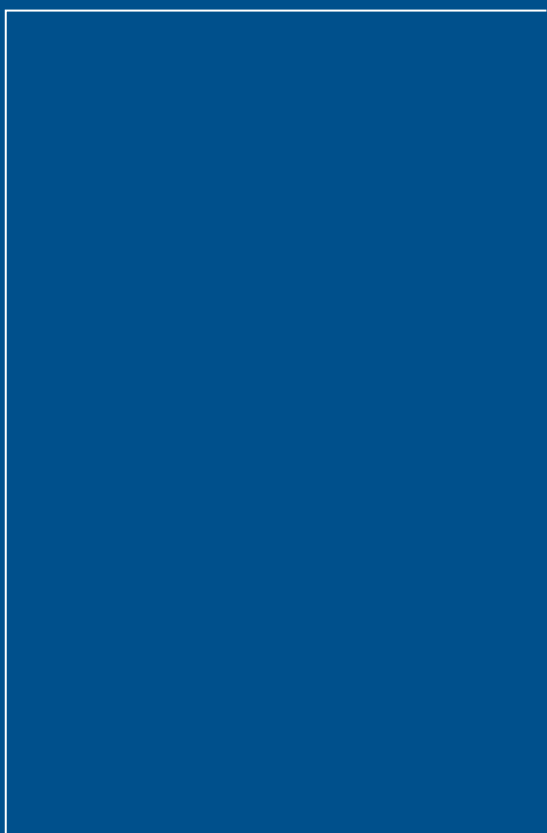
## Organo di Vigilanza



# 2019

# Relazione Annuale

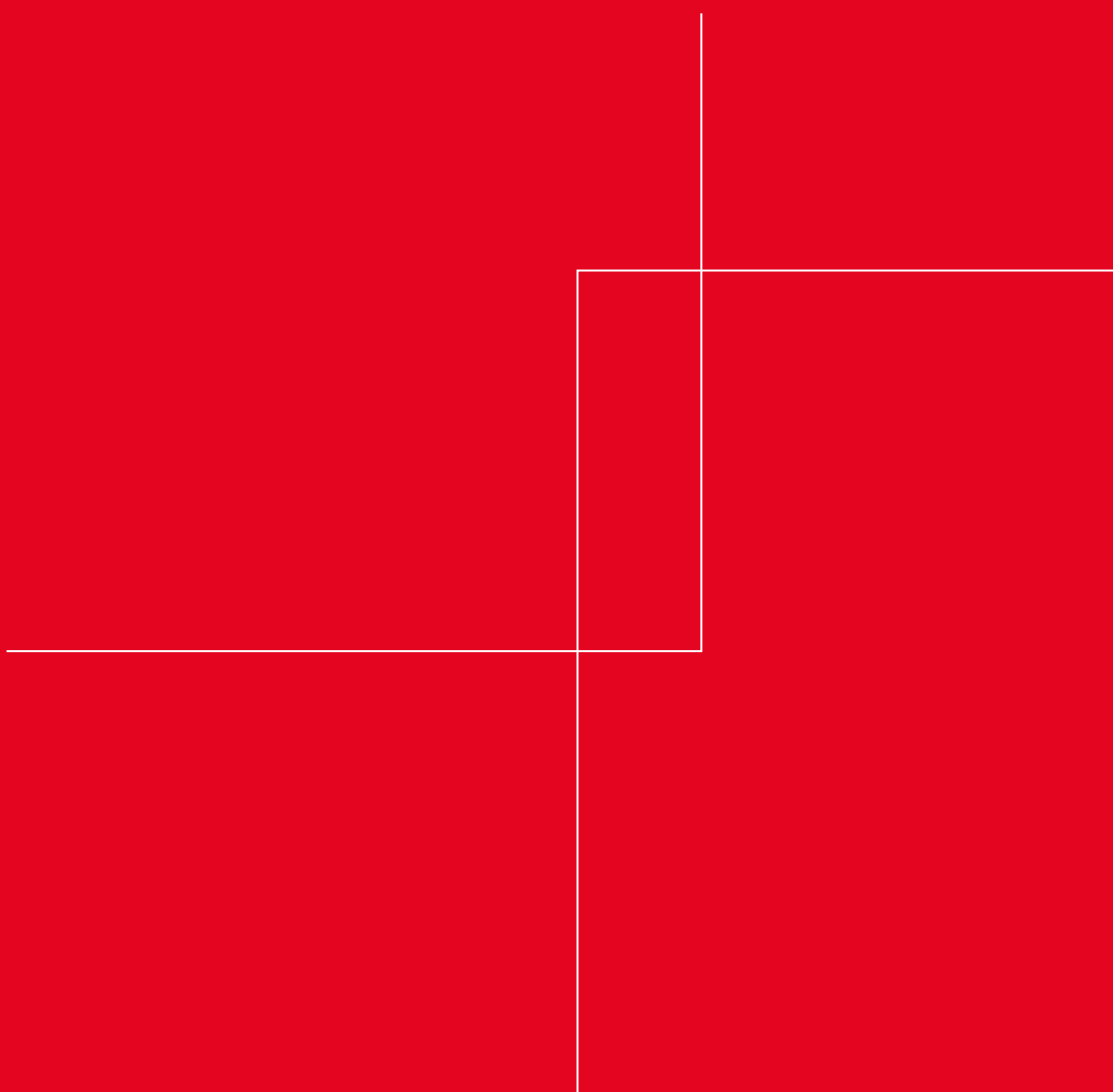
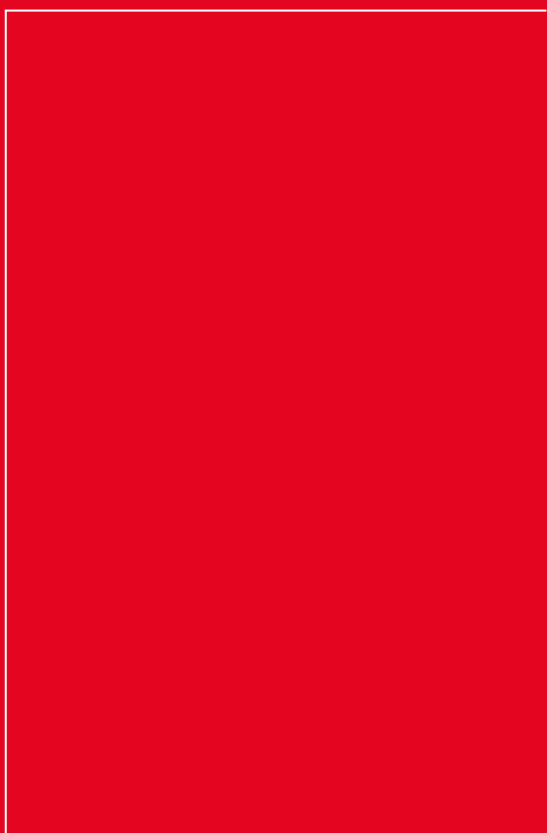
Attività e risultati del 2018



# 2019

# Relazione Annuale

Attività e risultati del 2018



### **PRESIDENTE**

Maurizio Mensi

### **COMPONENTI**

Giovanni Amendola

Fabio Di Marco

Gianni Orlandi

Francesco Sclafani

### **DIRETTORE UFFICIO DI VIGILANZA**

Fabio Pompei

### **UFFICIO DI VIGILANZA**

Marco de Grandis

Alessandro Alongi

Sergio Barranco

Francesco Papetti

Pietro Pinna Parpaglia

Diana Stefani

# 00

## Sommario

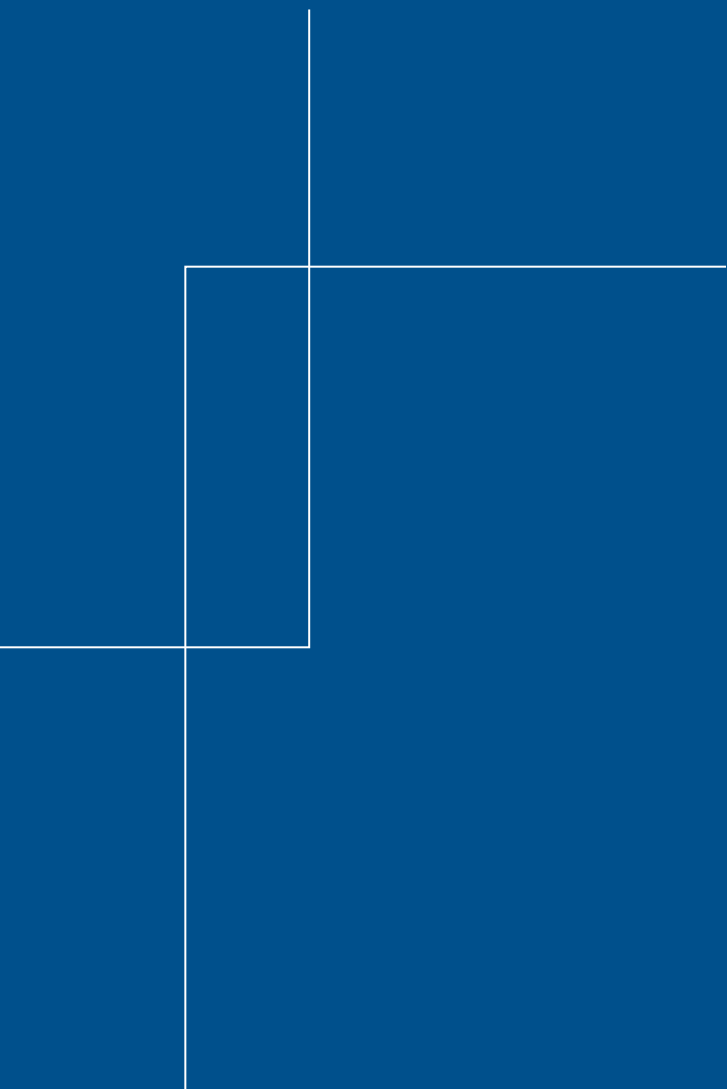
|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Quadro di sintesi</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2.</b> | <b>Organizzazione e funzioni dell'Organo di vigilanza</b>                         | <b>17</b> |
| <b>3.</b> | <b>Evoluzione del quadro normativo e regolamentare in tema di rete di accesso</b> | <b>23</b> |
| 3.1.      | La rete di accesso nel nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche      | 23        |
| 3.2.      | Le previsioni normative a livello nazionale                                       | 24        |
| 3.3.      | Gli interventi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni                  | 26        |
| 3.4.      | Le decisioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato                | 31        |
| 3.5.      | Confronto internazionale  | 34        |
| <b>4.</b> | <b>Monitoraggio dei Gruppi di Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS</b>     | <b>39</b> |
| 4.1       | Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 1   | 39        |
| 4.2       | Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 2   | 41        |
|           | 4.2.1 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione                        | 41        |
|           | 4.2.2 Piano di incentivazione manageriale   | 42        |
|           | 4.2.3 Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi          | 45        |
| 4.3       | Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 3 e 4                                       | 45        |
|           | 4.3.1 Introduzione  | 45        |
|           | 4.3.2 Analisi dei KPI 2018  | 46        |
|           | 4.3.3 Certificazione KPI  | 53        |
| 4.4       | Monitoraggio Gruppo di Impegni n. 5 e n. 6  | 54        |
|           | 4.4.1 La qualità della rete fissa di accesso                                      | 54        |
|           | 4.4.2 Lo sviluppo della rete fissa di accesso                                     | 56        |

---

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>5.</b> | <b>Segnalazioni e attività di verifica</b>  | <b>63</b> |
| 5.1       | Segnalazioni  | 63        |
|           | 5.1.1 S01/17: Segnalazione Wind3 “attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field                                   | 63        |
|           | 5.1.2 Segnalazione di TWT: attività di verifica su utilizzo improprio di dati privilegiati dai sistemi di Assurance e Provisioning di TIM | 65        |
| 5.2       | Attività di verifica  | 66        |
|           | 5.2.1 Attività di verifica su ONU/MSAN e DSLAM saturi   | 66        |
|           | 5.2.2 Monitoraggio dell'indice di performance CRM   | 67        |
| <b>6.</b> | <b>Attività svolta su richiesta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni</b>   | <b>71</b> |
| 6.1.      | Introduzione  | 71        |
| 6.2.      | Monitoraggio della “Nuova Catena di Delivery”   | 72        |
| 6.3.      | KPI di parità di trattamento ex Del. 395/2018/CONS  | 72        |
| 6.4.      | Metodologia per la definizione dei KPO di parità di trattamento   | 73        |
| 6.5.      | Semplificazione e razionalizzazione delle “causali di scarto”   | 74        |
| 6.6.      | Verifica delle prestazioni dei servizi di Delivery digitalizzati  | 75        |
| <b>7.</b> | <b>Piano d'azione per l'anno 2019</b>   | <b>79</b> |
| <b>8.</b> | <b>Riepilogo delle determinazioni adottate nel 2018</b>   | <b>85</b> |
| <b>9.</b> | <b>Glossario</b>  | <b>87</b> |

01

Quadro  
di sintesi





La presente Relazione annuale illustra le attività svolte e i principali risultati raggiunti nel 2018 dall'Organo di vigilanza sulla parità di accesso alla rete TIM (OdV) nell'ambito della tutela dei principi di non discriminazione e parità di trattamento.

L'anno in questione ha rappresentato il primo periodo di attività del Consiglio nominato nel dicembre 2017, durante il quale **si è consolidata l'attività dell'OdV secondo tre direttrici fondamentali**. Accanto alla tradizionale vigilanza sull'attuazione degli "impegni" relativi alla parità di trattamento di TIM, di cui alla Delibera n. 718/08/CONS di Agcom, effettuata ininterrottamente a partire dal 2009 e ai procedimenti di verifica avviati in seguito alle segnalazioni degli operatori su presunte inottemperanze di TIM ai predetti impegni, si è ampliata significativamente l'area di attività relativa all'attuazione del Piano di lavoro annuale a supporto di Agcom. È proprio questa terza area a rappresentare un aspetto di novità importante per l'Organo di vigilanza, che da organismo deputato a vigilare su taluni impegni dell'*incumbent* ha via via acquisito competenze che, anche in virtù dell'esperienza tecnica maturata, lo hanno reso in grado **di fornire un qualificato contributo ad Agcom sia nella definizione della sofisticata strumentazione necessaria a verificare il rispetto dell'obbligo di non discriminazione, sia nella verifica del livello qualitativo dei servizi forniti da TIM Wholesale agli operatori**.

A tal proposito, quanto avvenuto nel Regno Unito conferma la necessità di prestare la massima attenzione alla qualità della rete di accesso, senza trascurare nel contempo la parità di trattamento. Infatti, dopo 10 anni di un modello basato sull'*Equivalence of Input*, nel 2015 BT, stimolata dal regolatore Ofcom, ha presentato un nuovo insieme di Impegni atti a garantire ad Openreach una maggior autonomia di *governance* ed un livello più elevato di investimenti sulla rete di accesso in fibra, pur mantenendo tutti gli attuali obblighi di non discriminazione.

## 1. Le novità regolamentari relative alla rete e le sfide future che attendono l'OdV.

All'interno dell'articolato processo concernente la separazione volontaria della rete fissa di TIM (intrapreso da quest'ultima nel 2018 e tutt'ora in corso di valutazione da parte dell'Autorità), merita di essere evidenziato il ruolo che l'OdV è destinato ad assumere secondo lo schema di analisi dei mercati delineato da Agcom e da essa posto in consultazione.

Con particolare attenzione agli obblighi relativi all'*equivalence*, a prescindere dal modello che sarà adottato da TIM, emerge come l'Autorità sia orientata a mantenere gli obblighi di non discriminazione e parità di accesso. Ne risulta che **la tutela della parità di trattamento rappresenta dunque - secondo Agcom - un obiettivo imprescindibile, indipendentemente da un'eventuale separazione societaria.**

Alla medesima conclusione conduce, d'altra parte, il permanere degli obblighi di non discriminazione anche **nei comuni cosiddetti "contendibili"**, ovvero nelle aree territoriali all'interno delle quali si è sviluppata la concorrenza infrastrutturale tra almeno due reti di accesso e per le quali Agcom è orientata a consentire l'attenuazione di una serie di *remedies* attualmente posti a carico di TIM, tra cui l'obbligo del rispetto del criterio dell'orientamento al costo per la determinazione dei canoni e dei contributi.

In definitiva, dall'approfondita analisi del mercato dell'accesso effettuata da Agcom emerge la conferma del principio dell'*equivalence* sia rispetto all'evoluzione societaria ipotizzata, sia rispetto all'emergere di una vigorosa concorrenza infrastrutturale in un certo numero di comuni italiani. Con queste premesse metodologiche non sorprende dunque la conferma del presidio rappresentato dall'OdV a tutela dell'*equivalence* nei diversi contesti strutturali e competitivi valutati da Agcom.

Tenendo conto degli assetti regolamentari che scaturiranno all'esito della conclusione dell'analisi del mercato dell'accesso e degli specifici obblighi di non discriminazione che saranno imposti a TIM, l'OdV ritiene che potrà rivelarsi opportuno procedere ad una revisione del suo regolamento per rendere la sua attività ancora più efficace, valorizzando in particolare l'esperienza maturata in questi ultimi anni di crescente supporto all'autorità di settore.

Sullo sfondo, elemento **non secondario è rappresentato dall'approvazione delle nuove regole nazionali ed europee in tema di comunicazioni elettroniche**, con l'obiettivo anche di rendere il sistema complessivo atto a favorire gli investimenti necessari per lo sviluppo delle infrastrutture nuove ed esistenti.

In particolare nel dicembre 2018, **il legislatore nazionale** ha aggiornato alcune disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche prevedendo incentivi rivolti agli investimenti nelle nuove reti ad altissima capacità così da sostenere l'innovazione dell'infrastruttura rafforzandone, nel contempo, la competitività. Nello stesso mese è stato approvato in via **definitiva il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche**, che permetterà di adeguare la politica regolatoria dell'Unione europea alle nuove e più recenti sfide tecnologiche e di mercato.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto, appare importante sottolineare come il **nuovo Codice europeo preveda - per la prima volta - l'istituto degli impegni** (in materia sia di co-investimento sia di separazione della rete di accesso) quale strumento offerto alle imprese per affrontare alcuni specifici problemi concorrenziali. La previsione, in sede europea, della disciplina degli Impegni rende concreta la possibilità, in un prossimo futuro, dell'avvio di una **nuova stagione regolatoria, basata sul dialogo tra pubblici poteri e imprese attraverso l'assunzione volontaria di obblighi da parte di queste ultime**, nel rispetto delle regole antitrust, secondo un **modello di vigilanza "partecipativa" già collaudato proprio dall'OdV.**

È importante rilevare peraltro come il modello italiano incentrato sull'OdV non sia rimasto un caso isolato in Europa: nel corso del 2018 è stato ripreso in Irlanda con l'istituzione dell'*Independent Oversight Body* (IOB) con compiti di supervisione dell'*equivalence* e di rispetto degli Impegni dell'*incumbent* del tutto analoghi a quelli dell'OdV italiano, a conferma dell'efficacia del modello di autoregolamentazione indipendente presente nel nostro Paese.

## 2. Il monitoraggio degli “Impegni” ex Delibera n. 718/08/CONS.

Nel 2018 è proseguito il monitoraggio degli “Impegni” di TIM, con la revisione e aggiornamento delle sue modalità per tenere conto della piena operatività del “Nuovo Modello” di *Equivalence* ed in particolare del completamento del processo di migrazione alla “Nuova Catena” di *Delivery*.

Nell'ambito del monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 1 e sulla scorta del nuovo programma di verifiche “*on site*” sulla corretta attuazione dei nuovi criteri di “accodamento” degli ordinativi (c.d. “coda unica”) introdotti da TIM in seguito al procedimento OdV di cui alla Determinazione n. 9/2016, sono proseguite lungo l'intero corso dell'anno le attività di accertamento da parte dell'Ufficio di vigilanza. Analogamente a quanto già verificato negli anni scorsi, l'Ufficio di vigilanza ha controllato l'applicazione del predetto meccanismo di “accodamento” degli ordinativi con appositi sopralluoghi presso le Aree territoriali operative (WOL) Toscana Est, Puglia, Friuli Venezia Giulia e Torino-Valle d'Aosta.

Anche nel corso del 2018 è stato condotto il confronto tra le **prestazioni del sistema CRM Wholesale su “Vecchia Catena” di Delivery** e il CRM NOW su “Nuova Catena” di *Delivery*, secondo quanto rilevato dall'indicatore messo a punto dall'OdV con l'obiettivo di individuare eventuali problemi relativi al funzionamento. Le analisi relative all'indicatore in questione non hanno evidenziato profili problematici, fatto salvo un moderato peggioramento delle prestazioni della “Nuova Catena” di *Delivery* nel periodo 14 dicembre 2017 - 14 febbraio 2018, rientrato nei mesi successivi. Nel periodo di osservazione gennaio - luglio 2018 il CRM NOW (“Nuova Catena”) ha mostrato prestazioni superiori a quelle del CRM *Wholesale* (“Vecchia Catena”).

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 *Wholesale Infrastructure Network & System Office*, a cui sono seguite le evidenze relative alla *Customer satisfaction* per la clientela *Wholesale*. L'OdV ha segnalato a TIM l'opportunità di prevedere nell'ambito del sistema di incentivazione MBO applicabile alla funzione *Wholesale* un maggiore rilievo al conseguimento degli obiettivi di *equivalence*.

Circa il **Gruppo di Impegni n. 3** il Consiglio ha preso atto dei risultati conclusivi dell'attività di vigilanza sulla certificazione dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti e ha approvato la relazione conclusiva con la Determinazione n. 4/2019.

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 4**, è proseguita l'attività di monitoraggio sugli indicatori di *delivery* ed *assurance* definiti dalla Delibera n. 718/08/CONS, nonché su quelli transitori di *delivery* stabiliti dalla Determinazione OdV n. 20/2016. In generale, il monitoraggio dei KPI di non discriminazione non ha evidenziato particolari problemi nella parità di trattamento tra TIM e gli OAO.

Con riferimento al **monitoraggio della migrazione alla “Nuova Catena” di Delivery**, l'Ufficio di vigilanza ha elaborato dei rapporti mensili, come richiesto dalla stessa Autorità, effettuando il confronto tra le prestazioni degli ordinativi di lavoro (OL) migrati sulla “Nuova Catena” di *Delivery* e quelle degli ordinativi gestiti nella “Vecchia Catena” di *Delivery*. Dall'analisi dei dati osservati si è rilevato che la “Nuova Catena” offre prestazioni di gestione degli ordinativi di *delivery* superiori a quelle della “Vecchia Catena”.

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6** concernenti, rispettivamente, la qualità e lo sviluppo della rete di accesso, è proseguita l'attività di verifica della documentazione prevista dalla Delibera n. 718/08/CONS. In particolare, l'OdV ha esaminato diverse note tecniche concernenti lo sviluppo della rete fissa di accesso 2018-2020 elaborate in base ai Piani tecnici pluriennali comunicati da TIM per lo sviluppo della rete fissa di accesso NGAN 2018-2020.

### 3. Le segnalazioni ricevute dagli operatori alternativi e l'attività di verifica.

Di particolare rilievo sono state nel 2018 le segnalazioni ricevute dagli operatori alternativi relative a pretese inottemperanze agli impegni da parte di TIM.

Nei primi mesi del 2018 il Consiglio ha proseguito e concluso l'istruttoria relativa alla **segnalazione che era stata presentata dall'Operatore Wind Tre “S01/17” in data 20 dicembre 2017** all'esito della quale l'Organo di vigilanza non ha ravvisato inosservanze degli impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS disponendo, tuttavia, approfondimenti su alcuni specifici temi. In particolare, il tavolo tecnico OdV - Wind Tre - TIM, istituito a seguito della chiusura della S01/17, ha individuato soluzioni operative per rispondere alle esigenze manifestate dall'operatore Wind Tre sui temi della “guastabilità” in *postdelivery* e in *assurance* della rete FTTCab, alla “saturazione” e “desaturazione” delle ONU oltre che alla policy di contatto relativa all'intervento del tecnico *on field*. In questo ambito l'OdV ha assunto il ruolo di garante del miglioramento del livello qualitativo dei processi offerti agli OAO, mantenendo naturalmente le prerogative relative al rispetto della parità di trattamento.

