

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

10^o
ANNIVERSARIO



2018 Relazione Annuale

Attività e risultati del 2017

 **TIM**

10°
ANNIVERSARIO

2018 Relazione Annuale

Attività e risultati del 2017

PRESIDENTE

Maurizio Mensi

COMPONENTI

Giovanni Amendola

Fabio Di Marco

Gianni Orlandi

Francesco Sclafani

DIRETTORE UFFICIO DI VIGILANZA F.F.

Letizia Sacchetto

UFFICIO DI VIGILANZA

Alessandro Alongi

Marco de Grandis

Pietro Pinna Parpaglia

Fabio Pompei

Diana Stefani

00

Indice

1. Executive summary	6
2. La governance della rete e le funzioni dell'Organo di vigilanza	18
3. Evoluzione del quadro regolatorio	30
3.1. Gli interventi dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	32
3.2. Gli interventi dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	35
4. Azioni svolte e risultati conseguiti	40
4.1. Segnalazioni e Reclami	41
4.1.1. Le segnalazioni degli OAO	41
4.1.2. Segnalazioni e reclami non rientranti nelle competenze dell'OdV	41
4.2. Il Nuovo Modello di Equivalence	42
4.3. Attività a Piano Lavori 2017 richieste da Agcom	43
4.3.1. Monitoraggio della migrazione al nuovo sistema di <i>delivery</i>	44
4.3.2. Evoluzione del Sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento	47
4.3.3. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto	50
4.3.4. Analisi di qualità del nuovo database <i>NetMap</i>	52
4.4. Attività di vigilanza relativa al Gruppo di Impegni n. 1	53
4.4.1. Attività di verifica sulla Gestione della Coda Unica	53
4.4.2. Monitoraggio dell'indice di performance CRM	55
4.5. Monitoraggio Gruppo di Impegni n. 2	58
4.5.1. Piano degli Interventi di formazione e comunicazione	59
4.5.2. Piano di incentivazione manageriale	61
4.5.3. Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi	63

4.6. Monitoraggio Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4	64
4.6.1. Introduzione	64
4.6.2. Analisi dei KPI 2017	65
4.7. Monitoraggio Gruppi di Impegni n. 5 e n. 6	71
4.7.1. Lo sviluppo della rete di accesso	71
4.7.2. La qualità della rete fissa di accesso	75
4.8. Riepilogo delle determinazioni adottate	78
5. Rapporti con le Istituzioni e gli operatori	80
5.1. Incontri con l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	81
5.2. Incontri con TIM	82
5.3. Incontri con gli operatori	83
6. Linee strategiche di intervento per l’anno 2018	84
7. Glossario	88

01

Executive Summary

A 10 anni dalla sua nascita l'Organo di vigilanza (OdV), istituito dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) al fine di vigilare, in autonomia e indipendenza, sugli obblighi di parità di trattamento e non discriminazione relativi all'accesso alla rete di TIM, presenta ai propri interlocutori le attività svolte e i principali risultati raggiunti durante l'anno 2017.

1. L'anno oggetto del presente resoconto è stato caratterizzato da un forte dibattito politico-istituzionale sulla rete di accesso e sull'evoluzione del modello di *equivalence*, con particolare attenzione al rafforzamento del rispetto del principio di non discriminazione ed equivalenza delle prestazioni rese da TIM *Wholesale* agli operatori alternativi e a TIM *Retail*. Proprio in quest'anno si è peraltro aperta una nuova fase regolamentare, rappresentata dall'adozione del **Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) approvato dall'Autorità e dalla conseguente equiparazione di TIM *Retail* ad un operatore infrastrutturato.**

In tale ambito l'OdV ha seguito con grande attenzione il processo che ha visto il CDA di TIM, nella seduta del 6 marzo 2018, conferire mandato all'AD di avviare l'iter formale per la notifica ad Agcom, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, del progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso.

Il progetto prevede la creazione di un'entità legale separata controllata al 100% da TIM, che è destinata ad essere l'unica interfaccia per i servizi di accesso alla rete fissa per tutti gli operatori, compresa TIM e darà vita ad un innovativo modello di separazione della rete in Europa. Il progetto richiederà naturalmente una rinnovata attività di vigilanza tesa innanzitutto a verificare l'effettivo conseguimento degli obiettivi indicati, ad evitare il verificarsi di fenomeni di carattere discriminatorio tra gli operatori *retail* che utilizzeranno la rete di accesso gestita dalla cosiddetta NetCo (*Network Company*).

2. A distanza di dieci anni dall'istituzione dell'Organo di vigilanza i tempi sono maturi per cercare di tracciare un primo bilancio circa la validità del modello scelto dal regolatore nel 2008 con la delibera n. 718/08/CONS. In virtù del suo ruolo di osservatore privilegiato (organo indipendente e autonomo), l'OdV è in grado di rilevare con notevole anticipo eventuali comportamenti che possano compromettere il rispetto dei principi di non discriminazione e di parità di trattamento.

In tal caso l'OdV li segnala tempestivamente a TIM, così da consentire alle competenti funzioni aziendali di adeguare processi e procedure agli obblighi regolamentari vigenti.