Nell'agosto 2018 l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio dell'attività di verifica concernente la fondatezza

della segnalazione “**S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance**”, presentata dall’Operatore TWT S.p.A.. In essa erano evidenziate presunte condotte anti-concorrenziali da parte di TIM consistenti nell’utilizzo di informazioni privilegiate ricavate dai sistemi di *assurance e provisioning wholesale*. Queste sarebbero state utilizzate dalla Società medesima (o nell’interesse di questa) per effettuare proposte commerciali verso i clienti finali dell’operatore segnalante in concomitanza di segnalazioni di guasti sulle linee dei clienti TWT.

Essendo il tema all’esame anche di Agcom, l’OdV ha ritenuto utile agire in stretto raccordo con quest’ultima, secondo quanto previsto dalla Delibera n. 396/18/CONS, fornendo il proprio contributo per assicurare la vigilanza sugli impegni assunti da TIM nell’ambito del **tavolo tecnico TIM – Agcom – OAO**. L’attività in questione è ancora in corso e presumibilmente si concretizzerà nella elaborazione di un documento recante indicazioni per contrastare l’utilizzo illecito delle informazioni sensibili. Quanto approvato da Agcom, unitamente alle sue modalità e tempi di realizzazione, saranno oggetto di puntuale monitoraggio da parte dell’OdV nel corso del 2019.

#### **4. Il contributo dell’OdV alle attività dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.**

Anche nel corso del 2018 è proseguita la stretta collaborazione tra l’Organo di vigilanza e l’Agcom in materia di parità di trattamento e non discriminazione, non solo nell’ambito della consueta vigilanza sugli “Impegni” di cui alla Delibera n. 718/08/CONS ma, soprattutto, tramite lo svolgimento di specifiche attività di studio e di analisi richieste dall’Autorità, come previsto della Delibera n. 623/15/CONS.

La precisa scelta del regolatore nazionale di avvalersi del supporto tecnico fornito dall’OdV nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione ha ampliato notevolmente l’ambito oggettivo di intervento dell’OdV, prefigurando un nuovo ruolo di tale organismo, che non si limita ad accertare il rispetto delle regole di settore, ma contribuisce ad elaborarle.

Dal 2016, anno in cui Agcom ha introdotto la possibilità di ricorrere all’esperienza maturata e alle specifiche competenze dell’Organo di vigilanza per il miglioramento di particolari aspetti inerenti agli obblighi di non discriminazione, l’OdV ha infatti fornito il proprio supporto all’Autorità mediante continui confronti, interlocuzioni, predisposizione di studi e analisi a supporto delle decisioni di carattere regolamentare.

In particolare Agcom si è avvalsa del supporto dell’OdV con riferimento ad alcuni importanti aspetti metodologici. Si tratta per esempio della definizione dei nuovi *Key Performance Indicator* (KPI) di parità di trattamento, ambito da sempre al centro dell’attenzione dell’OdV, con il cui contributo l’Autorità ha predisposto un nuovo set di indicatori. **L’OdV è stato investito del compito di elaborare una proposta**

utile alla creazione di un nuovo paniere di KPI legato al “Nuovo Modello” di *Equivalence*, nonché di analizzare i contributi prodotti dagli operatori in risposta alla consultazione pubblica avviata da Agcom sulla proposta OdV.

**Analogo impegno è stato richiesto all’OdV con riferimento alla definizione dei Key Performance Objective (KPO) di parità di trattamento.**, Su mandato dell’Autorità, l’OdV è impegnato dal 2017 nell’individuazione di una metodologia per la strutturazione dei KPO. Nell’ottobre 2018 ha presentato ad Agcom il documento “*Metodo di definizione dei KPO basato sulla regressione lineare multivariata applicata a KPI-non discriminazione*” che esemplifica la metodologia di definizione dei KPO, illustrandone le caratteristiche, le potenzialità e le possibili ricadute applicative.

Per quanto riguarda invece la **semplificazione e razionalizzazione delle “causali di scarto”** l’Organo di vigilanza ha affinato ed esteso l’analisi svolta nel 2017 e nel mese di ottobre 2018 ha inviato all’Autorità una nuova proposta che semplifica ulteriormente lo schema delle causali di scarto ed estende la razionalizzazione sia alle causali di sospensione sia a quelle di rimodulazione della “Data Attesa Consegna”.

In merito, infine, all’attività di **verifica e supporto relativo alla digitalizzazione dei processi**, nello scorso mese di settembre è stato presentato il documento “*Elaborazione proposte di digitalizzazione dei processi*”, successivamente inviato ad Agcom, nel quale è illustrata una metodologia di monitoraggio delle prestazioni di *delivery* degli ordinativi di lavoro gestiti con servizi di policy di contatto digitalizzati.

## 5. Il Piano di attività per il 2019.

Il modello collaborativo tra Organo di vigilanza ed Agcom è stato confermato ed ulteriormente esteso per il 2019. Il piano di lavoro approvato dal Consiglio OdV prevede, infatti, l’esecuzione di attività demandate dall’Autorità all’OdV relativamente ad alcuni temi chiave concernenti la parità di trattamento.

In questo contesto, **assume particolare rilievo l’attività di monitoraggio dei nuovi KPI di non discriminazione definiti con la Delibera n. 395/18/CONS**, che consentiranno all’OdV di verificare con strumenti aggiornati e più efficaci la parità di trattamento sia in *delivery* sia in *assurance* tra TIM retail e gli OAO. L’OdV ritiene fondamentale per la propria attività il monitoraggio mensile dei 93 nuovi indicatori di non discriminazione, **uno strumento innovativo di vigilanza sulla non discriminazione che si prospetta come una vera e propria best practice internazionale.**

All’interno del Piano di lavoro per l’anno 2018, l’Autorità ha chiesto inoltre all’OdV di proporre una metodologia per la definizione dei KPO di non discriminazione per i nuovi “indicatori”. In tal senso l’OdV ha avviato l’iter necessario a definire la predetta metodologia e, nel mese di marzo 2019, ha provveduto

ad avviare il necessario tavolo tecnico con gli operatori. **L'OdV ritiene che la prossima definizione dei KPO di non discriminazione rappresenti uno strumento indispensabile per valutare con rigore le eventuali differenze tra i KPI di non discriminazione relativi a TIM e agli altri operatori.**

Le attività previste in tema di KPI e KPO di non discriminazione, nonché le altre rilevanti attività previste per il 2019, consentiranno all'OdV di passare a una fase più evoluta dell'attività di vigilanza sulla parità di accesso.

# 02

**Organizzazione  
e funzione  
dell'Organo di  
vigilanza**



L'Organo di vigilanza è stato istituito il 1° aprile 2009 conformemente a quanto stabilito dagli Impegni presentati da TIM S.p.A. ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 718/08/CONS. Il 4 ottobre 2016, con la delibera n. 451/16/CONS, l'Autorità ha provveduto a modificare il Gruppo di Impegni n. 7 relativo alla composizione e al funzionamento dell'Organo di vigilanza.

Il 20 dicembre 2017 si è insediato il nuovo Collegio composto dal Presidente, Prof. Maurizio Mensi, e dai Consiglieri Dott. Giovanni Amendola, Dott. Fabio Di Marco, Prof. Gianni Orlandi e Avv. Francesco Sclafani.



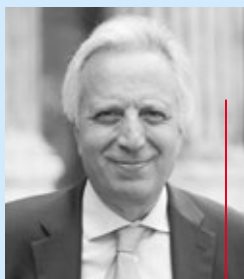
### Maurizio Mensi

Professore di Diritto dell'economia alla Scuola nazionale dell'amministrazione e membro del Servizio giuridico della Commissione europea. Docente di Diritto dell'informazione e della comunicazione alla Luiss Guido Carli, ove è co-responsabile di @ LawLab (laboratorio di ricerca sul diritto del digitale). Avvocato cassazionista. Esperto TAIEX (*Technical Assistance Information Exchange Instrument*) della Commissione europea, con compiti di consulenza normativa a Paesi terzi. È stato direttore del Servizio giuridico dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

(1998-2005), Avvocato dello Stato (Venezia, 1994-1999), docente di Diritto pubblico dell'economia all'Università Cà Foscari di Venezia (1996-1998), funzionario della Commissione europea e membro del suo Servizio giuridico (Bruxelles, 1989-1994, 2017), Procuratore dello Stato (Catania, 1988-1989). Presidente del Comitato "Media e Minori" (2013-2016). Esperto indipendente designato dalla Commissione europea per la verifica (*Peer Review Assessment*) del sistema delle autorità indipendenti in Albania (2014) e dell'assetto dei media in Montenegro (2015).

Ha partecipato negli Stati Uniti al programma IVLP (*International Visitor Leadership Program*) in tema di Data Privacy (Dipartimento di Stato, 2014). Membro di IIC (*International Institute of Communications*) e del comitato scientifico delle riviste *Quaderni di Diritto ed Economia delle comunicazioni e dei media e Diritto, Economia e Tecnologie della privacy*. Autore di libri e pubblicazioni in tema di comunicazioni elettroniche, media, privacy, cybersicurezza, appalti e servizi pubblici, regolazione e concorrenza.

### Giovanni Amendola



Giovanni Amendola è un economista esperto in politiche regolamentari e della concorrenza nelle comunicazioni elettroniche. È attualmente Amministratore Indipendente nel CdA di Flash Fiber con funzioni di verifica e controllo del rispetto degli impegni assunti da TIM e Fastweb e approvati dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nell'ambito del procedimento I799, E' inoltre Senior Expert nel progetto di supporto al Ministero delle Comunicazioni di Israele finanziato dall'Unione Europea e coordinato dall'Autorità per le Garanzie

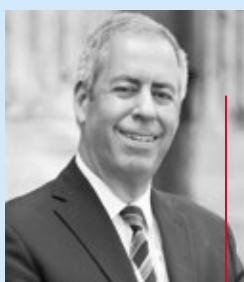
nelle Comunicazioni.

È altresì membro dell'International Editorial Board della rivista *Communications & Strategies*. Ha avuto molteplici incarichi manageriali in TIM, in Wind Telecomunicazioni e nel Gruppo STET, occupandosi di affari regolamentari nazionali ed europei, strategie regolamentari, e supporto regolamentare a partecipate estere. È stato membro del *Chief Policy & Regulatory Group di GSMA*.

Ha inoltre svolto attività di ricerca nell'area dell'economia dell'innovazione e del cambiamento tecnologico all'ENEA ed ha fatto parte del

gruppo di esperti nazionali sugli indicatori della scienza e della tecnologia istituito presso l'OCSE. Laureato in Scienze Statistiche e Demografiche all'Università La Sapienza di Roma, ha conseguito un PhD in *Science and Technology Policy Studies* all'Università del Sussex. Ha partecipato, in qualità di relatore, a convegni nazionali e internazionali, scientifici e di public policy, ed ha pubblicato numerosi articoli su temi di economia industriale, economia internazionale e politica regolamentare.

### Fabio Di Marco

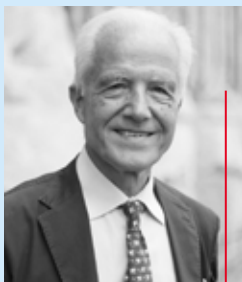


Fabio Di Marco è nato negli Stati Uniti e a conclusione della propria formazione presso l'Università di Washington è rientrato in Italia per lavorare con una grossa multinazionale nel settore dell'informatica. Passato poi ad altra multinazionale nel settore delle telecomunicazioni, ha diretto tutte le attività commerciali e marketing per l'unità responsabile delle reti X.25 (reti a pacchetto) realizzando numerosi sistemi,

sia nel settore pubblico che in quello privato. A metà degli anni novanta, si è dedicato alle reti mobili degli operatori, specializzandosi nella nascente tecnologia GSM prima e UMTS poi; successivamente, agli inizi degli anni 2000, si è dedicato ad una attività di Consulenza per diverse realtà, sia pubbliche che private. Ha trascorso due anni presso la Fondazione Bordoni, lavorando principalmente sul rilascio delle licenze WiMAX.

Dal 2007 fino al 2012 ha assunto la responsabilità di dirigere la filiale Italiana di una grossa multinazionale Cinese, leader nel settore delle telecomunicazioni. Nel 2013 è tornato all'attività della consulenza, lavorando sempre per diverse imprese. Ha maturato esperienze pluriennali nelle aree della Sicurezza Informatica, delle Applicazioni di Internet Mobile e del *Knowledge Management*.

### Gianni Orlandi



Gianni Orlandi è professore ordinario di Elettrotecnica presso il Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione, Elettronica e Telecomunicazioni della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Roma "La Sapienza". È attualmente Consigliere per le Politiche Universitarie della Sapienza. Presso la Sapienza ha ricoperto numerosi incarichi, tra i quali: Prorettore alla Pianificazione Strategica, Pro Rettore Vicario, Preside della Facoltà di Ingegneria e Direttore del Dipartimento di Scienza e Tecnica dell'Informazione e della Comunicazione (Infocom) e del Dipartimento di Ingegneria

dell'Informazione, Elettronica e Telecomunicazioni. È stato presidente dell'AMA, Azienda Municipale Ambiente di Roma, e della S.T.A, l'Agenzia per la Mobilità del Comune di Roma. È Membro dell'*European Academy of Sciences and Arts*. Ha fondato la startup Sapienza "ICTInnova" che opera nel settore delle tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione. È stato membro ordinario del Consiglio Superiore delle Comunicazioni. È stato membro del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Ugo Bordoni. È esperto, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di Tecnologie

dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) e della Multimedialità. La sua attività di ricerca ha dato luogo a numerose pubblicazioni su riviste e in conferenze internazionali. È stato ed è coordinatore di diversi progetti di rilievo nazionale e regionale, tra cui, il più recente progetto nazionale Smart City SCN\_00558 92 H@H (HEALTH @ HOME) - *Smart Communities* a servizio del benessere del cittadino, finanziato con un budget di 14 milioni di euro nell'ambito del PON Ricerca e Competitività, che vede la partecipazione di numerosi centri di ricerca e aziende nazionali.

### Francesco Sclafani



Francesco Sclafani è Avvocato dello Stato e Professore a contratto di diritto amministrativo presso l'Università L.U.I.S.S. di Roma. È entrato a far parte dell'Avvocatura dello Stato nel 1985 e ne è stato Segretario Generale negli anni 2011-2012. Nel biennio 2013-2015 ha ricoperto il ruolo di Segretario Generale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Dal 2006 al 2011 è stato responsabile della Direzione Affari Legislativi e Legali dell'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas. Dal 2003 al 2005 ha ricoperto il ruolo di responsabile della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso presso l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, dopo essere stato consulente giuridico del collegio. È stato anche consulente giuridico

presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Si è laureato con lode in Giurisprudenza c/o l'Università La Sapienza di Roma e, dopo la laurea, ha svolto i suoi studi anche presso la City of London Polytechnic. È membro del comitato scientifico della Rivista della regolazione dei mercati e autore di diverse pubblicazioni di diritto amministrativo e antitrust.

## **Il Direttore dell'Ufficio di vigilanza**

Il Direttore dell'Ufficio di vigilanza è nominato dall'Amministratore Delegato di TIM con il gradimento dell'Organo di vigilanza. Il Direttore programma, dirige e controlla le attività dell'ufficio e ha funzione di supporto delle attività dell'Organo di vigilanza. In particolare, cura la pianificazione delle attività dell'Organo di vigilanza e la presentazione di relazioni concernenti l'andamento delle attività di verifica e le pratiche correnti. Il Direttore è l'Ing. Fabio Pompei.

## **L'Ufficio di vigilanza**

L'Ufficio di vigilanza, suddiviso in quattro aree di operatività affidate al coordinamento dell'Ing. Marco de Grandis, assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornisce supporto operativo e svolge, su richiesta ed indicazioni dell'Organo medesimo, attività preparatorie ed accessorie per la trattazione delle segnalazioni e dei reclami. Fanno parte dell'Ufficio di vigilanza Pietro Pinna Parpaglia (responsabile area economica e internazionale), Alessandro Alongi (responsabile area giuridica e istituzionale), Sergio Barranco (responsabile verifiche tecniche e qualità della rete), Francesco Papetti (responsabile prestazioni servizi SPM) e Diana Stefani (segreteria).

## **L'Organo di vigilanza**

L'Organo di vigilanza agisce in piena autonomia e indipendenza ed è deputato a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e sugli obblighi di non discriminazione. Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica della loro eventuale violazione, comunicandola all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e al Consiglio di Amministrazione di TIM, con le modalità e i tempi previsti dal proprio Regolamento, acquisendo le informazioni e i dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso tutte le strutture di TIM coinvolte nel processo.

I Consiglieri dell'Organo di vigilanza restano in carica cinque anni. Nel maggio 2016 si è concluso il mandato del precedente Consiglio e il 1° agosto 2016, in concomitanza con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento di funzionamento, si è insediato il Consiglio composto da cinque Consiglieri.

Dal 20 dicembre 2017 è in funzione l'attuale Consiglio.

Presidente del Collegio è il Prof. Maurizio Mensi, designato dall'Autorità e nominato dal Consiglio di Amministrazione di TIM insieme agli altri componenti del Consiglio: Prof. Gianni Orlandi e l'Avv. Francesco Sclafani (indicati dall'Autorità), il Dott. Giovanni Amendola e il Dott. Fabio Di Marco (indicati da TIM).

Il Collegio si riunisce almeno una volta al mese ed è tenuto ad inviare all'Autorità e a TIM, con cadenza trimestrale, una relazione sulle attività svolte, con riferimento in particolare alle segnalazioni di anomalie e inadeguatezze riscontrate, alle eventuali attività istruttorie avviate, e ai casi di attivazioni di servizi non richiesti. Il Collegio, inoltre, presenta ogni anno all'Autorità e a TIM una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti.

L'Organo di vigilanza è supportato nella sua attività da un Ufficio di vigilanza, con a capo il Direttore, e dispone di un budget annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da TIM in conformità alla soglia minima di cui alle citate delibere nn. 718/08/CONS e 451/16/CONS.

L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione degli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS, così come modificata dalla delibera n. 451/16/CONS, e di tutte le violazioni concernenti gli obblighi di non discriminazione, ai sensi della delibera n. 623/16/CONS.

In particolare, l'Organo di vigilanza supporta TIM nella verifica del rispetto degli "Impegni" e nelle ulteriori "Misure volontarie" assunte dalla Società e di cui al punto 7.1.1. della delibera n. 451/16/CONS, principalmente in tema di prevenzione di possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle "Misure volontarie" medesime. Inoltre, l'Organo di vigilanza può fornire supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione di cui all'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, l'OdV adotta determinazioni e raccomandazioni atte a stimolare una più corretta attuazione degli Impegni da parte di TIM.

Riceve, inoltre, i reclami degli operatori in merito a presunte violazioni da parte di TIM, inviando una segnalazione all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione di TIM, qualora quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porre rimedio alle violazioni accertate.

Conformemente agli obblighi di trasparenza sanciti dall'articolo 21 del Regolamento, è stato creato uno specifico sito Internet dell'Organo di vigilanza (<https://organodivigilanza.gruppotim.it/>), disponibile anche in lingua inglese, attraverso il quale tutti gli interessati possono accedere alle informazioni relative:



- i) al ruolo e al mandato;
- ii) alla composizione del Collegio;
- iii) alle procedure e modalità di segnalazione e trattazione dei reclami;
- iv) al contenuto delle determinazioni e delle raccomandazioni.

Oltre al materiale documentale appena illustrato sono parimenti inseriti sul sito le decisioni adottate e che contribuiscono a rendere trasparente, nei confronti dell'intero mercato e a beneficio di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo di vigilanza.

# 03



**Evoluzione  
del quadro  
normativo e  
regolamentare  
in tema di rete  
di accesso**



### 3.1. La rete di accesso nel nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche

Nel 2018 è stato approvato il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (EECC), di cui alla Direttiva (UE) 2018/1972. La proposta era stata presentata dalla Commissione europea al Parlamento e al Consiglio europeo il 14 settembre 2016, mentre il testo finale è stato approvato l'11 dicembre 2018.

Il testo ha aggiornato l'*European Regulatory Framework for Electronic Communications* del 2002, come poi modificato dal terzo pacchetto di direttive del 2009. Trattandosi di una direttiva, il nuovo EECC dovrà essere recepito da parte degli Stati membri entro il dicembre 2020.

Scopo di questo vasto e organico intervento normativo è quello di adeguare la politica regolatoria dell'Unione europea alle nuove e più recenti sfide tecnologiche e di mercato, con una serie di misure mirate a stimolare gli investimenti in nuove infrastrutture di qualità, garantire al meglio la connettività in tutte le regioni dell'Unione europea, coordinare le politiche in materia di spettro radio, promuovere ulteriormente la concorrenza e l'integrazione del mercato europeo delle comunicazioni.

**Diverse le novità soprattutto legate alla regolazione della rete di accesso.** In particolare, il Codice conferma che qualora un'impresa verticalmente integrata decida di trasferire tutte le sue attività di rete di accesso locale, o una parte significativa di queste, a un'entità giuridica separata sotto controllo di terzi, oppure istituisca un'entità commerciale separata per i prodotti di accesso, è opportuno che l'Autorità nazionale di regolamentazione ne valuti l'effetto (art. 78, co. 2), sulle dinamiche competitive del mercato di riferimento, della transazione prevista.

**Il Codice introduce come novità la possibilità per l'impresa di presentare impegni riguardanti l'accesso<sup>1</sup>.** Tali impegni, che l'ANR può rendere in tutto o in parte vincolanti per l'impresa proponente, possono

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 78, comma 1: « [...] [Le] imprese possono anche offrire impegni per quanto riguarda le condizioni di accesso che si applicheranno alla loro rete durante un periodo di attuazione dopo che la forma di separazione proposta è stata adottata al fine di assicurare un accesso effettivo e non discriminatorio da parte di terzi. L'offerta di impegni è sufficientemente dettagliata, anche per quanto riguarda i tempi di attuazione e la durata, al fine di consentire all'autorità nazionale di regolamentazione di svolgere i propri compiti a norma del paragrafo 2 del presente articolo. Tali impegni possono prorogarsi al di là del periodo massimo per le analisi di mercato fissato all'articolo 67, paragrafo 5.».

aggiungere prevedibilità e trasparenza al processo di separazione volontaria svolto da un'impresa SPM integrata verticalmente, esplicitando il processo di attuazione della separazione, ad esempio fornendo una tabella di marcia attuativa con chiare tappe e conseguenze prevedibili in caso di mancato raggiungimento di alcune di esse.

Ulteriore novità è rappresentata dalla **possibilità di includere nella proposta di impegni la creazione di un trust**, ovvero la nomina di un fiduciario di controllo per il rispetto degli impegni assunti, la cui identità e il cui mandato dovrebbero essere approvati dall'Autorità nazionale di regolamentazione.<sup>2</sup>

Tra le novità più significative del CCEE vi sono due modelli regolamentari, finalizzati a promuovere gli investimenti efficienti nelle reti di accesso:

- **il modello “wholesale-only”**, in base al quale l'Autorità di regolamentazione potrà esentare dall'obbligo di orientamento al costo gli operatori con Significativo Potere di Mercato (SPM), che offrono servizi di comunicazione elettronica solo nei mercati all'ingrosso, imponendo loro solo gli obblighi di praticare prezzi equi e ragionevoli e non discriminare tra i diversi soggetti richiedenti l'accesso;
- **il modello di co-investimento**, in base al quale l'Autorità di regolamentazione potrà esentare da qualsiasi obbligo le reti ad altissima capacità degli operatori SPM, a condizione che siano realizzate sulla base di una offerta di co-investimento aperta a qualsiasi soggetto e che sia garantito l'accesso alla rete a condizioni trasparenti e non discriminatorie.

### 3.2. Le previsioni normative a livello nazionale

Gli ultimi mesi del 2018 sono stati caratterizzati da una particolare attenzione intorno al tema concernente lo sviluppo delle infrastrutture di ultima generazione, stante la volontà del legislatore di imprimere un'accelerazione riguardo al raggiungimento degli obiettivi posti dall'Agenda digitale europea e, in particolare, dalla “Strategia Italiana per la banda ultralarga”, ovvero il raggiungimento, entro il 2020, della copertura fino all'85% della popolazione con una connettività ad almeno 100 Mbps.

Il 13 dicembre 2018 il Parlamento ha così provveduto a modificare i criteri<sup>3</sup>, previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche (CCE), in base ai quali l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha la possibilità di ordinare alle imprese verticalmente integrate la separazione funzionale (art. 50-bis). È stata

---

<sup>2</sup> Cfr. Considerando n. 207: «Gli impegni possono comprendere la nomina di un fiduciario di controllo, la cui entità e il cui mandato dovrebbero essere approvati dall'Autorità nazionale di regolamentazione, e l'obbligo per l'operatore che li assume di trasmettere relazioni periodiche di attuazione».

<sup>3</sup> Si vedano, in proposito, le nuove previsioni contenute nella conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 ottobre 2018, n. 119, recante disposizioni urgenti in materia fiscale e finanziaria (legge 17 dicembre 2018, n. 136).



inoltre modificata la disciplina della separazione volontaria della rete (di cui all'articolo 50-ter del CCE) con l'introduzione del principio secondo il quale il regolatore nazionale nell'imporre, modificare o revocare gli obblighi specifici di cui al comma 4 dell'articolo 50, preveda anche meccanismi incentivanti di remunerazione del capitale investito nell'ipotesi in cui il trasferimento dei beni relativi alla rete di accesso appartenenti a diversi operatori sia finalizzato all'aggregazione volontaria dei medesimi beni in capo a un soggetto giuridico non verticalmente integrato e appartenente a una proprietà diversa o sotto controllo di terzi.

In particolare, la lett. a) del comma 1, dell'articolo 23-ter del D.L. 119/2018 incide direttamente sull'articolo 50-bis del CCE, in materia di separazione funzionale. Tale prescrizione conferisce all'Autorità di settore il potere, a titolo di misura eccezionale (quindi, misura diversa dagli obblighi c.d. "tipici" di trasparenza, non discriminazione, separazione contabile, accesso e di uso di determinate risorse di rete, controllo dei prezzi e di contabilità dei costi), di imporre alle imprese verticalmente integrate l'obbligo di collocare le attività relative alla fornitura all'ingrosso di determinati prodotti di accesso in un'entità commerciale operante in modo indipendente.

Giova ricordare che l'Autorità può esercitare tale facoltà solo qualora concluda che gli obblighi "tipici" si siano rivelati inefficaci per conseguire un'effettiva concorrenza e che esistono importanti e persistenti problemi di concorrenza o carenze del mercato individuati in relazione ai mercati per la fornitura all'ingrosso di determinati prodotti di accesso.

La nuova disposizione introdotta precisa che la valutazione circa "l'effettiva concorrenza" debba essere effettuata anche in relazione al livello di autonomia dei concorrenti rispetto all'infrastruttura di rete dell'impresa verticalmente integrata avente significativo potere di mercato e che "le carenze di mercato" possano anche riguardare le inefficienze derivanti dalla eventuale duplicazione di investimenti in infrastrutture nuove e avanzate a banda ultralarga.

Sempre in relazione alla separazione funzionale, la nuova norma modifica anche il comma 3 dell'art 50-bis prevedendo che la motivata valutazione debba attestare che le prospettive di concorrenza sostenibile a livello di infrastrutture siano scarse o assenti in un lasso di tempo ragionevole anche in relazione al livello di autonomia dei concorrenti rispetto all'infrastruttura di rete dell'impresa verticalmente integrata avente significativo potere di mercato. Tra gli elementi che devono essere compresi nel progetto della misura che l'Agcom intende imporre, vengono poi aggiunti (nuova lettera c-bis dell'art. 50-bis CCE) i tempi di realizzazione dell'opera di separazione funzionale.

Infine è stato previsto un ulteriore comma all'articolo 50-bis CCE, il quale prevede che nell'ambito del procedimento di imposizione, mantenimento, modifica o revoca degli obblighi, l'Autorità può altresì indicare uno schema di eventuale aggregazione volontaria dei beni relativi alle reti di accesso appartenenti a diversi operatori in un soggetto giuridico non verticalmente integrato, volto a massimizzare lo sviluppo di investimenti efficienti in infrastrutture nuove e avanzate a banda ultralarga, con le migliori tecnologie disponibili, comunque in grado di fornire connessioni stabili, anche tenuto conto delle possibili inefficienze derivanti dall'eventuale duplicazione di investimenti. In caso di attuazione dello schema da parte degli operatori, l'Autorità determina gli adeguati meccanismi incentivanti di remunerazione del capitale investito.

In relazione, invece, alle modifiche dell'articolo 50-ter del Codice (relativo alla separazione volontaria da parte di un'impresa verticalmente integrata), la modifica reca l'introduzione di un ulteriore comma (4-bis), che prevede che al fine di favorire lo sviluppo di investimenti efficienti in infrastrutture nuove e avanzate a banda ultralarga, qualora il trasferimento dei beni relativi alla rete di accesso appartenenti a diversi operatori sia finalizzato all'aggregazione volontaria dei medesimi beni in capo a un soggetto giuridico non verticalmente integrato e appartenente a una proprietà diversa o sotto controllo di terzi, indipendenti ossia diversi da operatori di rete verticalmente integrati, l'Autorità determina adeguati meccanismi incentivanti di remunerazione del capitale investito, nell'imporre, modificare o revocare gli obblighi specifici, tenendo conto anche dei seguenti fattori:

- il costo storico degli investimenti effettuati in relazione alle reti di accesso trasferite;
- la forza lavoro dei soggetti giuridici coinvolti;
- le migliori pratiche regolatorie europee e nazionali adottate in altri servizi e industrie a rete.

### 3.3. Gli interventi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Il 2018 ha rappresentato un anno di particolare impegno per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che, con diversi provvedimenti, ha inteso garantire un efficace presidio nell'ambito della non discriminazione e parità di trattamento, migliorando nel contempo ulteriormente le condizioni concorrenziali e sostenendo investimenti efficienti in reti di nuova generazione, in vista soprattutto della riproposizione del tema dello scorporo della rete fissa di accesso di TIM.

In particolare, con riferimento all'aggiornamento del quadro regolamentare dei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche di rete fissa, nel mese di dicembre 2018 l'Autorità ha concluso le attività relative al quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso in postazione fissa per il triennio 2019-2021, sottoponendo lo schema di provvedimento a consultazione pubblica nazionale (delibera n. 61318/CONS, pubblicata il 18 gennaio 2019).

**L'Autorità ha confermato TIM quale operatore con significativo potere di mercato** (SMP), aggiornando i prezzi di accesso orientati ai costi per il periodo 2019-2021, sulla base del modello BU-LRIC. Nello specifico, il nuovo sistema di *pricing* prevede, tenuto conto delle proiezioni della domanda e dell'andamento dei costi di rete, una stabilità del prezzo dello SLU (*Sub loop unbundling*), un incremento graduale del prezzo dell'*unbundling* (ULL) e del *bitstream-rame*, una riduzione tendenziale dei prezzi dei servizi di accesso su rete in fibra (VULA FTTC e FTTH) e del costo del trasporto dei dati dalle centrali periferiche verso i nodi interni di rete.

Si colloca in tale provvedimento l'azione dell'Autorità in relazione alla **valutazione del progetto di separazione legale volontaria di TIM** e del suo impatto sugli obblighi regolamentari posti in capo alla stessa, in particolare sotto il profilo della non discriminazione e dell'*equivalence*, percorso avviato a seguito della notifica del piano da parte di TIM nell'aprile del 2018. Nel giugno 2018 Agcom aveva dato via libera, sotto il

profilo formale, all'iniziativa, passaggio propedeutico per il successivo inserimento del progetto all'interno della consultazione pubblica avviata con la delibera sopra citata.

All'inizio del 2019, in particolare, l'Autorità ha posto in consultazione due possibili scenari concernenti la separazione societaria di Tim, ovvero nel caso in cui la Società decida di procedere o meno con il percorso di scorporo volontario della rete fissa di accesso.

Secondo il progetto comunicato all'Autorità da TIM, la nuova società – **denominata NetCo** – sarà titolare degli *asset* materiali (es. infrastrutture passive, apparati della rete di accesso, proprietà immobiliari) ed immateriali (es. proprietà intellettuali) nonché delle risorse umane, necessari alla realizzazione, gestione, manutenzione e fornitura della rete di accesso. TIM conferirà, quindi, a NetCo le risorse della rete di accesso (centrali, infrastruttura fisica da centrale a casa cliente e tutti gli apparati necessari per fornire i servizi attivi di accesso locale). Le altre risorse ed attività di TIM, non conferite a NetCo, resteranno nel Gruppo TIM in una società separata denominata, per il momento, ServCo. **Secondo tale progetto, dunque, NetCo sarà attiva come operatore wholesale** e fornirà tutti i servizi all'ingrosso (quindi, non solo i servizi di accesso) regolamentati e non regolamentati a tutti gli attori del mercato: sia agli OAO sia alla società ServCo di TIM. **NetCo diventerà, pertanto, l'unica interfaccia commerciale per tutti gli Operatori del mercato, ivi inclusa ServCo** per l'acquisto di tutti i servizi *wholesale* (in una logica *One Stop Shop*).

Secondo il progetto di separazione, il nuovo assetto societario della rete di accesso di TIM è accompagnato dal **contestuale adeguamento degli attuali organismi di vigilanza sul rispetto dell'equivalence**, obbligo fortemente ribadito dall'Autorità che ha previsto, parimenti, la conferma del ruolo dell'Organo di vigilanza.

In particolare il progetto prevede che la *governance* dell'*equivalence* della nuova realtà societaria sarà articolata su due nuovi livelli di presidio:

- a) il Consigliere Delegato alla *Compliance* Regolatoria;
- b) il *Compliance Officer*, che risponderà al Consigliere Delegato ed avrà la responsabilità di definire il piano di compliance, verificare l'ottemperanza al progetto di separazione, monitorare i KPI di *equivalence*; formulare raccomandazioni in materia; nonché gestire le istruttorie avviate a seguito di segnalazioni di terzi per inottemperanza agli obblighi di separazione.

Accanto a questi due presidi, una terza garanzia verrebbe assicurata proprio dall'Organo di vigilanza che continuerebbe ad operare con un nuovo mandato sino alla sua scadenza naturale, venendo poi definitivamente abrogato. Le nuove funzioni dell'OdV delineate da TIM sarebbero:

- a) supporto nello *start up* regolatorio della NetCo;
- b) supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione;
- c) raccolta degli *input* del Consigliere Delegato alla *Compliance*.

**In linea generale l’Autorità non ha ritenuto che il progetto di TIM conduca a significativi impatti delle condizioni competitive** e sulla determinazione del significativo potere di mercato, conservando la Società alcuni elementi di integrazione verticale, condizioni che possono conferire alla stessa un notevole vantaggio competitivo non replicabile dai concorrenti.

**Alla luce di tali valutazioni, quindi, l’Autorità non ha ritenuto opportuno introdurre sostanziali modifiche**, in relazione agli obblighi di accesso, trasparenza e contabilità dei costi. In relazione a tale argomento, per quanto qui di interesse, Agcom ha confermato, con specifico riferimento all’obbligo di non discriminazione, l’imposizione di misure regolamentari volte a fornire adeguate garanzie sulla parità di trattamento, avvalorando in tale ruolo l’OdV, pur prendendo atto che il progetto di separazione richiederà, qualora portato a conclusione, una differente declinazione di tale obbligo, al fine di adeguare la regolamentazione al nuovo assetto organizzativo di TIM.

In presenza della separazione legale volontaria della rete fissa di accesso, dunque, l’Autorità appare intenzionata a far leva sul ruolo dell’Organo di vigilanza e avvalersi dell’organismo in parola per tutti gli aspetti concernenti al monitoraggio degli obblighi di non discriminazione, soprattutto tramite l’insieme di *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI-nd) approvati con la delibera n. 395/18/CONS.

Viene confermata parimenti la possibilità, per l’Autorità, di avvalersi del supporto tecnico dell’OdV nell’ambito delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione, lasciando impregiudicata la possibilità per l’Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni e comunicare le stesse all’Autorità.

In riferimento alle condizioni attuative degli obblighi di non discriminazione **in assenza della separazione legale volontaria della rete fissa di accesso** da parte di TIM, Agcom ha voluto riconfermare l’Organo di vigilanza nel ruolo di supporto tecnico delle attività dell’Autorità nell’ambito degli obblighi di non discriminazione, lasciando impregiudicata, anche in questo caso, la possibilità per l’Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni di tali obblighi.

Tornando al contenuto della Consultazione avviata con la delibera n. 613/18/CONS, rilevante novità è quella di aver individuato l’**area di Milano** come mercato distinto dal resto del Paese e non soggetto a regolamentazione dei prezzi di accesso alla rete TIM in ragione della significativa presenza di infrastrutture di comunicazione elettronica alternative a TIM e un livello di concorrenza sui servizi *wholesale* e *retail*.

Accanto a tale profonda innovazione regolamentare l’Autorità ha posto in consultazione anche la possibilità di introdurre un controllo dei prezzi differenziati dal punto di vista geografico, in particolare in quelle località (c.d. “Comuni contendibili”) in cui risultano presenti due operatori (nello specifico Open Fiber, quale operatore *wholesale only*, e Flash Fiber) che offrono servizi di accesso su reti FTTH, presenza infrastrutturale capace, a giudizio di Agcom, di promuovere una più intensa concorrenza nel mercato dei servizi di accesso all’ingrosso. Se, da una parte, in tali aree verrebbe meno l’obbligo di orientamento al prezzo, dall’altra anche nelle località maggiormente contendibili l’Autorità non prevede di eliminare il controllo

sull'obbligo di non discriminazione (e, di conseguenza, l'attenzione dell'OdV), avvalorando tale principio come importante per l'efficienza del mercato.

Altra novità riguarda il c.d. **decommissioning della rete in rame** a favore di quella in fibra in tutte quelle aree dove quest'ultima tecnologia è particolarmente presente. L'Autorità, in relazione a detto tema, ha posto in consultazione due modelli, da un lato la proposta formulata da TIM mentre, dall'altro, ha proposto al mercato una semplificazione del quadro regolamentare, riducendo le tempistiche del processo di sostituzione della sezione di rete primaria in rame (il tratto che va dagli armadi stradali fino alla centrale locale) con connessioni in fibra ottica. Tale sostituzione tecnologica permetterà di rendere più efficienti i costi di gestione della rete di TIM, riducendo il numero di centrali locali dislocate sul territorio italiano. Tale processo stimolerà inoltre la migrazione dei consumatori di tutti gli operatori verso servizi a banda ultralarga, migliorando qualità dell'accesso e capacità di connessione.

**Per quanto riguarda le attività inerenti l'equivalence**, con la delibera n. 133/18/CONS, l'Autorità ha affidato TIM ad intervenire al fine di porre pronto rimedio alle criticità ancora presenti nei propri sistemi di *delivery* portando, in tempi ragionevolmente rapidi, le prestazioni della Nuova Catena di *Delivery*, con particolare riferimento alla giacenza oltre DAC, quantomeno ai valori riscontrati sulla Vecchia Catena di *Delivery* nel corso dell'ultimo quadrimestre 2017 e ad adottare ogni utile azione operativa al fine di ricondurre il tasso di guasto *post-provisioning* alla fisiologica guastabilità della linea.

Con la **delibera n. 27/18/CONS** l'Autorità, ai sensi dell'art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, ha avviato una consultazione pubblica concernente la revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013. Con la successiva **delibera n. 395/18/CONS** l'Autorità ha adottato, ai sensi dell'art. 64, comma 12, della delibera n. 623/15/CONS alla citata consultazione, il provvedimento di revisione complessiva del Sistema di KPI di non discriminazione, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della raccomandazione della Commissione europea ricordata. La nuova formulazione dei KPI **recepisce in gran parte la proposta avanzata dall'OdV** su richiesta di Agcom (e per i cui dettagli si rimanda al Cap. 6.3).

**Nell'ambito delle nuove regole sull'infrastruttura di ultima generazione**, il 12 dicembre 2018, considerato l'ingresso sul mercato di un operatore *wholesale only* (il principale, Open Fiber), l'Autorità ha avviato una consultazione (**Del n. 215/18/CIR**) per la definizione delle regole - attualmente limitate alla rete TIM - relative alle procedure di passaggio dei clienti tra operatori che utilizzano un fornitore di accesso alternativo a TIM.

L'analisi dell'attuale contesto competitivo ha evidenziato, infatti, la progressiva diffusione di reti di accesso in fibra ottica (FTTH) realizzate da operatori *wholesale* alternativi a TIM che offrono a loro volta prodotti di accesso utilizzati da operatori terzi per la fornitura dei servizi agli utenti finali. In tali casi le procedure attualmente in essere stabilite dalle delibere nn. 274/07/CONS e 611/13/CONS, con le quali l'Autorità ha

definito le procedure per il passaggio degli utenti tra operatori di rete fissa che utilizzano prodotti di accesso *wholesale* forniti da TIM, rispettivamente, su rete in rame e su rete NGAN (FTTC e FTTH), non risultano applicabili. Da qui la necessità di individuare nuove procedure nei casi di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM.

**Sempre in ambito infrastrutturale** Agcom ha definito, con la **Delibera n. 292/18/CONS**, le caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19 *quinquiesdecies* del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148. Il provvedimento in questione definisce le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura con cui sono erogati i servizi di accesso fisso a banda larga e ultralarga alla clientela finale ed impone, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, alcuni obblighi di trasparenza nelle comunicazioni pubblicitarie e descrittive dell'offerta, oltre che in sede contrattuale.

**In relazione alle offerte di riferimento presentate da TIM**, con delibera n. 117/18/CIR l'Autorità (agli esiti della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 189/17/CIR) ha approvato, con modifiche, le offerte di riferimento di TIM per i servizi di accesso NGAN, per il servizio di accesso *End to End* e per i servizi di *backhaul* per l'anno 2017. Le principali modifiche riguardano le condizioni economiche, per l'anno 2017, dei servizi che, nell'ambito dell'analisi dei mercati di cui alla delibera n. 623/15/CONS, sono soggetti ad orientamento al costo (contributi una *tantum* e servizi accessori). La delibera n. 117/18/CIR fornisce, inoltre, specifiche indicazioni circa:

- i) i canoni dei servizi di *backhaul* per l'anno 2017;
- ii) le condizioni tecniche ed economiche dei nuovi servizi, previsti dalla delibera n. 72/17/CIR, relativi alle infrastrutture di posa di *backhaul* in prossimità di eventuali punti intermedi della tratta ed alle infrastrutture di posa e fibra ottica di *backhaul* senza co-locazione presso le centrali di TIM.

In riferimento, ancora, ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, con la **Delibera n. 90/18/CIR** l'Autorità, agli esiti della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 182/17/CIR, ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento di TIM per l'anno 2017. Le principali modifiche riguardano le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo per i quali, a parte il servizio di fatturazione delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo che risulta in aumento, sono stati approvati dei prezzi invariati o inferiori rispetto a quelli del 2016. Con particolare riferimento alle condizioni economiche per la prestazione di portabilità del numero su rete fissa, è stato confermato il passaggio al modello *bill and keep* (azzeramento dei contributi *wholesale* per tutti gli operatori) dal 1 gennaio 2017, come anticipato al mercato nell'ambito del provvedimento di approvazione delle offerte di riferimento per gli anni 2015-2016 (delibera n. 33/17/CIR).

Con **delibera n. 87/18/CIR** l'Autorità ha approvato le offerte di riferimento di TIM relative ai servizi di accesso *bitstream* su rete in rame ed in fibra ottica per l'anno 2017. Le principali modifiche riguardano le condizioni economiche, per l'anno 2017, dei servizi che, nell'ambito dell'analisi dei mercati di cui alla delibera n. 623/15/

CONS, sono soggetti ad orientamento al costo (contributi una *tantum*, banda – ATM ed Ethernet - e servizi accessori). La delibera n. 87/18/CIR fornisce, inoltre, specifiche indicazioni circa:

- i) i canoni dei nuovi profili VULA FTTC (200/20 Mbps) ed FTTH (1.000/100 Mbps e 1.000/500 Mbps);
- ii) il nuovo servizio di accesso (*Dynamic*) attivabile e disattivabile su base temporanea proposto da TIM;
- iii) sconti a volumi/contratti di periodo (Easy Fiber);
- iv) SLA e penali nel caso di malfunzionamenti in *post-provisioning*.

Con la **Delibera n. 78/18/CIR**, invece, agli esiti della consultazione pubblica per l'approvazione dell'offerta di riferimento di TIM per l'anno 2017 relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale), l'Autorità ha adottato la delibera nella quale si confermano, alla luce degli ulteriori approfondimenti svolti, gli orientamenti espressi nell'ambito del suddetto schema di provvedimento di consultazione.

Con **delibera n. 62/18/CIR**, infine, l'Autorità ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento di TIM per l'anno 2017 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR). Le principali modifiche riguardano le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo, rivalutati alla luce del costo orario della manodopera approvato dall'Autorità per il 2017 con delibera n. 623/15/CONS e tenendo conto dei modelli di costo dei contributi di attivazione e cessazione ULL di cui alla delibera n. 34/18/CIR. Fatto salvo il canone WLR ISDN PRA, rivalutato secondo una più puntuale allocazione dei costi utilizzando il modello approvato con delibera n. 106/17/CONS per gli anni 2015 e 2016, i canoni mensili dei servizi WLR sono pari a quelli definiti nella delibera n. 623/15/CONS di analisi dei mercati dell'accesso.

### 3.4. Le decisioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato

Nel 2018 non si sono registrati nuovi interventi dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato in relazione alla tutela della concorrenza nell'ambito della rete di accesso TIM, quanto piuttosto una prosecuzione delle istruttorie avviate nell'anno precedente e, in particolare, il **procedimento denominato "A514"**.

In relazione alla citata attività di verifica l'AGCM, nel luglio 2017, ha avviato un procedimento per possibile abuso nei confronti di TIM, contestando all'Operatore di aver posto in essere una pluralità di condotte per ostacolare lo svolgimento delle procedure di gara indette da Infratel Italia per la copertura con reti *Fiber to the Home* (FTTH) delle aree bianche, in modo da preservare la propria posizione monopolistica in tali territori ed evitare l'ingresso di nuovi operatori, nonché accaparrarsi la clientela sul nuovo segmento dei servizi di telecomunicazioni al dettaglio a banda ultralarga.

Il 14 febbraio 2018 l'Autorità ha esteso l'oggetto del procedimento ad ulteriori presunte condotte concernenti la strategia dei prezzi *wholesale* di TIM sul mercato dei servizi di accesso all'ingrosso a banda larga e ultralarga, e l'utilizzo di informazioni privilegiate riguardanti la clientela degli operatori alternativi.



L'istruttoria, ancora in corso alla data di chiusura della presente Relazione, è finalizzata a verificare se i comportamenti posti in essere da TIM siano idonei a restringere indebitamente lo spazio di contendibilità della clientela residuo per gli altri operatori, limitando la concorrenza nel mercato per i servizi di telecomunicazioni al dettaglio a banda ultralarga, proprio in una fase in cui una competizione vigorosa sarebbe particolarmente auspicabile.

Nel luglio 2018 la Società ha presentato una proposta di impegni volti ad eliminare le presupposte condotte anticompetitive, proposte giudicate, nel loro complesso, non manifestamente infondate e tali da essere suscettibili di valutazione da parte dell'Autorità Garante. Conseguentemente a ciò l'AGCM ha avviato il *market test* della proposta così presentata, consultazione conclusasi il 30 settembre 2018.

Il 30 ottobre 2018 TIM ha formulato le proprie repliche rispetto alle osservazioni dei terzi ed ha integrato la proposta di impegni con modifiche accessorie. Con provvedimento notificato il 4 dicembre 2018, AGCM ha definitivamente respinto la proposta di impegni di TIM, ritenendoli non idonei alla luce delle contestazioni sollevate. AGCM continuerà quindi la sua istruttoria. Il termine per la conclusione del procedimento è al momento fissato al 31 maggio 2019.