Nella ricorrenza del decennale dell'istituzione dell'OdV non si può non sottolineare come la rapida evoluzione delle nuove tecnologie e dei servizi abbia profondamente mutato il contesto regolamentare ed il mercato di riferimento.

In tale nuovo ambito, **l'OdV, forte del suo ruolo "super-partes", conferma la sua disponibilità, in virtù del suo ruolo e dell'attività svolta, ad offrire il proprio qualificato contributo agli attori nazionali**, ampliando il coinvolgimento degli operatori alternativi e intensificando il confronto già avviato con l'Autorità e con la Commissione europea attraverso regolari incontri e consultazioni.

La bontà della scelta del regolatore di settore, in particolare negli ultimi anni, è stata avvalorata dalle successive delibere dell'Autorità, che hanno attribuito all'OdV anche un ruolo di supporto tecnico-operativo in favore della stessa Agcom anche nei procedimenti regolamentari, **affidandogli maggiori ed importanti compiti di studio e analisi**, nonché di supporto diretto; il che induce a ritenere come tale ruolo sia destinato a rafforzarsi nel prossimo futuro.

In questo contesto, nel corso dello scorso anno si è consolidata una rilevante linea di attività per l'Organo di vigilanza, alla luce delle innovazioni introdotte dall'Agcom nel 2015 con la delibera n. 623/15/CONS, a conclusione dell'analisi dei mercati relativa al triennio 2014-2017.

Con la citata disposizione regolamentare **l'Autorità ha voluto rafforzare il modello di *equivalence*, riconfermando l'Organo di vigilanza quale organismo di controllo e presidio** a tutela degli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS e, al contempo ne ha esteso l'ambito di intervento, ricomprendendo tra le sue attività di competenza anche la vigilanza sugli obblighi regolamentari relativi al più generale rispetto del principio di non discriminazione.

In proposito appare importante menzionare le modifiche introdotte dall'Autorità nell'ottobre 2016 con la **delibera n. 451/16/CONS**, che ha disposto interventi volti ad armonizzare il Gruppo di Impegni n. 7 al fine di renderlo coerente con il vigente quadro regolamentare e con il nuovo Regolamento dell'OdV.

In tale contesto, come già rilevato, si è ampliato notevolmente l'ambito oggettivo di intervento dell'Organo di vigilanza, che non è più limitato alla verifica del rispetto degli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS, **ma comprende ora anche la sorveglianza attiva su tutti gli aspetti riguardanti il principio di non discriminazione.** Si è pertanto configurata una nuova identità dell'OdV caratterizzata da compiti di supporto e stimolo nei confronti sia dell'Autorità sia di TIM, all'interno del percorso intrapreso da quest'ultima per la realizzazione e messa in esercizio del Nuovo Modello di *Equivalence* approvato con la delibera n. 652/16/CONS.

3. Nel mese di agosto 2017 il Presidente dell'OdV, Prof. Antonio Sassano ha presentato, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento, le proprie dimissioni per sopraggiunti impegni di lavoro.

Di conseguenza, nella seduta del 29 agosto 2017 il Prof. Polo ha assunto le funzioni di Presidente dando così inizio ad una reggenza durata sino al 30 novembre. Nello stesso mese l'Autorità ha designato i tre nuovi componenti (dopo che TIM aveva già provveduto alla nomina degli altri due Consiglieri, già presenti nell'assise a partire dall'agosto 2016) che il 20 dicembre 2017 hanno dato vita al nuovo Collegio **composto dal Presidente, Prof. Maurizio Mensi, e dai componenti, Dott. Giovanni Amendola, Dott. Fabio Di Marco, Prof. Gianni Orlandi e Avv. Francesco Sclafani.**

L'obiettivo prioritario del nuovo Consiglio è stato quello di garantire senza soluzione di continuità il costante presidio delle tematiche relative agli Impegni nonché delle attività affidate dall'Autorità, con un continuo monitoraggio degli indicatori di prestazione delle attività rese da TIM agli operatori alternativi e una costante interlocuzione con gli stessi, anche in occasione di specifici incontri.

4. In tale contesto regolamentare, **l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha richiesto il contributo dell'Organo di vigilanza** per lo svolgimento di attività connesse all'attuazione delle misure inerenti allo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* e in particolare riguardo alla migrazione alla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO (*Key Performance Indicators-Key Performance Objectives*) di parità di trattamento, l'analisi di qualità del nuovo data base *NetMap* e la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto.

Allo scopo di consentirgli di adempiere ai compiti richiesti dall'Autorità l'OdV ha ritenuto opportuno chiedere a TIM una descrizione dettagliata dei processi di *delivery* e di *assurance* con riferimento ai servizi ULL, SLU, WLR e BTS nell'ambito del Nuovo Modello di *Equivalence*.