In tema, invece, di intese restrittive della concorrenza, **si è concluso nel marzo 2018 il procedimento denominato "I799", avviato dall'Autorità nel febbraio del 2017**, e volto ad accertare una possibile violazione dell'articolo 101 TFUE nei confronti di TIM S.p.A. e Fastweb S.p.A., a seguito della costituzione, nel settembre 2016, di una impresa comune cooperativa denominata Flash Fiber.

In base a tale accordo di investimento, Flash Fiber si pone l'obiettivo di realizzare, in 29 città, reti in fibra ottica in architettura FTTH e, in particolare, nelle aree dove sono già presenti reti FTTC di Telecom e di Fastweb, la nuova società così costituita si pone lo scopo di realizzare il collegamento in fibra ottica tra il cabinet stradale e la sede dell'utente finale.

Nel corso dell'istruttoria, sia TIM che Fastweb hanno presentato una proposta di impegni, giudicati idonei a superare le preoccupazioni concorrenziali, e che possono essere sintetizzati come segue:

#### **Impegno 1:**

realizzazione della nuova rete FTTH in tempi certi, nel rispetto di obiettivi annuali predefiniti; nomina, previa consultazione e gradimento dell'Autorità, di un soggetto terzo ed indipendente, che certifichi la realizzazione del progetto il percorso temporale definito;

#### **Impegno 2:**

- a) rimozione dall'accordo di co-investimento del diritto di prelazione a favore di TIM e Fastweb sulla capacità di rete di Flash Fiber che residua rispetto ai fabbisogni industriali di Telecom e Fastweb;
- b) messa a disposizione di soggetti terzi di un numero garantito di fibre ottiche per ogni ripartitore ottico di edificio;
- c) obbligo di concludere accordi di accesso ai segmenti verticali con soggetti terzi;



### **Impegno 3:**

predisposizione di offerte autonome di servizi VULA e *bitstream* NGA da parte di TIM e Fastweb a condizioni non discriminatorie, insieme alla garanzia di accesso alle infrastrutture di posa attraverso accordi di scambio dei diritti disponibili sulle rispettive infrastrutture o accordi di concessione di diritti a condizioni trasparenti, non discriminatorie, eque e ragionevoli;

### **Impegno 4:**

retrodatazione della data di chiusura della società comune Flash Fiber al 2035, per il solo tempo stimato necessario a recupero dell'investimento effettuato e nomina, previa consultazione e gradimento dell'Autorità, di un soggetto terzo ed indipendente che verifichi il raggiungimento del punto di recupero degli investimenti;

### **Impegno 5:**

- a) modifica dell'accordo di co-investimento, con limitazione alle sole quantità minime previste dal *business plan* dell'obbligo per le due aziende di servirsi delle infrastrutture di rete realizzate in comune;
- b) limitazione alle sole aree di centrale delle 29 città del progetto dell'ambito geografico in cui vige l'obbligo contrattuale assunto dalle due società di non sottoscrivere accordi con altre società;
- c) eliminazione – dall'accordo di co-investimento - della possibilità di utilizzare Flash Fiber quale strumento di partecipazione congiunta alle gare Infratel per le aree bianche del territorio;
- d) eliminazione – dall'accordo di co-investimento - di collaborazione tra le due società nell'implementazione congiunta di tecnologie *vectoring* nelle aree, al di fuori delle 29 città, dove sono state realizzate reti FTTC.

### **Impegno 6:**

misure tese a impedire lo scambio di informazioni commercialmente sensibili tra TIM e Fastweb mediante Flash Fiber.

### 3.5. Confronto internazionale

Un aspetto qualificante dell'azione dell'OdV è stato ed è il costante raccordo internazionale e il rapporto con la Commissione europea, così come lo scambio e il confronto fra buone pratiche soprattutto con gli organismi omologhi, anche grazie alle *best practice* regolatorie e di processo.

Nel mese di maggio ha avuto luogo un incontro a Bruxelles con il Direttore Generale della DG Connect della Commissione europea, durante il quale sono state approfondite le risultanze del lavoro dell'OdV. Sempre in ambito europeo va segnalato l'incontro dell'intero Consiglio dell'OdV a Bruxelles con la DG Connect della Commissione europea il 14 novembre 2018. Tra gli argomenti trattati il ruolo e l'impegno dell'Organo di vigilanza nel garantire la parità di accesso alla rete di TIM, i risultati raggiunti nei 10 anni di attività, la costante interazione con Agcom e gli operatori. Durante l'incontro sono stati forniti inoltre diversi dettagli tecnici relativi all'attività del modello di vigilanza e ai suoi connotati di indipendenza e autonomia con particolare riferimento alle rilevazioni effettuate dall'OdV in tema di *equivalence* e alla qualità della rete e dei servizi forniti. La discussione ha poi riguardato il modello di vigilanza partecipativa rappresentato dall'OdV, che ha pochi omologhi a livello internazionale.

Di seguito si descrivono brevemente alcune realtà internazionali in cui il tema della non discriminazione ha assunto particolare rilevanza. Sono stati considerati in particolare i casi che presentano maggiori similitudini con il modello italiano.

#### L'Independent Oversight Body irlandese



Il mercato delle telecomunicazioni irlandese presenta aspetti simili a quello italiano. L'istituzione di Siro, operatore “*wholesale only*”, *joint venture* tra ESB (*Electricity Supply Board* appartenente al 95% allo Stato Irlandese) e Vodafone Irlanda, con lo scopo di sviluppare la rete *ultrabroadband* in fibra in modalità FTTB, sfruttando le infrastrutture della rete elettrica sia interrata sia aerea di ESB, ricorda l'istituzione di Open Fiber in Italia, nonostante il suo *footprint* realizzato solo con investimenti privati sia decisamente

inferiore a quello di OF. Il forte “*digital divide*” tra le zone rurali e le grandi città ha portato sia in Italia sia in Irlanda ai piani nazionali per la banda larga ed alla pubblicazione dei relativi bandi di gara per le aree bianche, ancorché SIRO si sia ritirata dalla gara per il finanziamento pubblico. L'elevato livello di conflittualità e contenzioso regolatorio ha inoltre portato all'irrogazione di diverse sanzioni nei confronti dell'*incumbent* e all'assunzione di impegni regolatori che prevedono, tra l'altro, l'istituzione dell'IOB,

organismo con funzioni simili all'Organo di vigilanza italiano. Si deve infine osservare che nei due Paesi non è stato adottato il modello di *full equivalence* per i medesimi servizi di accesso *wholesale*: ULL, SLU e il VULA FTTH sono infatti forniti in *full equivalence* in Italia, mentre questa condizione è soddisfatta in Irlanda per le infrastrutture di posa ed il VULA (FTTH e FTTC).

Nel corso del 2018 l'Autorità irlandese per le Comunicazioni (ComReg) ha raggiunto un accordo con Eir, Operatore dominante e notificato SPM, nell'ambito di alcuni contenziosi relativi alla violazione di obblighi regolamentari che sono stati sottoposti all'*High Court*. In particolare ComReg ha contestato ad Eir il rifiuto di fornire accesso WLR in particolari condizioni, la violazione dell'obbligo di trasparenza sui servizi Bitstream e comportamenti discriminatori nella fornitura dei servizi di assistenza tecnica. In aggiunta ComReg ha avviato altri nove procedimenti regolatori circa presunte violazioni regolamentari (*Open Compliance Cases*). L'accordo prevede che Eir paghi 3 milioni di euro a ComReg per definire tutti i contenziosi e che contestualmente ritiri la causa avviata innanzi all'*High Court* contro ComReg.

Parte dell'accordo prevede l'introduzione di un rafforzato modello di *governance* regolatoria (*Regulatory Governance Model*, RGM) attraverso una serie di impegni "*RGM Undertakings*".

Gli aspetti più significativi degli Impegni RGM sono:

- La istituzione dell'*Independent Oversight Body* (IOB) con una maggioranza di membri indipendenti;
- la predisposizione di una serie di specifici rimedi per risolvere gli *Open Compliance Cases*;
- il rafforzamento della *governance* regolatoria in Eir attraverso la predisposizione di funzioni di controllo come il *Risk Management* e *Internal Audit*;
- il rafforzamento dell'indipendenza della divisione *Wholesale* dal resto dell'azienda e un miglioramento della trasparenza dei processi decisori;
- misure per regolare l'accesso ai sistemi IT con particolare attenzione alle informazioni regolatorie confidenziali;

Eir ha pertanto istituito l'*Independent Oversight Body* con compiti di supervisione e controllo degli impegni (*RGM Undertakings*) e degli obblighi regolatori in generale. L'obiettivo dell'IOB è quello di fornire garanzie ad Eir e ComReg sull'attuazione di una serie di misure, disposizioni e controlli interni che assicurino il rispetto degli obblighi regolatori di Eir. L'IOB attraverso un insieme di report prodotti da Eir e definiti congiuntamente tra l'azienda e l'IOB dovrà:

- a) controllare il rispetto degli Impegni RGM e degli obblighi regolamentari da parte di Eir;
- b) controllare il rispetto *step by step* della realizzazione degli Impegni RGM secondo un preciso piano di lavoro definito in Delibera;
- c) verificare l'adeguatezza del

- Regulatory Code of Practice.*
- d) raccomandare e sottoporre al Consiglio di Amministrazione proposte di modifica della *governance* regolatoria se queste favoriscono il rispetto degli obblighi regolamentari di Eir;
- e) fornire opinioni e valutazioni su una serie di tematiche almeno una volta all'anno su:
- i. Adeguatezza della *governance* dell'IOB stesso;
  - ii. Adeguatezza delle risorse finanziarie e non a disposizione dell'IOB stesso;
  - iii. Adeguatezza del mandato e delle risorse delle funzioni di *Risk Management* ed *Internal Audit*;
  - iv. Adeguatezza delle strutture di *governance* in essere per assicurare il rispetto degli obblighi regolatori;

L'IOB sarà composto da cinque membri, di cui due nominati da Eir fra i componenti non-esecutivi del Consiglio di Amministrazione e tre indipendenti nominati da ComReg. Il presidente dovrà essere scelto da ComReg fra uno dei membri indipendenti. Il Consiglio così composto resterà in carica cinque anni al termine dei quali Eir potrà decidere se sostituirlo con un comitato di controllo interno.

L'*Internal Audit* riporta funzionalmente all'IOB relativamente alle questioni regolatorie. In particolare, i vertici dell'*Internal Auditing* dovranno riferire all'IOB su tutte le attività di audit relative agli *RGM Undertakings*. L'IOB dovrà verificare il piano di lavoro dell'*Audit* e emendarlo se necessario. L'IOB potrà richiedere al Consiglio di Amministrazione ulteriori risorse per l'*Audit* e periodicamente verificare l'efficacia dell'azione dell'*Audit*, il rispetto del piano lavoro e la congruenza del *budget* con le attività pianificate.

## Il caso britannico



Nel corso del 2018 BT ha concluso l'attuazione degli impegni volontari notificati ad Ofcom il 10 marzo 2017 che riflettono in larga parte le richieste presentate dall'Autorità all'interno della "Strategic Review of Digital Communications" avviata nel 2015. Al fine di meglio comprendere l'evoluzione del quadro regolatorio britannico e l'avanzamento dell'esecuzione dei nuovi "Impegni", l'OdV ha incontrato a Londra, il 16 maggio 2018, l'Openreach Board Audit Risk and Compliance Committee (OBARCC), il nuovo organismo di controllo interno della rete Openreach. Fra i compiti dell'OBARCC anche quello di verificare la conformità agli impegni assunti da British Telecom in seguito alla recente *Digital Communications Review*.

In particolare, il 1 ottobre 2018, BT ha trasferito ad Openreach Limited 31.000 dipendenti completando la separazione legale di Openreach, ormai dotata di un proprio consiglio di amministrazione, una

propria strategia ed il proprio personale. Nel corso dell'anno si è inoltre istituita *Openreach Northern Ireland* che gestisce la rete BT in Irlanda del nord. In ultimo, il 31 ottobre 2018 Ofcom ha sollevato BT dagli impegni del 2005 secondo quanto stabilito dalla stessa Autorità il 13 luglio 2017 ("July 2017 Statement"). Per effetto di quest'ultima decisione l'*Equivalence of Access Board* (EAB) ha cessato le sue attività ed il monitoraggio del rispetto degli obblighi di parità di trattamento è passato in capo all'OBARCC ed al *British Telecom Compliance Committee* che si raccordano direttamente alla recentemente istituita *Openreach Monitoring Unit* (OMU) di Ofcom. L'OMU, con il compito di verificare il rispetto degli obblighi regolatori riguardanti *Openreach*, nel report pubblicato a settembre 2018, considera gli impegni completamente attuati e ritiene ora possibile concentrarsi sul controllo del rispetto degli obblighi e sui miglioramenti attesi per i clienti.

# 04

**Monitoraggio  
dei Gruppi di  
Impegni di cui  
alla Del. n.  
718/08/cons**

## 4.1. Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 1

### Attività di verifica sulla Gestione della Coda Unica

Con la determinazione n. 1/2018 del 23 gennaio 2018, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha disposto la proroga delle attività di verifica finalizzate ad accertare l'efficacia delle azioni intraprese da TIM per il superamento delle criticità riscontrate dall'Organo di vigilanza nel corso delle audizioni presso le aree Territoriali di *Wholesale* (cd. WOL, *Wholesale Operation Line*) tenute nel 2017. L'analisi dei risultati ottenuti dalle suddette sessioni di verifica aveva, infatti, evidenziato che le anomalie (in numero nettamente inferiore rispetto all'anno precedente) erano riconducibili principalmente alle seguenti tipologie di casistiche:

1. errate caratterizzazioni di rete satura (la rete è stata erroneamente dichiarata satura, ma in realtà ci sono coppie libere disponibili);
2. disallineamenti della banca dati che generano problemi al corretto funzionamento degli algoritmi di accodamento automatico;

Le verifiche tecniche "on site" del 2018 erano volte ad accertare:

- la risoluzione o il persistere della tipologie di anomalie riscontrate nel 2017;
- il monitoraggio degli Ordinativi per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sia sulla Nuova Catena di *Delivery* (NCD) a regime a partire da luglio 2018, che sulla vecchia catena in riferimento agli OL residuali ancora presenti;
- la tenuta della procedura governante il sistema di accodamento automatico degli Ordinativi di Lavoro (corretta attuazione degli algoritmi).

Nel corso del 2018 sono state condotte 4 sessioni di verifica in 4 diverse WOL (una per ogni macro Area territoriale (cd WOA: *Wholesale Operation Area*)). Le WOL sono state scelte in modo tale da riscontrare un numero di ordinativi significativi, in base all'estrazione degli OL chiusi nel bimestre ottobre-novembre 2017.

Le sessioni di verifica sono state distribuite nel corso dell'anno in modo che in ogni WOL fossero analizzati OL espletati senza sovrapposizioni temporali dei periodi di estrazione. La tabella seguente riassume date e WOL interessate dalle verifiche:



| WOL         | WOA        | SEDE    | DATA DI VERIFICA |
|-------------|------------|---------|------------------|
| Toscana Est | Centro     | Firenze | 9 maggio 2018    |
| WOL         | WOA        | SEDE    | DATA DI VERIFICA |
| Puglia      | Sud        | Bari    | 19 luglio 2018   |
| WOL         | WOA        | SEDE    | DATA DI VERIFICA |
| FVG         | Nord Est   | Treviso | 3 ottobre 2018   |
| WOL         | WOA        | SEDE    | DATA DI VERIFICA |
| TO-VA       | Nord Ovest | Torino  | 6 dicembre 2018  |

L'analisi è stata condotta "on site" dall'Ufficio di vigilanza nel corso degli incontri presso le WOL e si è basata sull'esame dei dati estratti da Opera, delle carte di rete, e delle schermate di UNICA RA (sistema "inventory" di rete) con l'obiettivo di ricostruire, per ogni OL oggetto dell'analisi, l'intero processo di *delivery*, dall'emissione dell'ordinativo sino alla chiusura.

Durante lo svolgimento delle verifiche "on site" si è potuto accertare una sostanziale corretta attuazione degli algoritmi correttivi di accodamento automatico per i casi di rete saturo in rete primaria e di mancanza di rete per nuova lottizzazione. Ciononostante sono state rilevate alcune attivazioni di ordinativi 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 (1,1% del 2017, 9 OL su un totale di 810 verificati).

Nonostante quindi la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento automatico adottati da TIM a seguito della determinazione OdV n.13/2016 del 12 maggio 2016, sono stati riscontrati ancora alcuni casi residuali di anomalie nella gestione degli accodamenti, riconducibili alle stesse tipologie di cause individuate nel 2017:

1. Errate caratterizzazioni di rete saturo
2. Disallineamenti della banca dati che generano problemi al corretto funzionamento degli algoritmi di accodamento automatico (es. stesso distributore associato a 2 Armadi).
3. Anomalie di sistema



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 solo 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* anche per la quota residuale di OL ancora presenti nella vecchia catena.

## 4.2. Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 2

Si riporta, nel proseguo, una breve sintesi dei principali interventi realizzati da TIM sui temi ricompresi nel citato Gruppo di Impegni n. 2, relativamente ai quali, nel corso dell’anno, l’Organo di vigilanza ha posto in essere la sua attenzione.

### 4.2.1 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione

La parità di trattamento ha rappresentato negli ultimi anni un tema di interesse centrale per TIM sul quale si sono concentrati forti investimenti formativi.

L’obiettivo degli interventi è stato quello di sviluppare una sensibilità delle persone verso questa tematica accrescendo nel mercato e in azienda la cultura dell’*Equivalence*, la conoscenza del Nuovo Modello adottato e la consapevolezza del ruolo di TIM *Retail* come Operatore infrastrutturato che acquista servizi di accesso all’ingrosso al pari degli altri Operatori.

Gli interventi formativi che si sono succeduti nel tempo sono stati customizzati rispetto ai diversi *target* di personale interessati (personale tecnico di *Wholesale Operations*, Dirigenti e personale operativo di Tim *Retail*, tutto il personale, etc.) e hanno raggiunto tutto il personale TIM.

In particolare, nel corso del 2018, si è concluso il percorso formativo on line “Essere Equivalenti” fruibile sulla piattaforma “TIM Academy”, che ha interessato l’intera popolazione aziendale. Il corso ha conseguito i seguenti obiettivi:

- Arricchire la cultura d’impresa, sviluppando competenze sulla tematica dell’*Equivalence*;
- Diffondere nella popolazione aziendale il significato e la portata del NME;
- Orientare i comportamenti delle persone in coerenza con il cambiamento;

Su un target pari a circa 30.000 persone, hanno fruito il corso 27.769 persone, per un totale di circa 13.900 ore formative.

Il 2018 si è focalizzato quindi sulla formazione dedicata al personale di TIM *Retail* che il NME configura come un operatore infrastrutturato che opera sul mercato al pari degli altri Operatori, utilizzando stessi sistemi, stessi processi, stessi data base.

Per rafforzare la cultura dell'*Equivalence* e fornire conoscenze sui nuovi processi/sistemi/strumenti messi a disposizione dal nuovo contesto (Il nuovo modello, I servizi in *Full Equivalence*, I processi di *Delivery* ed *Assurance*, *NetMap*, Nuova catena di *Delivery*, Impatti sul CRM, Gestione per progetti, etc.) è stato predisposto materiale formativo video e slide che è stato utilizzato dal personale che opera dalla funzione *Chief Revenue Office* lato *Business* e *Customer Management*. Hanno fruito dei moduli formativi digitali circa 885 persone (ciascun modulo) per un totale di oltre 1.500 ore erogate.

È stato inoltre realizzato il *workshop* "*Equivalence: cosa cambia per Tim Retail?*" realizzato con docenza interna della durata di una giornata, dedicato al personale che opera presso *Chief Revenue Office* lato *Consumer* principalmente nelle funzioni di *Governance* e *Marketing*. Il corso ha coinvolto circa 120 persone per un totale di 840 ore.

Per quanto concerne la formazione on line sulla Delibera 152/02/CONS, hanno fruito del corso 992 persone, per lo più afferenti alla funzione *Wholesale Operations*, per un totale di 531 ore.

Sempre in ambito *Wholesale Operations*:

- è stata erogata la formazione on line sulla **Delibera n. 718/08/CONS** per 190 risorse di nuovo inserimento (circa 50 ore);
- è stato effettuato un **training on the job** sulle tematiche inerenti processi, sistemi, procedure di *Equivalence* che ha interessato 2.424 risorse, per un totale di oltre 13.500 ore.

#### 4.2.2 Piano di incentivazione manageriale

L'Organo di vigilanza ha valutato la documentazione trasmessa da TIM e relativa alla composizione del paniere degli incentivi correlati al raggiungimento degli obiettivi da parte del personale della funzione *Chief Wholesale Infrastructures Network & Systems Office*, che a far data dal 6 marzo 2018, ricomprende le ex funzioni di *Open Access* e di *National Wholesale Services*.

Nel 2018 risulta destinataria di MBO la popolazione manageriale (Dirigenti e Quadri), individuata sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta. Nella funzione *Chief Wholesale Infrastructures Network & Systems Office* la platea degli assegnatari a circa 130 assegnatari, di cui circa 100 in *Open Access* in sostanziale continuità con il 2017.

L'architettura del Sistema – uguale per tutte le funzioni, ad eccezione di quelle a riporto del CdA - prevede tre macro categorie di obiettivi:

- Aziendali, con peso pari a 80%
- Funzionali, con peso pari a 10%
- Individuali, con peso pari a 10%

Le principali novità del 2018 riguardano: il *Gate*, rappresentato dall'obiettivo EBITDA di Gruppo al valore minimo, costituisce condizione di accesso al conseguimento di tutti gli obiettivi incentivati per tutta la popolazione manageriale. L'obiettivo di performance management sarà riferito all'indicatore di *Customer Satisfaction*, specifico per funzione.

### MBO 2017: Consuntivo obiettivi correlati agli impegni vs AGCOM

| OBIETTIVO  | PESO | DESCRIZIONE   | STRUTTURE COINVOLTE                   | CONSUNTIVO   | N. RISORSE |
|--|------|---|---------------------------------------|--|------------|
| CUSTOMER SATISFACTION INDEX<br>WHOLESALE<br><br>1. Consumer<br>2. Small Enterprise<br>3. Vertical, Large & Medium Enterprise+4.<br>Wholesale               | 7%   |   | WHOLESALE                             | 1. 74,6 (70%)<br>2. 65,24 (0)<br>3. 71,07 (0)<br>4. 6,53 (0) | 108        |
| EQUIVALENCE con SOGLIA di ACCESSO: parità di trattamento = nr tot OLO 4Q17<br><br>EQ1: Rispetto SLA<br><br>EQ2: Miglioramento Non Realizzati causa tecnica | *15% | OAO Provisioning: % realizzati entro tempo rif.to<br>OAO Assurance: % risoluzione TT entro tempo rif.to<br>Retail Provisioning: rilevazione con allineamento metriche a EQ2.0 e Mercato<br>Retail assurance: % risoluzione TT entro tempo rif.to<br>Peso pari a 25% per ciascun SLA.<br>PREREQUISITO: % Non realizzati OLO <= Non realizzati Retail | WHOLESALE (al netto Wholesale Market) | EQ1: non raggiunto<br><br>EQ2: non raggiunto                 | 108        |

### Obiettivi della funzione Chief Wholesale Infrastructures Network & Systems Office 2018

|    |  | SERVIZI                      | KPO  | METODOLOGIA PER OTTENERE INDICATORE SINTETICO   |
|----|--|------------------------------|--|---|
| 01 | DELIVERY OAO<br>(rispetto dello sla da OR)         | ULL<br>SLU<br>VULAC<br>VULAM | 95%<br>95%<br>95%<br>95%                     | Si calcola il valore raggiunto per ciascun servizio (ULL, SLU, VULAC, VULAH) a totale anno; il valore sintetico del DELIVERY OAO non è altro che la media pesata dei 4 kpi utilizzando come peso il numero degli ordini di lavoro realizzati rispettivamente per ciascun servizio |
| 02 | DELIVERY TIM RETAIL<br>(rispetto dello sla da OR)  | ULL<br>SLU<br>VULAM          | 95%<br>95%<br>95%                            | Si calcola il valore raggiunto per ciascun servizio (ULL, SLU, VULAH) a totale anno; il valore sintetico del DELIVERY TIM RETAIL non è altro che la media pesata dei 4 kpi utilizzando come peso il numero degli ordini di lavoro realizzati rispettivamente per ciascun servizio |
| 03 | ASSURANCE OAO<br>(rispetto dello sla da OR)        | ULL<br>SLU<br>VULAC<br>VULAM | 95%<br>95%<br>95%<br>95%                     | Si calcola il valore raggiunto per ciascun servizio (ULL, SLU, VULAC, VULAH) a totale anno; il valore sintetico della ASSURANCE OAO non è altro che la media pesata dei 4 kpi utilizzando come peso il numero dei trouble ticket chiusi rispettivamente per ciascun servizio      |
| 04 | ASSURANCE TIM RETAIL<br>(rispetto dello sla da OR) | ULL<br>SLU<br>VULAM          | 95%<br>95%<br>95%                            | Si calcola il valore raggiunto per ciascun servizio (ULL, SLU, VULAH) a totale anno; il valore sintetico della ASSURANCE TIM RETAIL non è altro che la media pesata dei 3 kpi utilizzando come peso il numero dei trouble ticket chiusi rispettivamente per ciascun servizio      |
|    | <b>MINIMO</b>                                      |                              | <b>MEDIA ARITMETICA DI: (01, 02, 03, 04)</b> | <b>&gt;=92%</b>   |
|    | <b>TARGET</b>                                      |                              | <b>MEDIA ARITMETICA DI: (01, 02, 03, 04)</b> | <b>&gt;=93%</b>   |
|    | <b>MASSIMO</b>                                     |                              | <b>MEDIA ARITMETICA DI: (01, 02, 03, 04)</b> | <b>&gt;=95%</b>   |

Nell'analisi della documentazione fornita l'Organo di vigilanza ha rilevato che, per l'anno 2018, gli obiettivi assegnati al management e correlati ai temi di parità di trattamento e non discriminazione riportavano 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 segnalato a TIM l'opportunità di rivedere – al rialzo – il peso degli obiettivi relativi alla parità di trattamento interna-esterna per l'anno 2019, così da incentivare le azioni tese all'aumento della garanzia di non discriminazione.

### 4.2.3 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione

TIM ha trasmesso, analogamente agli anni passati, le risultanze concernenti la *Customer satisfaction* dei clienti *Wholesale Market*, relative all'anno 2018.

La valutazione complessiva del 2018 (*Overall Satisfaction*) è pari a 6,93 (media di due rilevazioni su scala 1-10), in miglioramento del +5,5% rispetto al 2017.

Tutte le fasi del *Customer Journey* hanno registrato valutazioni in crescita:

- La Relazione commerciale è l'area che ottiene la valutazione più elevata in valore assoluto;
- La valutazione del *delivery* registra la maggior crescita percentuale vs. 2017, seguita dalla Relazione amministrativa e dall'*Assurance*.

## 4.3 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 3 e 4

### 4.3.1 Introduzione

Il Gruppo di Impegni n. 3 di cui alla delibera Agcom n. 718/08/CONS concernente “Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM”, prevede l’istituzione di un sistema di osservazione e controllo, da parte di TIM, che indichi:

- i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra i *Key Performance Indicator* (KPI) ed i *Key Performance Objectives* (KPO), questi ultimi individuati da TIM di concerto con l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, mediante il confronto tra i KPI concernenti la produzione dei servizi destinati agli operatori e quelli relativi ai servizi destinati alle funzioni commerciali di TIM.

Il Gruppo di Impegni n. 4 prevede che TIM effettui le rilevazioni dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3 con cadenza mensile e produca una relazione mensile (“Report Mensile Impegni”), che riassume i risultati delle rilevazioni, evidenziando l’andamento delle prestazioni nell’anno corrente ed il confronto con i risultati conseguiti nei corrispondenti periodi degli anni precedenti.

L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la Delibera n. 623/15/CONS ha avviato un procedimento per aggiornare l’insieme dei KPI di parità di trattamento (definiti su servizi e processi ormai risalenti al 2008) che, sulla base delle proposte formulate da OdV e dagli altri operatori di telecomunicazioni, ha portato alla pubblicazione della Delibera 395/18/CONS che ne definisce criteri e modalità di calcolo.

### 4.3.2 Analisi dei KPI 2018

#### Gli Indicatori di Non Discriminazione

Gli indicatori di non discriminazione sono suddivisi in 4 aree.

|              |  |
|--------------|--|
| <b>KPI 1</b> | CONFRONTA LE PRESTAZIONI FORNITE ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ( <i>DELIVERY</i> ) AI CLIENTI <i>RETAIL</i> E <i>WHOLESALE</i>             |
| <b>KPI 2</b> | CONFRONTA LE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA TECNICA ( <i>ASSURANCE</i> ) AI CLIENTI <i>RETAIL</i> E <i>WHOLESALE</i>                          |
| <b>KPI 3</b> | MISURA LA DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI FONIA E <i>BROADBAND</i> FORNITI AI CLIENTI <i>RETAIL</i> E <i>WHOLESALE</i>                         |
| <b>KPI 4</b> | MISURA LA DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI <i>WHOLESALE</i> PER I SERVIZI DI <i>DELIVERY</i> ED <i>ASSURANCE</i> SIA FONIA CHE <i>BROADBAND</i> |

#### KPI 1 - Delivery

A fine 2015 TIM si è impegnata a realizzare un Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) per il quale TIM *Retail* fosse assimilata ad un OAO (*Other Authorized Operators*) infrastrutturato nei suoi rapporti con le interfacce commerciali e tecniche della stessa azienda (*Full Equivalence*).

In tale approccio la fornitura dei servizi base di accesso per i clienti TIM avviene secondo gli stessi processi, sistemi e banche dati degli OAO permettendo un confronto oggettivo delle performance offerte da TIM a tutti gli operatori.

La trasformazione del modello di *Equivalence* ha reso necessario lo sviluppo di una Nuova Catena di *Delivery* (NCD) che ha visto la progressiva migrazione degli Ordinativi di Lavoro (OL) dalla Vecchia Catena di *Delivery* (VCD) alla nuova: la migrazione degli OL TIM *Retail* è iniziata a novembre 2016 mentre quella degli OL *Wholesale* ad ottobre 2017.

A causa delle differenze temporali delle migrazioni NCD degli OL, i KPI ex delibera n. 718/08/CONS non hanno più fornito un paragone significativo tra il segmento *Retail* e quello *Wholesale*.

Su richiesta AGCOM, l'Organo di vigilanza ha definito un set di indicatori (Det. 20/2016) che prolungasse la validità dell'impianto di monitoraggio della Delibera 718/08/CONS attraverso la definizione di KPI "transitori" (in attesa dei nuovi KPI Del. 395/18/CONS) con criteri e punti di misura coerenti con quelli "Del. 718-like".

Nella prima parte del 2018 i due set di KPI sono stati monitorati in parallelo ed a partire da ottobre 2018 il set di KPI “Det. 20” ha completamente sostituito i KPI “Del. 718”, ormai privi di significato, la cui rilevazione è stata cessata.

| <b>MONITORAGGIO TRANSITORIO</b>           | <b>VECCHIA CATENA DI DELIVERY</b>             |   | <b>NUOVA CATENA DI DELIVERY</b>               |   |
|---|---|---|---|---|
| <b>KPI 1 - DELIVERY “FONIA”</b>           | <i>Retail ex Del. 718</i>                     | <i>Wholesale ex Del. 718</i>                  | <i>Retail KPI transitori</i>                  | <i>Wholesale KPI transitori</i>               |
| % risp App / % risp DAC                   | NIP / Trasformazioni / Rientri LNA            | ULL / WLR<br>SHA LNA                          | ULL fonia LNA                                 | ULL / WLR / SHA<br>Wholesale LNA              |
| % OL espletati entro 20 gg                | NIP / Trasformazioni / Rientri LNA            | ULL / WLR<br>SHA LNA                          | ULL fonia LNA                                 | ULL / WLR / SHA<br>Wholesale LNA              |
| % Tempi medi SPM in giorni solari         | NIP / Trasformazioni / Rientri LNA            | ULL / WLR<br>SHA LNA                          | ULL fonia LNA                                 | ULL / WLR / SHA<br>Wholesale LNA              |
| <b>KPI 1 - DELIVERY Broadband</b>         | <i>Retail ex Del. 718</i>                     | <i>Wholesale ex Del. 718</i>                  | <i>Retail KPI transitori</i>                  | <i>Wholesale KPI transitori</i>               |
| % OL espletati entro 20 gg CON intervento | Alice / Alice voce LNA                        | Bitstream / Easy IP<br>LNA                    | <i>broadband LNA</i>                          | Bitstream / Easy IP<br>LNA                    |
| % OL espletati entro 30 gg CON intervento | Alice / Alice voce LNA                        | Bitstream / Easy IP<br>LNA                    | <i>broadband LNA</i>                          | Bitstream / Easy IP<br>LNA                    |
| Tempi medi SPM OA in giorni solari        | Alice / Alice voce LNA + LA                   | Bitstream / Easy IP<br>LNA + LA               | <i>broadband LNA + LA</i>                     | Bitstream / Easy IP<br>LNA + LA               |
| <b>KPI 1 - NPD</b>                        | <i>Retail ex Del. 718</i>                     | <i>Wholesale ex Del. 718</i>                  | <i>Retail KPI transitori</i>                  | <i>Wholesale KPI transitori</i>               |
| % OL in Coda Unica risolti                | % OL in Coda Unica risolti / OL titoli        | % OL in Coda Unica risolti / OL titoli        | % OL in Coda Unica risolti / OL titoli        | % OL in Coda Unica risolti / OL titoli        |
| Aging permanenza in Coda Unica            | % OL in Coda Unica da x gg / OL in Coda Unica | % OL in Coda Unica da x gg / OL in Coda Unica | % OL in Coda Unica da x gg / OL in Coda Unica | % OL in Coda Unica da x gg / OL in Coda Unica |

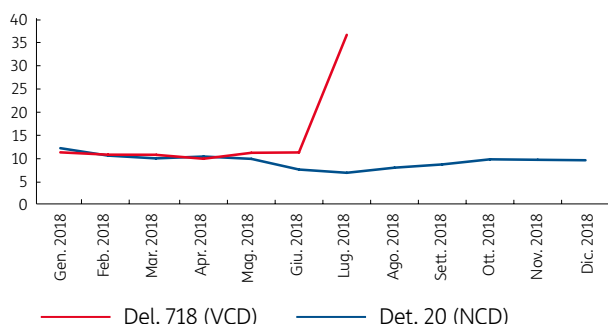
I processi di *Delivery* NME hanno evidenziato un generale miglioramento della gestione, sia con riferimento alla parità di trattamento che al modello di gestione precedente.

## Confronto VCD vs NCD

I grafici riportati sotto mettono a confronto i *Tempi Medi Wholesale* di espletamento degli OL monitorati ex Del. 718/08/CONS (VCD) vs ex Det. 20/2016 (NCD). I confronti VCD-NCD sono significativi soltanto nella prima parte del 2018 quando la migrazione degli OL è ancora in atto. A partire da luglio 2018 i KPI “Del. 718” diventano privi di significato a causa della numerosità residuale degli OL ancora presenti nei sistemi con lunghi termini di espletamento.

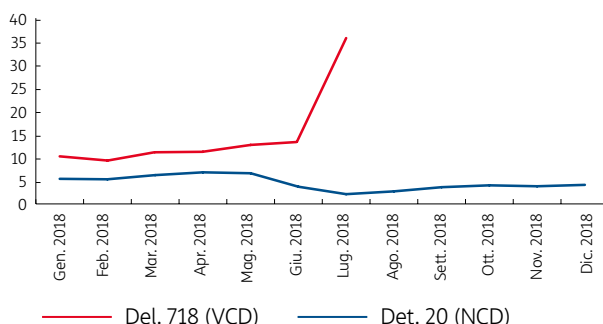
### Tempo medio lavorazione (gg solari) - VCD vs NCD

(Delivery ULL-WLR-SHA LNA WHOLESALE - puntuale mese)



### Tempo medio lavorazione (gg solari) - VCD vs NCD

(Delivery Broadband Asimetrico WHOLESALE - puntuale mese)

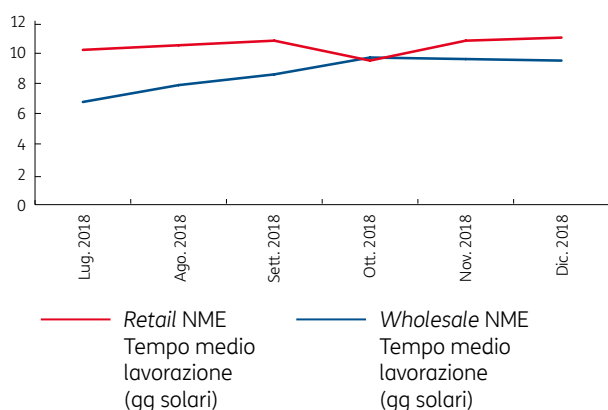


## Confronto Parità di Trattamento NCD (Det. 20/2016)

A partire da luglio 2018 il confronto della parità di trattamento *Retail/Wholesale* su Nuova Catena di *Delivery* mostra una sostanziale equivalenza sia per i servizi *Fonia* che *Broadband*. Sotto sono riportati i trend dei valori mensili dei due indicatori più significativi *Fonia/Broadband*: il *Tempo Medio di espletamento OL* e le *% di espletamento OL in 20 gg.*

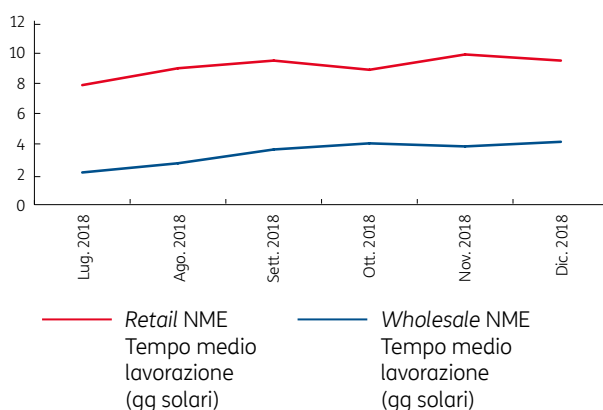
### Tempo medio lavorazione (gg solari) - NME

(Delivery Fonia/ULL-WLR-SHA LNA - puntuale mese)



### Tempo medio lavorazione (gg solari) - NME

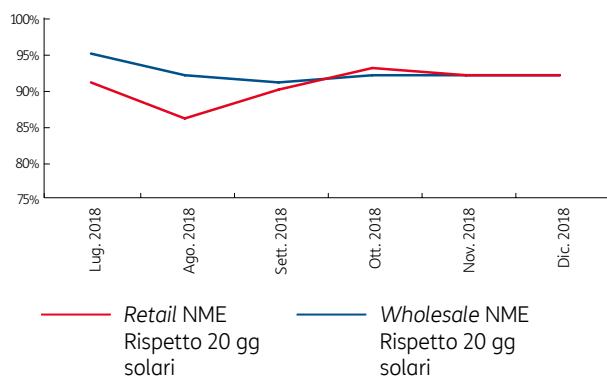
(Delivery Broadband Asimetrico - puntuale mese)



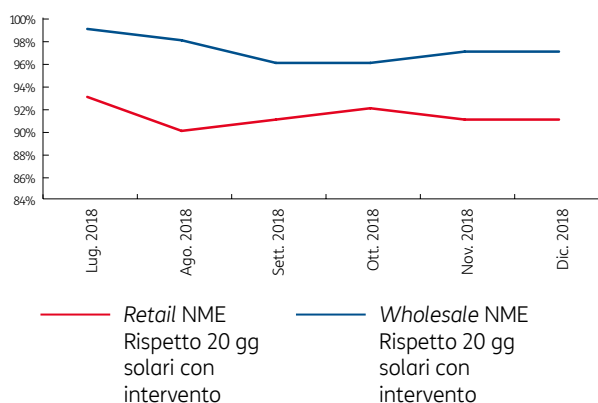


**% OL espletati entro 20 gg solari NME**

(Delivery Fonia/ULL-WLR-SHA LNA - puntuale mese)

**% OL espletati entro 20 gg solari NME**

(Delivery Broadband Asimmetrico - puntuale mese)

**KPI 2 - Assurance**

I processi di Assurance sono stati monitorati secondo i criteri della Del. 718/08/CONS tuttora attuale.

I KPI sono confrontati su tre segmenti di servizi: Fonia, *Broadband Asimmetrico* e *Broadband Simmetrico*. Per quest'ultima categoria di servizi la numerosità dei TT *Wholesale/Retail* presenta ordini di grandezza diversi: migliaia contro poche decine.

L'esiguità dei TT *Retail* produce indicatori statisticamente poco significativi, con intervalli di oscillazione molto ampi. Ad agosto 2018 per esempio la % TT ripetuti entro 30 gg *Retail* è stata del 40%, valore anomalo dovuto alla scarsa numerosità dei TT (soltanto 25) a fronte di un n° TT *Wholesale* di oltre 1.200.

Sotto sono confrontati i valori progressivi (*Year To Date*) dei tre indicatori più significativi per Fonia e per *Broadband Asimmetrico*:

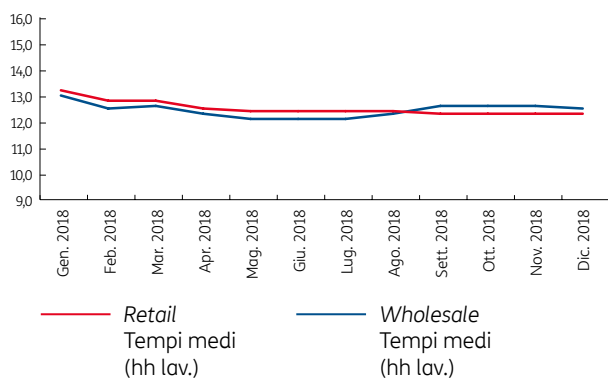
- *Tempi medi di riparazione*
- *% TT risolti entro 2gg da segnalazione*
- *% TT ripetuti entro 30 gg*

Ad eccezione dell'indicatore Fonia % TT risolti entro 2gg da segnalazione che negli ultimi mesi del 2018 ha fatto registrare una differenza a favore *Retail* ( $\approx 1\%$ ), i valori dei KPI sono sovrapponibili oppure migliori per *Wholesale*.

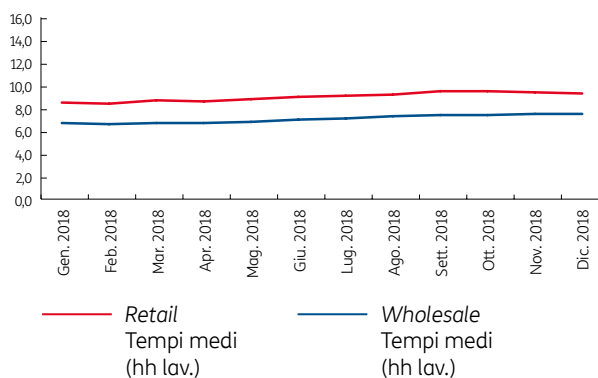
Per l'indicatore % TT ris. 2gg sono stati attivati focus con *Wholesale Operations*, con gap in annullamento e successiva inversione dei trend KPI dei mesi successivi.

**Tempi medi di riparazione**

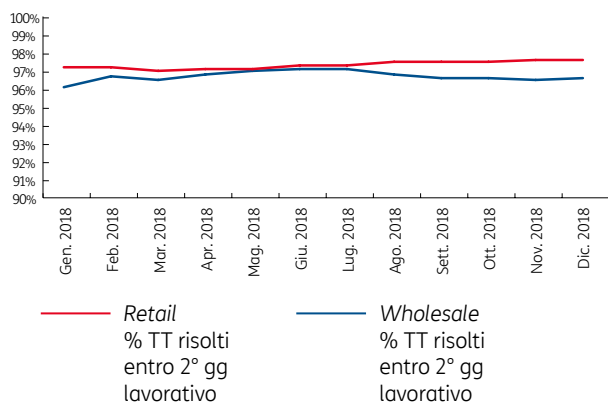
(Assurance Fonia - YTD)

**Tempi medi di riparazione**

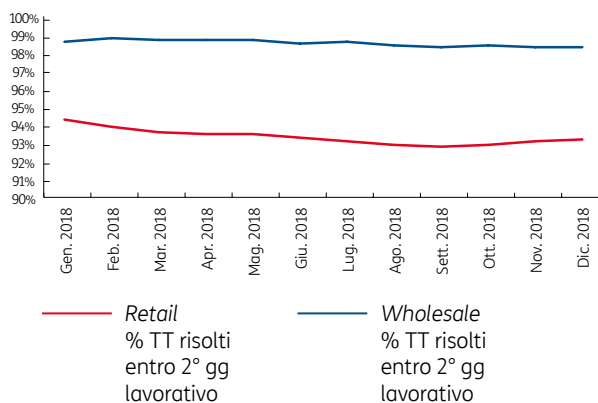
(Assurance Broadband - YTD)

**% TT risolti entro 2° giorno da segnalazione**

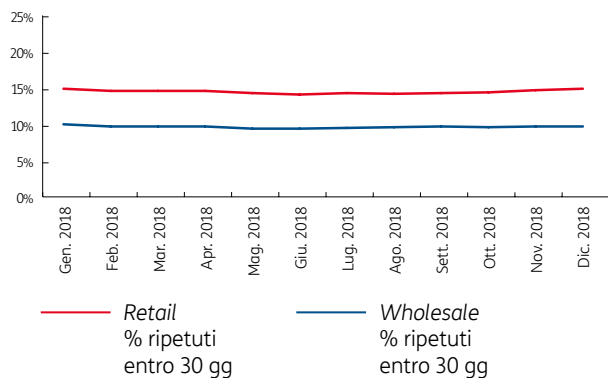
(Assurance Fonia - YTD)

**% TT risolti entro 2° giorno da segnalazione**

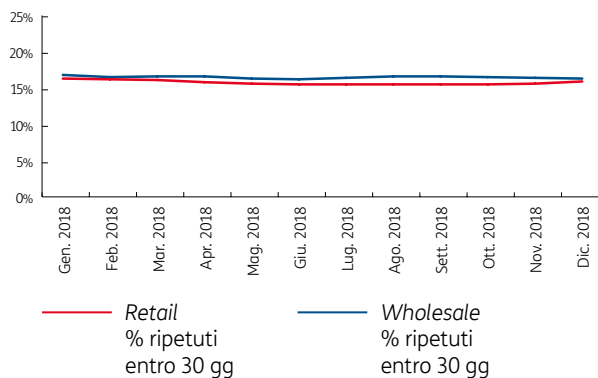
(Assurance Broadband - YTD)

**% TT ripetuti entro 30 gg**

(Assurance Fonia - YTD)

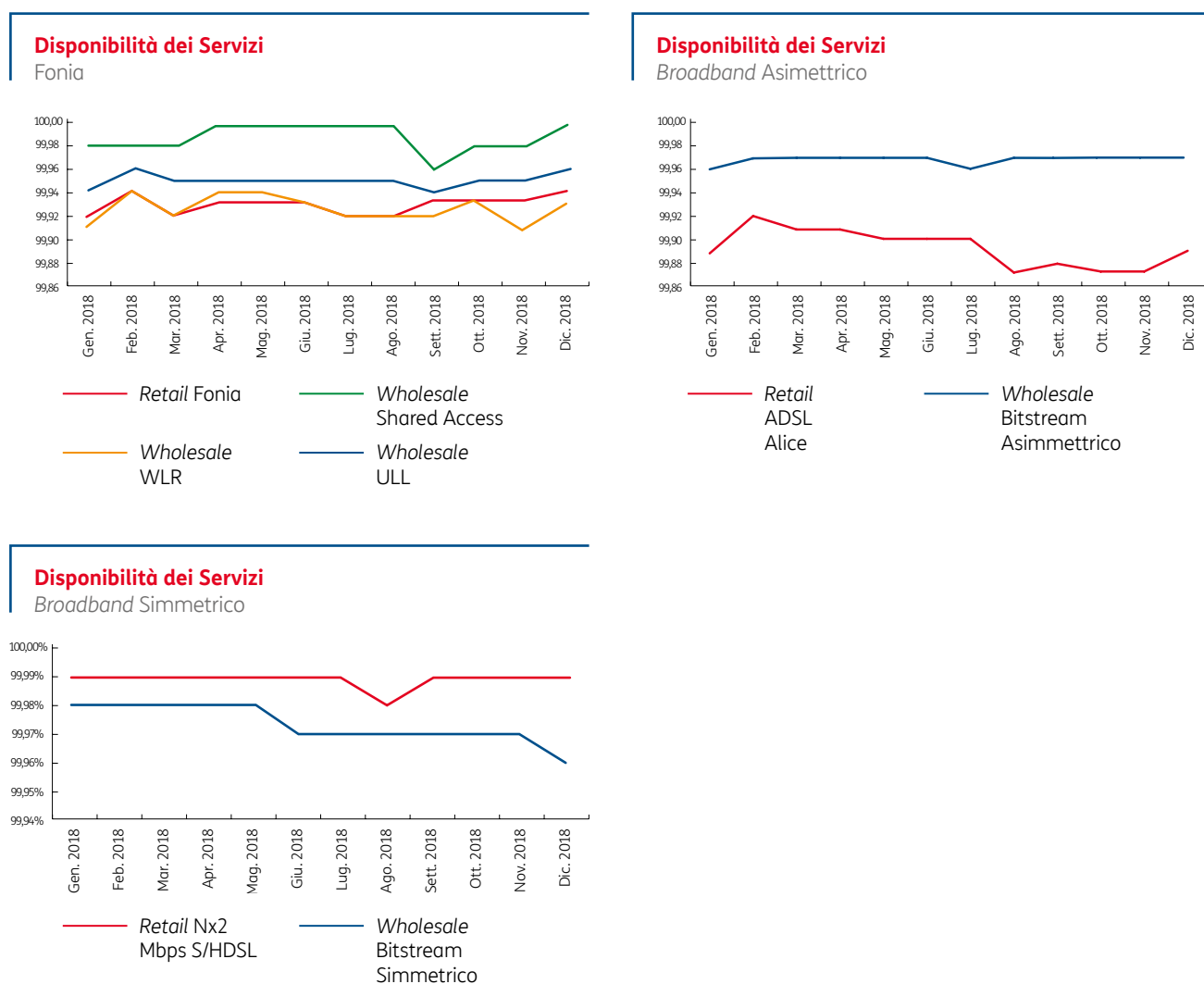
**% TT ripetuti entro 30 gg**

(Assurance Broadband - YTD)



### KPI 3 – Disponibilità dei Servizi

I KPI 3 Fonia/Broadband non registrano criticità: le performance relative alla disponibilità mensile dei servizi si mantengono costantemente su livelli elevati, superiori al 99%.



### KPI 4 – Indisponibilità dei Sistemi Wholesale

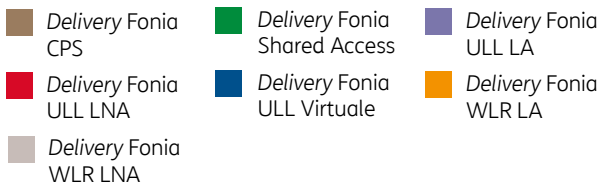
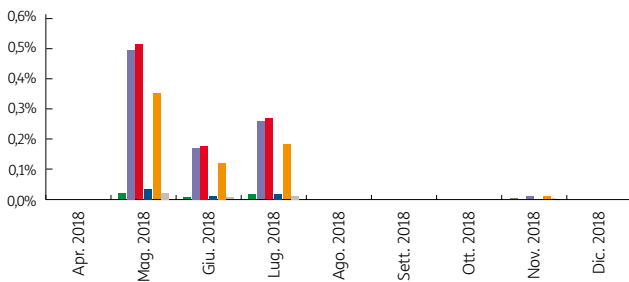
L'indicatore rileva in termini percentuali il tempo durante il quale i sistemi informatici di supporto ai processi di *delivery* e di *assurance* non sono disponibili.

Anche i livelli di performance del KPI 4, al pari di quelli del KPI 3, sono stati più che soddisfacenti con percentuali di indisponibilità molto contenute ed apprezzabili soltanto mediante forte ampliamento della scala di risoluzione delle osservazioni.

Il valore di picco *assurance* evidenziato ad ottobre dai grafici riportati sotto è stato causato dall'indisponibilità di 4 gg di un sistema di reportistica anagrafato sulle sotto-catene ULL/Bitstream Asimmetrico, senza comunque impatti sulle lavorazioni dei *Trouble Ticket* relativi alle segnalazioni di guasto.

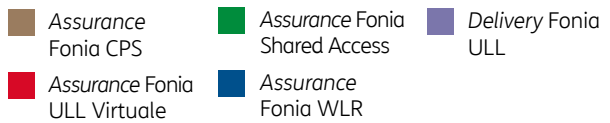
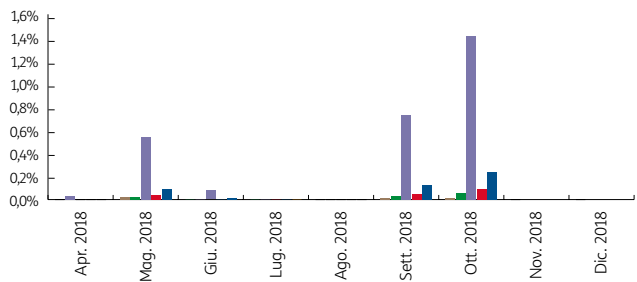
### Indisponibilità dei Sistemi

Delivery Fonia



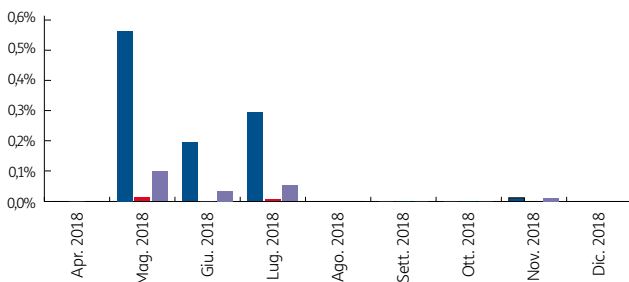
### Indisponibilità dei Sistemi

Assurance Fonia



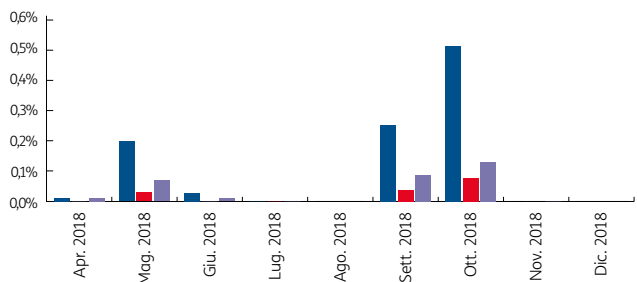
### Indisponibilità dei Sistemi

Delivery Broadband



### Indisponibilità dei Sistemi

Assurance Broadband



### 4.3.3 Certificazione KPI

Per garantire l'integrità e la tracciabilità dei dati, la Certificazione KPI prevede il confronto dei dati contenuti nei "DB consolidati" di *Delivery* ed *Assurance* con quelli utilizzati dagli applicativi di reportistica TIM per il calcolo mensile dei KPI.

La corrispondenza di questi due insiemi garantisce l'integrità dei dati alla base dei KPI della Delibera n. 718/08/CONS e mensilmente vengono eseguiti confronti sui campi "chiave" dei tracciati record di OL e TT, estratti congiuntamente da personale Ufficio di vigilanza/*Wholesale Operations*.

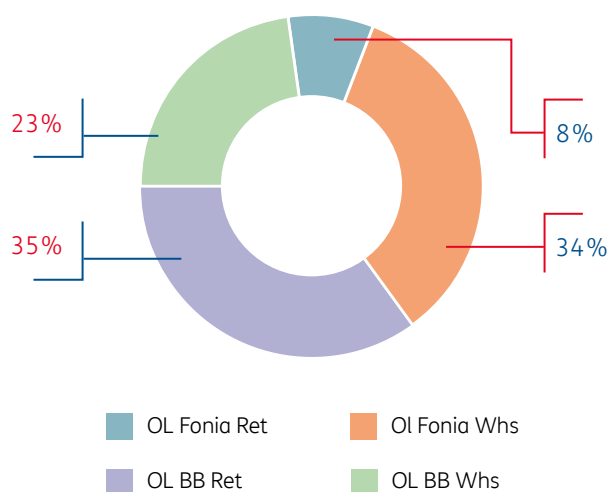
A seguito della migrazione della gestione degli OL su NCD, come disposto dalla Det. 4/2018 a settembre 2018 il monitoraggio dei KPI ex Del. 718/08/CONS *Delivery* è cessato mentre quello dei KPI *Assurance* è proseguito per l'intero 2018.

Relativamente ai KPI *Delivery*, nei primi 9 mesi dell'anno sono stati analizzati cumulativamente *Retail/Wholesale* circa 350 mila Ordinativi di Lavoro.

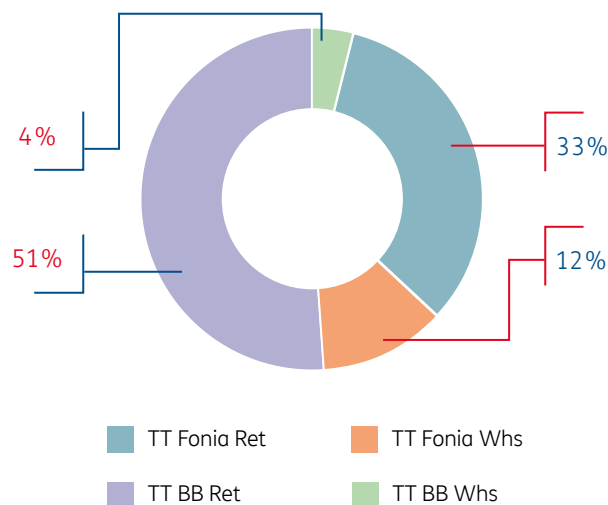
Relativamente ai KPI *Assurance*, nei 12 mesi dell'anno sono stati analizzati cumulativamente *Retail/Wholesale* circa 4 milioni di *Trouble Ticket*.

Non sono state riscontrate difformità tra i dati estratti da UdV e quelli utilizzati per il calcolo dei KPI.

**Certificazione KPI - Delivery**  
(ripartizione OL gen. ÷ set. 2018)



**Certificazione KPI - Assurance**  
(ripartizione TT gen. ÷ set. 2018)



## 4.4 Monitoraggio Gruppo di Impegni n. 5 e n. 6

Di seguito sono descritte le risultanze delle attività di monitoraggio dei Gruppi d'Impegni n. 5 e n. 6 relativi rispettivamente allo sviluppo e alla qualità della rete fissa di accesso

### 4.4.1 La qualità della rete fissa di accesso

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 che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria. A tal fine, Open Access ha predisposto una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali ha specificato il merito di ogni progetto di intervento, mettendo in evidenza l'impatto sulla qualità complessiva della rete di accesso. Gli obiettivi qualitativi che TIM si prefigge di conseguire con l'elaborazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, sono sostanzialmente riconducibili a due ambiti:

- assicurare la pronta disponibilità della rete, ove si sviluppa la domanda commerciale dei client *Retail* e/o *Wholesale*, rimuovendo le temporanee cause di saturazione della rete;
- garantire la continuità del servizio per i clienti già attivi rimuovendo le cause di un più elevato tasso di guasto, intervenendo sulle parti di rete più critiche ed agendo, talvolta, in via preventiva.

Il Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso 2018, pubblicato il 18 dicembre 2017, ha definito alcuni piani di azione che, in continuità con la strategia portata avanti negli anni precedenti, hanno interessato sia i processi di *delivery* sia i processi di *assurance*. In particolare, per quanto riguarda questi ultimi, i progetti posti in essere per garantire la continuità del servizio hanno mirato alla risoluzione delle criticità ricorrenti sulle singole linee di accesso (Progetto "On-Going") e alla attuazione della manutenzione preventiva sugli elementi di rete principali, con specifico riferimento agli armadi ripartilinea ed ai pali.

Sono stati inoltre previsti interventi di manutenzione straordinaria sui pressurizzatori e azioni di risanamento di intere tratte in cavo della rete di accesso in rame. Nell'ambito dei processi di *delivery* sono state individuate due direttrici di azione: un piano di interventi desaturazione della rete fissa, che prevedeva l'abbattimento del numero delle richieste di servizio non soddisfatte per mancanza di coppie in rame disponibili in rete d'accesso (c.d. negativi rete) e una serie di interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, volti a far diminuire il numero delle centrali chiuse alla commercializzazione dei servizi *bitstream* a causa della saturazione dei DSLAM. Nel 2018 sono proseguite anche le attività finalizzate a garantire il miglioramento della qualità della banca dati della rete di accesso mediante tre azioni principali: blindatura, mantenimento e miglioramento.

- La blindatura/certificazione consiste nel rendere obbligatorio, controllabile e controllato l'inserimento dei dati una volta effettuata un'attività che comporta una variazione della realtà impiantistica.
- Il mantenimento consiste nel garantire l'aggiornamento dei sistemi attraverso attività in *back office*

finalizzate a recuperare gli scarti di lavorazione e/o realizzare l'allineamento dei data base a seguito di segnalazioni di disallineamento provenienti dai tecnici che non sono riusciti ad effettuare l'operazione in linea.

- Il miglioramento consiste in azioni di accelerazione dell'allineamento individuando di volta in volta i campi di azione prioritari.

Nella seguente tabella sono riassunti gli obiettivi annuali per il 2018 per ognuno dei piani per la qualità della rete e i risultati conseguiti a consuntivo.

#### Piano per la qualità della rete di accesso

| PIANO   | OBIETTIVO 2018 | CONSUNTIVO 2018 |
|---|----------------|-----------------|
| On Going (N. interventi)                                      | 8.686          | 12.301          |
| On Going Extended (N. interventi)                             | 235            | 273             |
| Revisione ciclica armadi ripartilinea (n. armadi revisionati) | 73.592         | 74.115          |
| Bonifica armadi ripartilinea (n. armadi bonificati)           | 7.359          | 18.193          |
| Revisione ciclica palificazioni (n. pali revisionati)         | 1.000.000      | 1.024.013       |
| Sostituzione pali (n. pali sostituiti)                        | 120.000        | 120.740         |
| Sostituzione pressurizzatori (n. pressurizzatori sostituiti)  | 240            | 290             |
| Bonifica cavi in rame (km coppia bonificati)                  | 17.680         | 18.609          |
| Risoluzione negativi rete (n. negativi rete risolti)          | 20.863         | 26.778          |
| Desaturazione DSLAM (n. interventi)                           | 1.726          | 1.753           |

Relativamente ai piani previsti dal Gruppo di Impegni n. 5, TIM ha pubblicato nel corso del 2018 i seguenti documenti:

| DOCUMENTO   | PUBBLICAZIONE   |
|---|-----------------|
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Consuntivo 4° Trimestre 2017 | 5 febbraio 2018 |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Consuntivo anno 2017         | 2 marzo 2018    |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Programma 2° Trimestre 2018  | 6 aprile 2018   |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Consuntivo 1° Trimestre 2018 | 7 maggio 2018   |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Programma 3° Trimestre 2018  | 5 luglio 2018   |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Consuntivo 2° Trimestre 2018 | 3 agosto 2018   |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Programma 4° Trimestre 2018  | 1 ottobre 2018  |
| Report Qualità Rete di Accesso.<br>Consuntivo 3° Trimestre 2018 | 24 ottobre 2018 |

#### 4.4.2 Lo sviluppo della rete fissa di accesso

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).

Lo sviluppo della Rete di accesso si attua attraverso tre direttrici:

- Realizzazione di nuove lottizzazioni: interventi di ampliamento della rete di accesso per servire nuovi edifici;
- Estensione della copertura *broadband*: si attua con interventi finalizzati ad aumentare la diffusione territoriale dei servizi xDSL (installazione di nuovi DSLAM IP);
- Sviluppo della rete NGAN (*Next Generation Access Network*): interventi volti ad estendere sul territorio le aree servite dalla rete di accesso in fibra ottica di nuova generazione (copertura *ultra broadband*).



### Sviluppo della rete di accesso per servire nuove lottizzazioni

Connessi allo sviluppo della rete in rame sono anche i nuovi sviluppi urbanistici e quindi i piani pubblici di lottizzazione. Si tratta di interventi con meccanismi di pianificazione a volumi su base temporale, con importanti processi di rimodulazione a seconda dell'insorgere di diversi fattori esogeni quali la velocità di realizzazione delle unità abitative, i tempi di effettiva occupazione delle unità stesse ecc. Il piano di Sviluppo definito da TIM per il triennio 2018-2020 prevede la connessione di 37.617 unità immobiliari di nuova costruzione.

Per il 2018 il piano di sviluppo di TIM prevedeva di connettere alla rete 22.000 nuove unità immobiliari, mentre il consuntivo al termine dell'anno ne registra 17.666.

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti relativi ai piani di sviluppo per le nuove lottizzazioni pubblicati da TIM nel corso del 2018, secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.6:

| DOCUMENTO  | PUBBLICAZIONE   |
|--|-----------------|
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Consuntivo 4° Trimestre 2017                           | 5 febbraio 2018 |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Consuntivo 2017  | 2 marzo 2018    |
| Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della<br>Rete Fissa di Accesso Lottizzazioni<br>(anni 2018-2020) | 4 aprile 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso -Lottizzazioni.<br>Programma 2° Trimestre 2018                             | 6 aprile 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Consuntivo 1° Trimestre 2018                           | 7 maggio 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Programma 3° Trimestre 2018                            | 5 luglio 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Consuntivo 2° Trimestre 2018                           | 3 agosto 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Programma 4° Trimestre 2018                            | 1 ottobre 2018  |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni.<br>Consuntivo 3° Trimestre 2018                           | 24 ottobre 2018 |

### Sviluppo della copertura della rete *broadband*

Il Piano di Sviluppo della rete *broadband* definito da TIM per il triennio 2018-2020 prevede l'equipaggiamento di 48 centrali con DSLAM IP per la fornitura di servizi a 20 Mbit/s. Il piano è basato prevalentemente sull'attivazione di centrali derivanti da accordi stipulati con la Pubblica Amministrazione (Insiel in Friuli Venezia – Giulia, Lepida in Emilia- Romagna, INVA in Valle d'Aosta, ecc).

Per il 2018 il piano di sviluppo di TIM prevedeva l'estensione della copertura della rete *broadband* a 28 nuovi comuni con l'installazione di 28 nuovi DSLAM IP mentre i comuni che risultano coperti a consuntivo di fine anno sono 10 con 10 nuovi DSLAM IP installati.

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti relativi allo sviluppo della copertura della rete *broadband* pubblicati da TIM nel corso del 2018, secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 6:

| DOCUMENTO   | PUBBLICAZIONE   |
|---|-----------------|
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Consuntivo 4° Trimestre 2017                         | 5 febbraio 2018 |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Consuntivo 2017                                      | 2 marzo 2018    |
| Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> (anni 2018-2020) | 4 aprile 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Programma 2° Trimestre 2018                          | 6 aprile 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Consuntivo 1° Trimestre 2018                         | 7 maggio 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Programma 3° Trimestre 2018                          | 5 luglio 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Consuntivo 2° Trimestre 2018                         | 3 agosto 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Programma 4° Trimestre 2018                          | 1 ottobre 2018  |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura <i>Broadband</i> . Consuntivo 3° Trimestre 2018                         | 24 ottobre 2018 |

### Lo sviluppo della rete *ultra broadband* di nuova generazione (NGAN)

Nel suo piano di evoluzione verso la rete NGAN, TIM sta operando delle scelte che tengano conto delle aspettative di evoluzione dei bisogni dei clienti, dell'evoluzione tecnologica e del più efficiente *mix* tra costi e prestazioni. Le soluzioni architetturali scelte in rete di accesso si basano su tecnologie trasmissive ad altissima velocità, denominate *ultra-broadband*, che richiedono un utilizzo più esteso della fibra ottica nel segmento di rete di accesso ed un avvicinamento dell'elettronica al cliente finale, in modo da ridurre la lunghezza del local loop.

L'approccio di TIM consiste quindi nell'introduzione di uno strato di rete di accesso di nuova generazione ("NGAN Overlay"), che si affianca alla rete esistente in dipendenza della richiesta di mercato e della redditività degli investimenti. Solo in una prospettiva di medio-lungo termine le aree a più alta incidenza di utilizzo di servizi di nuova generazione potranno essere completamente trasformate secondo le nuove soluzioni architetturali ("Total Replacement" della rete esistente), a fronte del rispetto di criteri tecnici ed economici.

In tale prospettiva si avrà un'unica rete di raccolta multi-servizio, in tecnologia IP/Gigabit Ethernet, in grado di fornire collegamenti con classi di servizio differenziate per garantire il trasporto ottimale delle diverse tipologie di traffico (dati, video, voce, ecc.), che hanno requisiti molto differenti in termini di banda, di ritardo e di jitter. Il paradigma "All-IP" comporterà gradualmente una migrazione degli attuali servizi di connettività che non sono IP nativi (servizi a commutazione di circuito, collegamenti TDM, ecc.), attraverso tecniche di simulazione o di emulazione.

Il dispiegamento della fibra ottica in rete d'accesso può giungere fino alla sede del cliente finale, fino all'edificio o fino ad un punto intermedio (armadio di distribuzione). Le architetture di accesso FTTx sono già implementate in diversi Paesi esteri e si differenziano in base alla modalità di connessione centrale-utente (punto-punto o punto-multipunto), in base alla tecnologia ottica (xPON o Ethernet) e in base a dove termina la fibra lato cliente (in un cabinet stradale, presso o dentro un edificio, in una borchia nella sede del cliente o sull'apparato terminale in sede cliente).

Non esiste una soluzione ottima in assoluto, ma ogni operatore sceglie la soluzione che rappresenti il miglior punto di equilibrio in funzione della tipologia dell'area servita, della densità abitativa, della tipologia della clientela servita, del rapporto tra *costi di gestione* e prestazioni della rete di accesso, della disponibilità di infrastrutture ottiche o di canalizzazioni atte all'uso. In base alle valutazioni tecnico-economiche elaborate, TIM ha scelto di utilizzare le seguenti architetture:

- FTTH (*Fiber To The Home*, fibra fino in casa cliente), basata su tecnologia GPON per la clientela residenziale, SOHO (*Small Office Home Office*) e SME (*Small and Medium Enterprise*);
- FTTP (*Fiber To The Premises*, fibra fino all'apparato in sede cliente) per la clientela affari di fascia medio-alta e per la connessione delle stazioni radio-mobili HSPA/LTE;
- FTTCab (*Fiber To The Cabinet*, fibra fino all'armadio stradale), basata su tecnologia VDSL2/EVDSL (*Enhanced VDSL*) sull'ultimo tratto in rame e su tecnologia GbE nella primaria in fibra ottica. Questa architettura è utilizzata per servire la clientela residenziale, SOHO e SME.

Per la soluzione FTTH con fibra ottica fino in casa cliente, TIM ha adottato la tecnologia Gigabit PON definita dallo standard ITU-T rec. G984.x.

I sistemi PON sono costituiti da una terminazione di linea OLT (*Optical Line Termination*) posta in centrale e collegata alle terminazioni di rete lato utente dette ONT (*Optical Network Termination*), tramite una rete di distribuzione ottica (ODN – *Optical Distribution Network*) completamente passiva.

L'architettura GPON di TIM prevede due livelli di *splitting*:

- Un primo splitter con fattore 1:16/1:8/1:4 collocato in una muffola all'interno di un pozzetto stradale posto a livello di armadio ripartilinea;
- Un secondo splitter con fattore 1:4/1:8/1:16, collocato presso l'edificio all'interno di un armadietto denominato OTB (*Optical Termination Box*).

Inoltre un OLT può servire un massimo di 64 Unità Immobiliari, con una media di 45 – 50 Unità immobiliari collegate (fattore di riempimento del 70% - 80%).

Un singolo albero GPON offre un *bit rate* di 2,5 Gbit/s in downstream e 1,25 Gbit/s in upstream; tale *bit rate* è condiviso in maniera dinamica fra i clienti di un albero PON.

La seguente tabella riporta gli obiettivi fissati dal piano 2018 per lo sviluppo della rete NGAN e i risultati conseguiti a consuntivo (al netto delle U.I. raggiunte nell'ambito dei progetti MISE ed Euro Sud).

|                            | OBIETTIVI 2018 | CONSUNTIVO 2018 |
|----------------------------|----------------|-----------------|
| N. U.I. passed in primaria | 218.331        | 405.900         |
| N. U.I connected FTTH      | 1.278.168      | 902.096         |

U.I. *connected FTTH*: nell'area in cui si trova la U.I la rete in fibra ottica è realizzata e disponibile dall' ODF (*Optical Distribution Frame*) all' OTB (con armadietto OTB installato);

U.I. *passed in primaria*: nell'area in cui si trova la U.I la rete in fibra ottica è realizzata e disponibile:

- Per FTTH: dall' ODF al distributore ottico primario posizionato in un pozzetto adiacente all'armadio ripartilinea (o al punto di concentrazione di reparti elementari in caso di rete rigida);
- Per FTTC: dall' ODF all'armadio ripartilinea (o al punto di concentrazione di reparti elementari in caso di rete rigida);

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti relativi ai piani di sviluppo NGAN pubblicati da TIM nel corso del 2018 in ottemperanza agli obblighi previsti dal Gruppo di Impegni n.6:

| DOCUMENTO  | PUBBLICAZIONE   |
|--|-----------------|
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Consuntivo 4° Trimestre 2017                                  | 5 febbraio 2018 |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Consuntivo 2017   | 2 marzo 2018    |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Programma 1° Trimestre 2018                                   | 2 marzo 2018    |
| Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della<br>Rete Fissa di Accesso - Rete NGAN<br>(anni 2018-2020) | 4 aprile 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Programma 2° Trimestre 2018                                   | 6 aprile 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Consuntivo 1° Trimestre 2018                                  | 7 maggio 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Programma 2° Trimestre 2018 revisione                         | 1 giugno 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Programma 3° Trimestre 2018                                   | 5 luglio 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Consuntivo 2° Trimestre 2018                                  | 3 agosto 2018   |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Programma 4° Trimestre 2018                                   | 1 ottobre 2018  |
| Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN.<br>Consuntivo 3° Trimestre 2018                                  | 24 ottobre 2018 |

# 05

**Segnalazioni  
e attività  
di verifica**

## 5.1. Segnalazioni

### 5.1.1 S01/17: Segnalazione Wind3 “attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field”

Con la Determinazione n. 17/2017 del 20 dicembre 2017, l’Organo di vigilanza, ai sensi dell’art. 11, comma 3, del Regolamento OdV, aveva disposto l’avvio dell’attività di verifica sulla scorta della segnalazione di Wind Tre del 22 novembre 2017. In particolare, le criticità evidenziate da Wind Tre riguardavano la guastabilità in *post provisioning* e in *assurance* dei servizi VULA FTTCab, la gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade e la policy di contatto connessa all’intervento *on field* del tecnico.

Sulla base delle informazioni aggiuntive rese disponibili successivamente da Wind Tre e da TIM in fase di istruttoria, il Consiglio OdV, con la Determinazione n. 8/2018 del 23 aprile 2018, ha disposto l’avvio di un Tavolo tecnico OdV-TIM-Wind Tre per trattare le problematiche inerenti la guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA FTTCab e la gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione.

Con lo stesso provvedimento è stata data prosecuzione alle verifiche in corso riguardanti l’alta incidenza dei guasti in *assurance* dei servizi VULA FTTCab e la policy di contatto connessa all’intervento *on field* del tecnico. Il 13 giugno 2018 il Consiglio OdV ha deliberato l’inserimento anche della guastabilità in *assurance* dei servizi VULA FTTCab tra gli argomenti oggetto del suddetto tavolo tecnico (Determinazione n. 10/2018). Poiché le attività di verifica svolte nel corso dell’istruttoria portata avanti dall’ufficio non hanno evidenziato inosservanze da parte di TIM degli impegni approvati con la Delibera Agcom n. 718/08/CONS., il Consiglio OdV del 24 settembre 2018 ha disposto la chiusura della fase di accertamento sulla parità di trattamento e la continuazione della attività di sperimentazione e monitoraggio degli interventi attuati da TIM per risolvere alcune criticità segnalate (Determinazione n. 13/2018).

Tali attività sono proseguite nell’ambito del tavolo tecnico OdV-TIM-Wind Tre, come di seguito riportato.

- **Guastabilità in *post provisioning* dei servizi VULA FTTCab:** Il tavolo tecnico ha individuato una procedura di collaudo in corso di sperimentazione su 4 WOL (Lombardia Nord Ovest, Veneto, Roma, Sicilia Est) che sembra consentire una riduzione apprezzabile del tasso di guasto registrato nei giorni successivi all’attivazione del servizio.
- **Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione:** introdotta una nuova procedura che prevede la dichiarazione di saturazione e la chiusura alla commercializzazione da parte

di TIM prima di avviare le attività per la sostituzione dell'ONU Cab. Con questo nuovo processo, operativo da gennaio 2018, gli OL in giacenza si sono ridotti di circa il 90%. Nei casi in cui la chiusura avviene a seguito di pianificazione dell'intervento di sostituzione per passare da ONU a 48 porte a ONU a 192 porte TIM, al momento della dichiarazione di chiusura alla commercializzazione comunicata tramite portale *Wholesale*, fornirà una data di previsione di riapertura. Inoltre l'Organo di vigilanza ha avviato un'analisi complessiva del fenomeno, comprensiva di verifiche sul campo presso le unità operative di TIM, finalizzata a verificare l'uso corretto delle procedure utilizzate nella gestione delle saturazioni e de-saturazioni dei nodi della rete di accesso (ONU, DSLAM, MSAN).

- **Guastabilità in assurance dei servizi VULA FTTCab:** Il tavolo tecnico 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 ha presentato alcuni azioni per l'abbattimento del tasso di guasto i cui effetti saranno monitorati dall'OdV nel corso del 2019
- **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 è iniziata nel mese di dicembre 2018 ed è tuttora in corso.

Nel corso del 2018 si sono svolte presso la sede dell'Organo di vigilanza sei sessioni di incontri del tavolo tecnico come di seguito riportato:

| SESSIONE | DATA       | ARGOMENTI TRATTATI   |
|----------|------------|--|
| 1        | 14/05/2018 | Guastabilità in <i>post provisioning</i> dei servizi VULA FTTCab;<br>Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade;  |
| 2        | 14/06/2018 | Guastabilità in <i>post provisioning</i> dei servizi VULA FTTCab;<br>Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade;  |
| 3        | 18/07/2018 | Guastabilità in <i>post provisioning</i> dei servizi VULA FTTCab;<br>Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade;<br>Guastabilità in <i>assurance</i> dei servizi VULA FTTCab  |
| 4        | 02/10/2018 | Guastabilità in <i>post provisioning</i> dei servizi VULA FTTCab;<br>Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade;<br>Guastabilità in <i>assurance</i> dei servizi VULA FTTCab; |



|   |            |  |
|---|------------|--|
| 5 | 13/11/2018 | Guastabilità in <i>post provisioning</i> dei servizi VULA FTTcab;<br>Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade;<br>Guastabilità in <i>assurance</i> dei servizi VULA FTTcab;<br>Policy di contatto e intervento <i>on field</i> del tecnico. |
| 6 | 12/12/2018 | Guastabilità in <i>post provisioning</i> dei servizi VULA FTTcab;<br>Gestione degli ordinativi ricadenti su ONU sature/in sostituzione per upgrade;<br>Guastabilità in <i>assurance</i> dei servizi VULA FTTcab;<br>Policy di contatto e intervento <i>on field</i> del tecnico. |

### 5.1.2 S01/18: Segnalazione TWT “attività di verifica su utilizzo improprio di dati privilegiati dai sistemi di Assurance e Provisioning di TIM”

Con la determinazione n. 12/2018 del 2 agosto 2018 l’Organo di vigilanza ha disposto l’avvio di una specifica attività di verifica concernente la fondatezza della segnalazione riguardante l’utilizzo improprio da parte di TIM di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di *provisioning* e *assurance*, presentata dall’Operatore TWT S.p.A (“S01/18”).

In essa si portavano in evidenza presunte condotte non conformi consistenti nell’utilizzo di informazioni privilegiate ricavate dai sistemi di *assurance wholesale* che sarebbero state utilizzate dalla Società TIM (o nell’interesse di questa) per effettuare proposte commerciali verso i clienti finali dell’Operatore segnalante in concomitanza di segnalazioni di guasti sulle linee dei clienti TWT. Durante tali conversazioni, in particolare, gli operatori, che dichiaravano di agire per conto di TIM, proponevano al cliente dell’Operatore TWT di passare a Telecom per risolvere in anticipo il guasto e, soprattutto, per prevenire il suo ripetersi. L’Organo di vigilanza ha ricevuto in audizione l’operatore TWT il 9 ottobre 2018. Nel corso di tale incontro TWT ha evidenziato particolari riguardanti i casi segnalati e ha fornito informazioni aggiuntive necessarie allo svolgimento dell’istruttoria. In una successiva nota del 23 Ottobre è stato segnalato un ulteriore caso di condotta illecita anche per una nuova attivazione (*provisioning wholesale*).

L’OdV ha quindi avviato un’analisi puntuale dei casi specifici segnalati da TWT, con richiesta di dati ed informazioni verso TIM. Dai riscontri forniti da TIM è emerso che delle 5 linee segnalate 4 risultano tuttora attive con TWT mentre una linea risulta cessata ma lo stesso Cliente non risulta attivo con TIM *Retail*. TIM ha fornito, inoltre, l’intestatario della linea (nei casi in cui questa risultava appartenente ad archi di numerazione TIM), oltre alla tipologia di gestione dell’intervento (*on-field*, remoto) e all’impresa che ha gestito l’intervento. In base all’attività svolta dalla funzione *Security* di TIM, è emerso che in tre dei sei casi segnalati non si è riusciti a risalire ad archi di numerazione di TIM mentre nei restanti 3 casi la linea risultava intestata ad un privato, in un caso, e negli altri due casi si è risaliti all’agenzia di promozione commerciale.

Tale soggetto non risulta essere un partner di TIM, pertanto tale agenzia è stata diffidata dalla stessa TIM a proseguire senza alcun titolo le promozioni di servizi/prodotti di TIM con 2 lettere datate 13/06/2018 e 23/07/2018. È stata, comunque, riconosciuta l'effettiva fuoriuscita di informazioni e la necessità che TIM Wholesale rafforzi il controllo della gestione delle informazioni "sensibili" in suo possesso che potrebbero essere sfruttate impropriamente a fini del contatto commerciale. In questo quadro, l'OdV ha ritenuto utile agire in sintonia con il procedimento istruttorio di cui alla Delibera Agcom n. 396/18/CONS offrendo il proprio contributo per assicurare la vigilanza sugli impegni assunti da TIM nell'ambito del tavolo tecnico TIM-Agcom-OAO in cui si consoliderà una proposta tecnica di requisiti per il contrasto delle condotte illecite stigmatizzate.

Il progetto operativo della soluzione tecnica, con modalità e tempi di realizzazione approvati da Agcom, sarà oggetto del puntuale monitoraggio dell'OdV che, su mandato dell'Autorità, verificherà il rispetto degli impegni assunti da TIM.

## 5.2. Attività di verifica

### 5.2.1 Attività di verifica su ONU/MSAN e DSLAM saturi

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. L'OdV verificherà, infatti, 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).

La procedura attualmente in vigore per la gestione delle ONU sature, prevede che TIM aggiorni, con cadenza settimanale, le informazioni disponibili agli OAO relative alla copertura del servizio di accesso FTTCab sul territorio nazionale. In particolare, le ONU sature sono caratterizzate dal campo "Stato ONU"="Saturo": su di essi non è possibile richiedere l'attivazione di ulteriori accessi FTTCab fino all'avvenuta riapertura per desaturazione. Per la riapertura delle ONU sature alla commercializzazione del servizio viene utilizzato il campo "**Previsione di ampliamento**", con 2 modalità alternative:

- 1) Indicazione di una data (**dd/mm/aaaa**) entro la quale è ipotizzata la riapertura dell'ONU alla

commercializzazione dei servizi. Tale modalità avviene per le ONU su cui è prevista una sostituzione per passare a una tipologia di ONU con un equipaggiamento maggiore di porte.

- 2) Indicazione della dicitura “**Avvio desaturazione**” per le ONU la cui ipotesi di data di nuova disponibilità dell’ONU alla commercializzazione del servizio non è, al momento, nota.

In entrambi i casi, il ritorno dell’ONU all’effettiva disponibilità alla commercializzazione del servizio sarà comunicata, con un preavviso di **almeno 7 giorni**, utilizzando la dicitura “**Pronto alla riapertura**”.

Le attività di verifica sul campo saranno effettuate, durante tutto il corso del 2019, in modo distribuito sul territorio nazionale (1 WOL – area operativa locale di *Wholesale* per ognuna delle 4 WOA - aree operative regionali di *Wholesale*: Nord Ovest, Nord est, Centro e Sud). La tipologia di lavorazione degli OL oggetto di analisi è relativa alle attivazioni (intendendo NIP, attivazione di servizi dati e traslochi), e alla quota parte di migrazioni che richiederebbero la disponibilità di porte su Nodi saturi (es. conversioni Cu-Fibra). I servizi interessati saranno:

- per OAO: Bitstream NGA FTTC, VULA-C (per ADSL: *Bitstream/EasyIP*)
- per TIM: SLU (per ADSL: ULLD)

Il periodo di osservazione preso a riferimento per gli OL “chiusi” che saranno oggetto di analisi sarà quello compreso tra la data di “dichiarazione di saturazione” e la data di “di riapertura alla commercializzazione +30gg solari”.

### 5.2.2. Monitoraggio dell’indice di performance CRM

Nel corso del 2018 l’Organo di vigilanza ha proseguito le attività di monitoraggio delle prestazioni dei sistemi di TIM *Wholesale* deputati alla gestione delle relazioni con gli Operatori e all’accoglienza degli ordinativi di lavoro (sistemi CRM: *Customer Relationship Management*). In particolare, sono state poste a confronto le performances del CRM *Wholesale* della vecchia catena di *delivery* con quelle del CRM NOW della nuova catena di *delivery*, come richiesto da Agcom nella sua comunicazione del 24 gennaio 2017.

Al fine di poter effettuare un’efficace comparazione delle prestazioni offerte dai due CRM (NOW e *Wholesale*), l’OdV ha condiviso con TIM la definizione di un apposito indicatore, denominato Indicatore Prestazionale CRM (in breve IP-CRM), definito come il rapporto (espresso in percentuale):

**A/B**

Dove:

| - A -   | - B -   |
|---|---|
| <p>A è il <b>numero di ordini di un determinato servizio</b>, ricevuti da N o più giorni, che alla data della rilevazione risultano in lavorazione sul CRM senza ordine formalizzato verso Open Access.</p> | <p>B è il <b>numero totale degli ordinativi in lavorazione</b> per quello stesso servizio alla data della rilevazione (ossia il numero totale degli OL in lavorazione per un determinato servizio e non ancora chiusi alla data della rilevazione).</p> |

La **soglia N**, numero di giorni, è determinata in base al tipo di servizio come da tabella seguente:

| SERVIZIO    | DATA DI RICEZIONE                            |
|-------------|--|
| ULL_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav     |
| ULL_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav     |
| WLR_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 4gg_lav     |
| WLR_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 11gg_lav    |
| BTS_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 8gg_solari  |
| BTS_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_solari |
| SLU_LA      | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav     |
| SLU_LNA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav     |
| VULA_LA     | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav    |
| VULA_LNA    | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav    |
| BTS NGA LA  | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav    |
| BTS NGA LNA | OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_lav    |

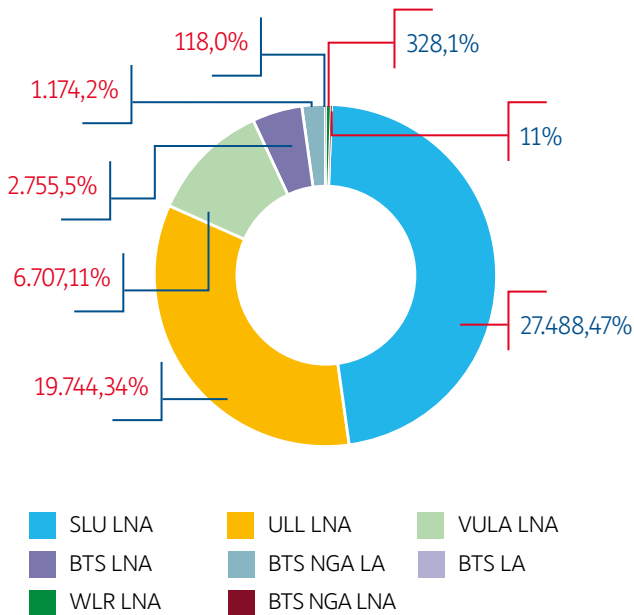
L'indicatore è calcolato per i seguenti servizi: ULL, WLR, BITSTREAM, SLU, VULA, BTS NGA.

Si considerano gli ordinativi di Linea Non Attiva e di Linea Attiva con TIM *Donating*.

Occorre tener presente che la migrazione della gestione degli ordinativi degli OAO dalla vecchia alla nuova catena di *delivery* è iniziata il 16 ottobre 2017 e si è conclusa il 2 luglio 2018. A partire da quest'ultima data la quasi totalità degli ordinativi di nuova emissione è stata gestita nella Nuova Catena di *Delivery* ed è quindi transitata nel CRM NOW.

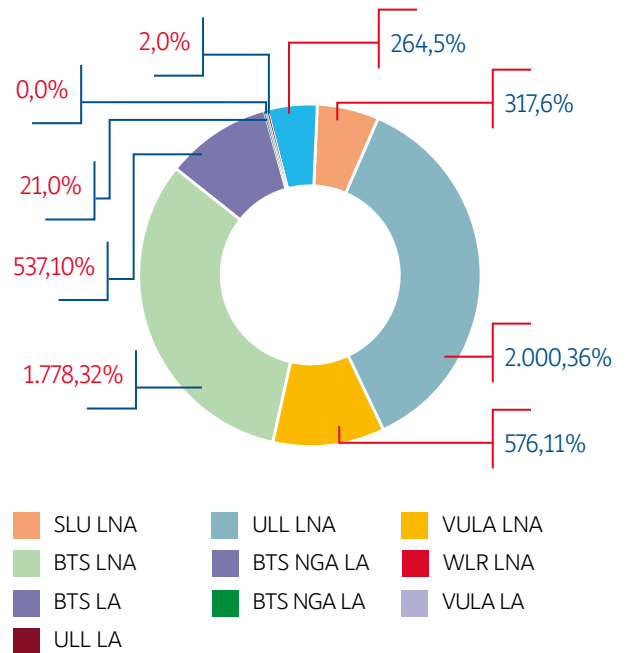
La figura che segue mostra lo stato degli ordinativi in lavorazione su CRM *Wholesale* (vecchio CRM OAO) e su CRM NOW (Nuovo CRM OAO+ TIM *Retail*) al 29 agosto 2018.

**Ripartizione per servizio degli OL in lavorazione in CRM NOW**



**TOT. OL CRM NOW: 58.335 (91,3%)**

**Ripartizione per servizio degli OL in lavorazione in CRM Wholesale**



**TOT. OL CRM Wholesale: 5.573 (8,7%)**

Si evidenzia che alla fine del mese di agosto 2018 oltre il 90% degli ordinativi in lavorazione risultava gestito nella Nuova Catena di *Delivery*, mentre la quota parte di ordinativi gestiti in vecchia catena appariva oramai irrilevante. L'Organo di vigilanza ha quindi ritenuto che l'esiguità dei volumi gestiti in vecchia catena rendesse oramai privo di significatività il confronto tra i due sistemi CRM e ha disposto la cessazione del monitoraggio delle prestazioni a partire dal 29 agosto 2018. Si rileva comunque che in tutto il periodo di osservazione che va dal 1° gennaio al 29 agosto 2018 il CRM NOW della Nuova Catena di *Delivery* ha mostrato sempre prestazioni superiori a quelle del CRM *Wholesale* della vecchia catena.

# 06

**Attività svolta  
su richiesta  
dell’Autorità  
per le garanzie  
nelle  
comunicazioni**

## 6.1. Introduzione

Nell'anno oggetto del presente resoconto numerose sono state le interlocuzioni svolte per mezzo di audizioni, incontri e momenti di confronto sia con gli Uffici che con l'intero collegio dell'Autorità, soprattutto in merito alle nuove attribuzioni affidate all'OdV dal nuovo Regolamento del luglio 2016 e, in particolare, la possibilità per l'Autorità di richiedere il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione 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.

Sulla scorta del Piano di lavoro inviato dall'Autorità il 2 febbraio 2018, l'OdV ha contribuito con specifiche attività di studio connesse, principalmente, all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* e, in particolar modo, riguardo l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, alla semplificazione delle causali di scarto, ai test sui nuovi rilasci informatici e all'analisi di qualità del nuovo data base NetMap, nonché sull'elaborazione di alcune proposte concernenti la digitalizzazione dei processi.

Si collocano anche in tale contesto i diversi incontri tra l'Organo di vigilanza e il Direttore reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (7 febbraio, e 23 aprile e 9 ottobre 2018), con il quale sono stati affrontati diversi temi rientranti nel Piano di lavoro tra cui, in particolare, quello relativo al Nuovo Modello di *Equivalence* e il coinvolgimento dell'OdV al Tavolo Tecnico sull'attuazione del NME, composto dall'Autorità e dagli OAO aderenti.

In relazione al tema dei nuovi KPI di non discriminazione, come ampiamente trattato nel Cap. 6.3 , il 16 febbraio 2018 Agcom ha pubblicato la delibera n. 27/18/CONS basata anche sul documento contenente la proposta dell'Organo di vigilanza.

Nel mese di maggio, invece, il Presidente dell'Organo di vigilanza insieme ai suoi Componenti hanno incontrato il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, anticipando i contenuti che sono stati trattati, successivamente, in occasione della presentazione della Relazione annuale dell'OdV il 7 giugno.

## 6.2. Monitoraggio della “Nuova Catena di Delivery”

Per la trattazione dell’argomento si rimanda al Cap. 4.3.2 (KPI 1 – Delivery).

## 6.3. KPI di parità di trattamento ex Del. 395/2018/CONS

Nel corso del 2017, su richiesta dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, l’OdV aveva elaborato una proposta per la definizione di nuovi KPI (*Key Performance Indicators*) valevoli in regime di Nuovo Modello di *Equivalence*. Tale proposta, che teneva conto dei vincoli regolamentari imposti dalla Delibera 652/16/CONS (Nuovo Modello di *Equivalence*) e delle implicazioni dovute alla Delibera n. 321/17/CONS (Disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance*) si articolava su un paniere di indicatori relativo ai processi di *delivery* e di *assurance*.

Gli indicatori proposti per il *delivery* consideravano i seguenti aspetti:

- l’incidenza degli scarti di responsabilità TIM nel processo di *delivery*;
- la durata media della lavorazione in *delivery* di un ordinativo;
- la durata media della lavorazione in *delivery* di un ordinativo a partire dalla data della DAC (Data Attesa Consegna) indicata dall’OAO nell’ordinativo;
- il tempo medio necessario alla definizione dell’appuntamento (per i soli OL di linea non attiva);
- il tempo medio di permanenza in coda (per i soli OL di linea non attiva);
- l’incidenza delle rimodulazioni della DAC per cause TIM;
- il tempo medio intercorrente tra il momento dell’ingresso nei sistemi di TIM *Wholesale* dell’ordine di lavoro e il momento di inoltro dello stesso all’Impresa *System* selezionata dall’OAO (per gli ordinativi in regime disaggregato).

Gli indicatori proposti per l’*assurance* considerano i seguenti aspetti:

- il tempo medio che TIM *Wholesale* impiega per risolvere un guasto;
- l’incidenza della ripetitività dei guasti;
- l’incidenza dei guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo;
- la guastabilità dei collegamenti.

La proposta OdV per un nuovo sistema di indicatori di non discriminazione è stata acquisita da Agcom che l’ha sottoposta a consultazione pubblica con la delibera n. 27/18/CONS del 30 gennaio 2018. La Delibera, presentando sia la proposta OdV che quella TIM, ha permesso agli Operatori di esprimersi su due diverse alternative offrendo spunti di riflessione non solo sui singoli indicatori, ma anche sul perimetro ed i punti di misura dei KPI.

Su richiesta di Agcom, inoltre, l’Organo di vigilanza ha predisposto un documento che riporta gli esiti delle analisi e delle valutazioni compiute sui contributi presentati dai vari Operatori nell’ambito della



consultazione pubblica avviata con la succitata Delibera. Il documento, reso disponibile all'Autorità il 12 luglio 2018, riporta un contributo di sintesi a supporto della conclusione del procedimento basato sulle risposte fornite dagli operatori. Il 25 luglio 2018 il Consiglio Agcom ha approvato la delibera 395/18/CONS sui nuovi indicatori di parità di trattamento che tiene conto dell'analisi svolta dall'Ufficio di vigilanza. La Delibera 395/18/CONS, infatti, ha in gran parte confermato l'impianto proposto dall'OdV prevedendo 18 tipologie di indicatori che, declinati nei vari servizi, si articolano in 93 Kpi di confronto tra le prestazioni offerte agli OAO e quelle offerte a TIM Retail. L'impianto così definito, basato sul Nuovo Modello di *Equivalence* e sulla delibera 321/17/CONS, permette un confronto servizio per servizio ed il monitoraggio dei servizi in fibra, rafforzando, così, il controllo dell'attuazione della parità di trattamento tra TIM Retail e gli OAO. Il nuovo paniere di indicatori, rispetto a quelli definiti con la Delibera 718/08/CONS, presenta inoltre alcuni aspetti innovativi tra i quali:

- Perfetta aderenza al Nuovo Modello di *Equivalence*;
- Copertura del monitoraggio dei servizi su rete *ultrabroadband* in fibra ottica;
- Omogeneità del perimetro di confronto;
- Omogeneità dei punti di misura;
- Conformità alla Delibera n. 321/17/CONS (Disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance*);
- Possibilità di mantenere e aggiornare gli indicatori nell'ambito del Tavolo tecnico sul passaggio alla NCD istituito da Agcom.

#### 6.4. Metodologia per la definizione dei KPO di parità di trattamento

La metodologia proposta dall'Organo di vigilanza per individuare i KPO associati ai KPI di non discriminazione utilizza un algoritmo di regressione lineare multivariata da applicare ai dati relativi a singoli ordini dei vari operatori.

La metodologia consente di stimare la differenza tra il KPI medio (per es. il tempo di lavorazione degli ordini) di due o più operatori (nel caso in esame, TIM Retail vs. l'insieme degli OAO) in ciascun mese e di valutare la significatività statistica della differenza, a parità di caratteristiche degli ordini. In altri termini, la metodologia permette di distinguere se un eventuale scostamento tra i KPI di TIM Retail rispetto ai KPI dell'insieme degli OAO, in un certo mese, sia dovuto alle diverse caratteristiche degli ordini ricevuti oppure sia attribuibile a un fenomeno di discriminazione.

Il modello di regressione intende spiegare l'andamento del KPI distinguendo i diversi fattori che ne determinano l'andamento. Questi fattori dipendono, tipicamente, dalle caratteristiche dell'ordinativo di lavoro quali, per esempio, il tipo di servizio richiesto e l'area geografica. Inoltre, nel caso in esame, il valore del KPI potrebbe dipendere dal fatto che l'OL origina da una richiesta di TIM Retail o di un OAO, nel caso in cui TIM operasse una discriminazione. La metodologia in questione permette di distinguere l'effetto dei vari fattori e quindi di identificare la eventuale presenza di discriminazione al netto dell'effetto di tali fattori sul KPI. Di conseguenza, la metodologia non attribuisce a discriminazione eventuali divergenze nei KPI

dovuti a effetti di composizione, cioè a differenti caratteristiche degli ordini originati da TIM Retail e dagli OAO. Naturalmente tutto ciò implica che il processo di identificazione degli effetti di composizione sia condotto con estrema cautela e debba sempre escludere che TIM possa controllare e discriminare tramite i processi sottostanti l'effetto di composizione.

Nel corso del 2018 l'Ufficio di vigilanza ha approfondito ed applicato la metodologia per l'identificazione dei KPO di non discriminazione definita nel 2017. Partendo dai dati elementari forniti da TIM relativi ad un indicatore "tempo medio di lavorazione" per il processo di *Delivery* e ad un indicatore "tempo medio di risoluzione del guasto" per il processo di *assurance* si è calcolato il corridoio di equivalenza degli indicatori evidenziando il comportamento di alcuni possibili effetti di composizione come per esempio la provenienza geografica degli ordinativi. Le simulazioni hanno evidenziato un piccolo ma significativo contributo alla differenza tra le *performance Retail* e *Wholesale* dovuto all'attribuzione geografica dell'ordine. Non potendo TIM decidere la provenienza geografica degli ordinativi esso si delinea come un tipico effetto di composizione.

Ad ottobre 2018, l'OdV ha inviato all'Autorità il documento "Metodo di definizione dei KPO basato sulla regressione lineare multivariata applicata a KPI-non discriminazione" che esemplifica, attraverso un esempio concreto, la metodologia di definizione dei KPO illustrandone le potenzialità e le scelte operative. Tale metodologia si configura come un utile strumento nelle mani di chi deve valutare la parità di trattamento.

## 6.5. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

Attraverso il piano di lavoro annuale, l'Autorità ha rinnovato, anche per il 2018, la richiesta di collaborazione dell'OdV per formulare possibili ipotesi di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto (Non Realizzabili), estendendo l'attività di supporto anche ai provvedimenti relativi ad una eventuale consultazione pubblica.

L'Organo di vigilanza ha affinato ed esteso l'analisi svolta nel 2017 e, ad ottobre 2018, ha inviato all'Autorità una nuova proposta che pur mantenendo fermi i capisaldi della razionalizzazione precedente ha semplificato ulteriormente lo schema delle causali di scarto, ed esteso la razionalizzazione sia alle causali di sospensione che a quelle di rimodulazione della DAC (Data Attesa Consegna). Inoltre, si è proceduto all'attribuzione di una "responsabilità" ad ogni causale di scarto, di sospensione e di rimodulazione. La responsabilità della causale è attribuita al soggetto che ne provoca l'occorrenza (TIM, OAO, Cliente, terzi, forza maggiore) e che, se possibile, può risolvere il problema sottostante.

La metodologia di razionalizzazione delle causali di scarto continua a fondarsi su un approccio bottom up, in cui partendo dai singoli "controlli del processo" di *provisioning* NCD (Nuova Catena di *Delivery*) si arriva a definire uno schema di causali di scarto attraverso il filtro dei criteri di razionalizzazione.

Il fulcro della metodologia rimane, quindi, la rappresentazione logico-funzionale dei processi del Nuovo Modello di *Equivalence* in quanto, soltanto la comprensione del processo e dei controlli sottostanti l'eventuale

“Non Realizzabile”, consente una razionalizzazione robusta delle causali di scarto ed una costruzione chiara e trasparente delle relative descrizioni.

L'affinamento della razionalizzazione si basa invece su considerazioni di “customer experience” che hanno portato al mantenimento di talune aggregazioni di “controlli” sotto una più generale causale di scarto anziché la produzione di una causale per ogni singolo “controllo”, specialmente quando i singoli “controlli” mostrano un esiguo numero di occorrenze.

L'estensione della razionalizzazione alle causali di sospensione e rimodulazione si è resa necessaria non solo per allinearle ai criteri definiti per le causali di scarto ma anche perché anch'esse, come i “Non Realizzabili”, hanno impatti sui KPI di non discriminazione definiti con la Delibera 395/18/CONS. Infatti, la delibera definisce un KPI per i “Non Realizzabili causa TIM” ed un KPI la “Rimodulazione DAC causa TIM”. Inoltre, i KPI relativi ai tempi medi di lavorazione dell'ordinativo escludono i tempi di sospensione non attribuibili a TIM. La Delibera, pertanto, stabilendo che TIM deve rispondere delle parti del processo sotto il proprio controllo, impone una chiara definizione di ciò che deve essere considerato di responsabilità di TIM.

La proposta inviata all'Autorità ad ottobre 2018, oltre ad affinare la razionalizzazione delle causali di scarto, affronta, dunque, temi propedeutici all'implementazione dei KPI di non discriminazione definiti nella Delibera n. 395/18/CONS.

## 6.6. Verifica delle prestazioni dei servizi di *delivery* digitalizzati

Nel quadro del Piano di lavoro 2018, l'Autorità ha richiesto all'OdV di svolgere un'attività di valutazione dei benefici e degli impatti sulla parità di trattamento derivanti dall'adozione da parte di TIM della digitalizzazione di alcune fasi dei processi di *delivery*. TIM *Wholesale* offre infatti a tutti gli operatori i servizi di “*delivery* evoluto” per permettere una più efficace gestione delle interlocuzioni con il cliente finale durante il processo di attivazione di servizi che richiedono l'intervento “*on field*” del tecnico. Di seguito si riporta una breve descrizione dei servizi di “*delivery* evoluto” oggetto di valutazione da parte dell'OdV.

### Servizio *Rendez-vous*

*Rendez Vous* è il servizio commerciale grazie al quale è possibile contattare, in orari estesi e in modalità innovativa quale il «*Virtual Agent*», il Referente indicato dall'Operatore nell'ordine di attivazione dei servizi di accesso *Wholesale* che prevedono l'intervento presso la sede del cliente finale. Il Cliente finale per il quale è presente nell'ordine di attivazione un recapito mobile, riceve un sms che lo invita a fissare la data di appuntamento in autonomia, attraverso un *link* che lo porta ad operare in una *Virtual Chat*. Tali servizi si aggiungono al normale svolgimento della “*Policy di contatto*” senza sostituirla. Infatti, il primo dei due processi che arriva alla presa dell'appuntamento inibisce l'altro (in modo da non chiamare

il cliente due volte). *Rendez-vous* è un servizio che ha impatti prevalentemente nella fase di “Preso Appuntamento”, velocizzando l’attività e minimizzando gli scarti per irreperibilità in questa fase.

### SMS di cortesia

Il cliente finale, nel giorno solare precedente alla data dell’appuntamento, riceve un messaggio entro le ore 18:00 in cui gli sono ricordate la data e l’ora dell’appuntamento. Questo sms di cortesia è inviato per ogni appuntamento concordato. L’SMS di cortesia non è inviato nel caso in cui l’appuntamento sia fissato a breve, entro il giorno successivo al contatto. Questo servizio ha impatti nella fase di “Realizzazione *on field*” minimizzando gli scarti per irreperibilità Cliente in questa fase.

Al fine di valutare l’impatto dell’introduzione dei servizi digitalizzati sulle prestazioni del processo di *delivery*, l’OdV ha definito e applicato alcuni indicatori (calcolati su base mensile):

- KPI 1: Tempo medio di presa appuntamento (per valutare il servizio *rendez vous* con *Virtual Agent*): tempo medio tra la data di ricezione dell’ordinativo sui sistemi di *Wholesale* e la data di presa del primo appuntamento.
- KPI 2: Tempo medio DAC Operatore (indicatore di controllo) tempo medio tra la data di ricezione dell’ordinativo sui sistemi di *Wholesale* e la data della prima DAC indicata dall’ Operatore all’invio della richiesta.
- KPI 3: Tempo medio di lavorazione rete (per valutare il servizio *rendez vous* con *Virtual Agent*): tempo medio trascorso tra la data di ricezione dell’ordinativo sul sistema DTU di *Wholesale Operations* e la data di realizzazione dell’espletamento tecnico;
- KPI 4: Percentuale OL Non Realizzabili per irreperibilità cliente in fase *on field* (per valutare efficacia del servizio sms di cortesia): rapporto espresso in percentuale tra il numero di ordinativi scartati per cliente irreperibile e il numero totale di ordinativi lavorati.

Tali indicatori prevedono il confronto delle prestazioni erogate ai clienti aderenti ai servizi rispetto a quelle erogate ai clienti non aderenti, considerando tutti gli ordinativi di attivazione sia *Retail* che *Wholesale* per i quali è necessario l’intervento del tecnico a casa del Cliente.

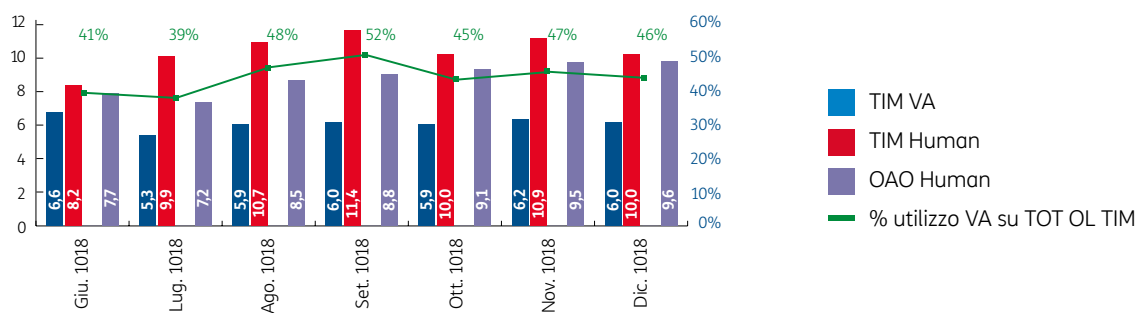
Nel mese di agosto 2018 l’Organo di vigilanza ha inviato ad Agcom il documento “Elaborazione proposte di digitalizzazione dei processi”, che illustra una metodologia di monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei servizi di *delivery* digitalizzati basata sugli indicatori sopra descritti. L’attività di monitoraggio è iniziata a partire dai dati riferiti al mese di giugno 2018 e le prime rilevazioni degli indicatori sembrano evidenziare che, a parità di canale di gestione utilizzato (tradizionale “*Human*” o “digitalizzato”) non ci sono criticità in termini di parità di trattamento tra gli ordinativi TIM *Retail* e gli ordinativi OAO.

In particolare è possibile apprezzare una riduzione sia del **tempo medio di rete** (Kpi 3 vedi grafico in calce) che del tempo medio di presa del primo appuntamento (Kpi1), laddove sia utilizzato il servizio

Rendez Vous con Virtual Agent. A dicembre 2018 l'utilizzo del Virtual Agent (VA) è risultato pari al 46% degli OL TIM espletati. Nel 2018 la percentuale di utilizzo del canale digitale VA da parte degli OAO, risulta ancora trascurabile.

**KPI 3: TOT OL**

Tempo medio RETE (DTU)



07

**Piano d'azione  
per l'anno  
2019**

## SEZIONE A

Attività di supporto richieste dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi dell'art. 15-bis del Regolamento dell'Organo di vigilanza (Comunicazione Agcom del 4 febbraio 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;
- 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. Agcom ritiene che la collaborazione con l'OdV 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);
- 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

Agcom richiede la collaborazione dell'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 l'Autorità 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.

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

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

In tale ambito, Agcom richiede 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.

### 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.

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 (in particolare ONU/MSAN). 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.

### **SEZIONE B**

Attività individuate dall'Organo di vigilanza

#### **1. Proseguo delle attività di verifica relative ai rimedi posti in essere da TIM a seguito del Procedimento P01/2016 relativo alla gestione della Coda Unica**

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 TIM a seguito delle anomalie riscontrate dall'OdV nel corso degli anni precedenti.

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

La Delibera n. 395/18/CONS ha previsto l'implementazione del nuovo sistema di KPI di non discriminazione entro il 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.

### **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.

### **4. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di pianificazione dello sviluppo della Rete.**

Come già attuato negli anni precedenti, in relazione al Gruppo di Impegni n. 6 l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici per lo sviluppo della rete di accesso pubblicati periodicamente da TIM 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.**

Come già attuato negli anni precedenti, e in relazione al Gruppo di Impegni n. 5, 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.

### **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.

## **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 alcune 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 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.

# 08

**Riepilogo delle  
Determinazioni  
adottate  
nel 2018**

- a. **Determinazione n. 1/2018 del 23 gennaio 2018**  
Proroga delle attività di verifica sulla corretta attuazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. “coda unica”) introdotti da Telecom Italia a seguito del procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016.
- b. **Determinazione n. 2/2018 del 7 febbraio 2018**  
Relazione trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro - Ottobre/Dicembre 2017.
- c. **Determinazione n. 3/2018 del 7 febbraio 2018**  
Piano della attività – Anno 2018.
- d. **Determinazione n. 4/2018 del 19 febbraio 2018**  
Conclusione delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia.
- e. **Determinazione n. 5/2018 del 19 marzo 2018**  
Piano di utilizzo del budget per l’anno 2018.
- f. **Determinazione n. 6/2018 del 19 marzo 2018**  
Relazione annuale 2018 - Attività e risultati 2017
- g. **Determinazione n. 7/2018 del 13 aprile 2018**  
S01/17 - Proroga termine per la conclusione dell’attività di verifica.
- h. **Determinazione n. 8/2018 del 23 aprile 2018**  
S01/17
- i. **Determinazione n. 9/2018 del 15 maggio 2018**  
Relazione trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro - Gennaio/Marzo 2018.
- j. **Determinazione n. 10/2018 del 13 giugno 2018**  
S01/17
- k. **Determinazione n. 11/2018 del 2 agosto 2018**  
Relazione trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Aprile-Giugno 2018
- l. **Determinazione n. 12/2018 del 2 agosto 2018**  
S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di *provisioning* e *assurance*. Avvio attività di verifica
- m. **Determinazione n. 13/2018 del 24 settembre 2018**  
S01/17 – Wind Tre/“Attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione *on field*”:  
Chiusura attività di verifica
- n. **Determinazione n. 14/2018 del 9 ottobre 2018**  
S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di *provisioning* e *assurance*. Proroga dell’attività di verifica
- o. **Determinazione n. 15/2018 del 12 novembre 2018**  
Relazione trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Luglio-Settembre 2018
- p. **Determinazione n. 16/2018 del 18 dicembre 2018**  
Regolamento contenente disposizioni di dettaglio circa l’organizzazione e il funzionamento dell’organo di vigilanza e dell’ufficio di vigilanza
- q. **Determinazione n. 17/2018 del 18 dicembre 2018**  
Assegnazione delle responsabilità all’interno dell’Ufficio di vigilanza, ai sensi dell’art. 5 del Regolamento di cui alla Determinazione n. 16/2018

# 09

## Glossario

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>ADSL</b>        | Asymmetric Digital Subscriber Line                 |
| <b>AGCM</b>        | Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato   |
| <b>Agcom</b>       | Autorità per le garanzie nelle comunicazioni       |
| <b>AOA</b>         | Access Operations Area                             |
| <b>BRAS</b>        | <i>Broadband</i> Remote Access Server              |
| <b>BT</b>          | British Telecom                                    |
| <b>BTS</b>         | Bitstream  |
| <b>Co.Re. Com.</b> | Comitati Regionali per le Comunicazioni            |
| <b>CNCU</b>        | Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti |
| <b>CPS</b>         | Carrier Pre-Selection                              |
| <b>CRM</b>         | Customer Relationship Management                   |
| <b>CS</b>          | Carrier Selection                                  |
| <b>CVP</b>         | Canale Virtuale Permanente                         |
| <b>DAC</b>         | Data Attesa Consegna                               |
| <b>DAD</b>         | Data Appuntamento Desiderato                       |

|               |  |
|---------------|--|
| <b>DSLAM</b>  | Digital Subscriber Line Access Multiplexer |
| <b>EAB</b>    | Equality of Access Board                   |
| <b>EAO</b>    | Equality of Access Office                  |
| <b>Eol</b>    | <i>Equivalence of Input</i>                |
| <b>EoO</b>    | <i>Equivalence of Output</i>               |
| <b>ERA</b>    | <i>Equivalence and Regulatory Affairs</i>  |
| <b>FIFO</b>   | First in First out                         |
| <b>FTTB</b>   | Fiber To The Building                      |
| <b>FTTCab</b> | Fiber To The Cabinet                       |
| <b>FTTH</b>   | Fiber To The Home                          |
| <b>FTTN</b>   | Fiber To The Node                          |
| <b>FTTP</b>   | Fiber To The Premises                      |
| <b>GPON</b>   | Gigabit Passive Optical Network            |
| <b>IOG</b>    | Independent Oversight Group                |
| <b>IPTV</b>   | Internet Protocol Television               |

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| <b>ISDN</b> | Integrated Services Digital Network |
| <b>KPI</b>  | Key Performance Indicator           |
| <b>KPO</b>  | Key Performance Objective           |
| <b>LA</b>   | Linea Attiva                        |
| <b>LNA</b>  | Linea Non Attiva                    |
| <b>MBO</b>  | Management By Objectives            |
| <b>MTT</b>  | Master <i>Trouble Ticket</i>        |
| <b>NGAN</b> | Next Generation Access Network      |
| <b>WOL</b>  | <i>Wholesale Operation Line</i>     |
| <b>NCD</b>  | Nuova Catena di <i>Delivery</i>     |
| <b>NGN</b>  | Next Generation Network             |
| <b>NME</b>  | Nuovo Modello di <i>Equivalence</i> |
| <b>NPD</b>  | Nuovo Processo di <i>Delivery</i>   |
| <b>NWS</b>  | National <i>Wholesale Services</i>  |
| <b>OA</b>   | Open Access                         |
| <b>OAO</b>  | Other Authorised Operators          |

|              |  |
|--------------|--|
| <b>ODF</b>   | Optical Distribution Frame                   |
| <b>ODN</b>   | Optical Distribution Network                 |
| <b>OdV</b>   | Organo di vigilanza                          |
| <b>Ofcom</b> | Office of Communications                     |
| <b>OL</b>    | Ordine di lavoro                             |
| <b>OLT</b>   | Optical Line Termination                     |
| <b>ONT</b>   | Optical Network Termination                  |
| <b>OR</b>    | Offerta di Riferimento                       |
| <b>OTA</b>   | Office of the Telecommunications Adjudicator |
| <b>OTB</b>   | Optical Termination Box                      |
| <b>PON</b>   | Passive Optical Network                      |
| <b>POTS</b>  | Plain Old Telephone Service                  |
| <b>PSTN</b>  | Public Switched Telephone Network            |
| <b>PTE</b>   | Punto di Terminazione di Edificio            |
| <b>RAF</b>   | Remotizzatore Accesso Frame Relay            |
| <b>RTG</b>   | Rete Telefonica Generale                     |



|               |  |
|---------------|--|
| <b>SA</b>     | Shared Access                                  |
| <b>S/HDSL</b> | Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line |
| <b>SLA</b>    | Service Level Agreement                        |
| <b>SLU</b>    | Sub-Loop Unbundling                            |
| <b>SPM</b>    | Significativo Potere di Mercato                |
| <b>UA</b>     | Unità Abitativa                                |
| <b>UdV</b>    | Ufficio di vigilanza                           |
| <b>UI</b>     | Unità Immobiliare                              |
| <b>ULL</b>    | Unbundling del Local Loop                      |
| <b>VCD</b>    | Vecchia Catena di <i>Delivery</i>              |
| <b>VDSL</b>   | Very High Digital Subscriber Line              |
| <b>VULA</b>   | Servizio di accesso disaggregato virtuale      |
| <b>WDM</b>    | Wavelength Division Multiplexer                |
| <b>WLR</b>    | <i>Wholesale</i> Line Rental                   |
| <b>WO</b>     | <i>Wholesale</i> Operations                    |
| <b>WOA</b>    | <i>Wholesale</i> Operation Area                |