Stante l'avvio di questa nuova attività, in occasione dell'audizione del 25 gennaio 2017, TIM ha confermato la propria volontà di mettere a disposizione dell'OdV le necessarie risorse interne, le informazioni e i dati disponibili. Su mandato del Consiglio, in linea con quanto richiesto da Agcom, l'Ufficio di vigilanza ha avviato la ricostruzione dettagliata della mappa funzionale di tutti i processi di *delivery* per i servizi *wholesale* di TIM. Tale attività è risultata propedeutica alla formulazione di una proposta organica di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e alla proposta di definizione di nuovi KPI di non discriminazione.

Il Collegio ha così potuto acquisire i rapporti di avanzamento redatti dall'Ufficio di vigilanza **sulla "metodologia per la razionalizzazione e la semplificazione delle causali di scarto"** ed il 28 giugno 2017 ha reso disponibile ad Agcom e a TIM il documento *"Razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto - Versione 1.0 - Applicazione ai servizi di accesso (ULL/SLU/WLR/VULL/SA)"*, che illustra una prima ipotesi di razionalizzazione delle causali di scarto per i soli servizi di accesso.

Il 6 novembre 2017 l'Ufficio di vigilanza ha trasmesso all'Autorità il documento finale *"Proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto"* nel quale l'ipotesi di semplificazione e ottimizzazione delle causali di scarto è estesa a tutti i servizi regolamentati. La metodologia individuata dall'Organo di vigilanza per tale attività consiste nella descrizione dei processi della Nuova Catena di *Delivery* al fine di giungere ad una razionalizzazione delle causali di scarto, correlandole ai singoli controlli previsti dal processo. Il procedimento seguito permette di comprendere il motivo dello scarto e, di conseguenza, fornire una descrizione della causale di scarto, a vantaggio di chiarezza, trasparenza ed efficacia della causale stessa.

Sempre con riferimento alle attività svolte su richiesta di Agcom, il 25 settembre 2017 l'Organo di vigilanza ha trasmesso all'Autorità una **specifico nota tecnica contenente la proposta di razionalizzazione e aggiornamento in ambito NME degli indicatori di non discriminazione**. Tale documento recepisce le disposizioni contenute nella delibera Agcom n. 321/17/CONS del 27 luglio 2017 e costituisce la versione aggiornata del documento *"Proposta per un nuovo paniere di indicatori di non discriminazione in ambito NME"* Versione 6.0, già inviato ad aprile.

L'Organo di vigilanza ha elaborato la proposta di un nuovo paniere di indicatori di non discriminazione a partire da un'analisi dettagliata dei processi di *delivery* e di *assurance* definiti nel Nuovo Modello di *Equivalence* e tenendo conto dei risultati tratti dall'esperienza maturata in questi anni nelle attività di verifica e controllo degli indicatori definiti dalla delibera n. 718/08/CONS.

Tale proposta è stata recepita da Agcom che l'ha sottoposta a consultazione pubblica con la delibera n. 27/18/CONS. Al riguardo l'Autorità ha chiesto all'OdV uno specifico supporto nell'ambito del

procedimento che porterà alla definizione di nuovi KPI di non discriminazione, a conclusione della consultazione pubblica.

La delibera Agcom n. 321/17/CONS, relativa alle “*condizioni attuative dell’obbligo di accesso in capo a TIM nei mercati di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’art. 22 della delibera n. 623/15/CONS*”, ha avuto importanti conseguenze sull’attività dell’OdV, con riferimento in particolare all’individuazione e al calcolo dei nuovi KPI per i servizi ULL e SLU.

Alla luce di tale delibera, il Consiglio ha provveduto da un lato alla necessaria revisione del perimetro di calcolo degli indicatori relativi ai servizi ULL e SLU, dall’altro ha ritenuto opportuno inserire nella proposta **due nuovi indicatori di parità di trattamento (uno per il *delivery* e uno per l’*assurance*)**, specifici per gli ordinativi gestiti in regime disaggregato. In particolare, per il *delivery* è stato definito il KPI “Tempo medio di processamento per accoglienza e verifiche tecniche” e per l’*assurance* l’indicatore “Tempo medio di processamento in *back office*”.

Con riferimento alla necessità di definire una nuova metodologia per l’individuazione di KPO applicabili al nuovo contesto regolatorio in costante evoluzione (attività questa di spiccata complessità tecnica che richiede specifiche competenze) **l’OdV è stato affiancato da un esperto dell’Università degli Studi di Milano**. Tale collaborazione ha avuto come oggetto la definizione di un metodo di individuazione degli obiettivi di parità di trattamento nel nuovo contesto di *equivalence* introdotto da TIM, destinato ad essere adattato in base ai KPI che saranno approvati e resi obbligatori dall’Autorità.

La metodologia proposta dall’Organo di vigilanza per individuare i KPO associati ai KPI di non discriminazione, trasmessa ad Agcom il 29 novembre, **utilizza un approccio econometrico da applicare ai dati relativi ai singoli ordini dei vari operatori**, al fine di tenere conto di variabili che possono far divergere i KPI dei vari operatori, anche in assenza di effettiva discriminazione.

Per quanto riguarda la **misurazione delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio di passaggio dal modello EoO (*Equivalence of Output*) al Nuovo Modello di *Equivalence***, l’Organo di vigilanza ha dato seguito alla propria determinazione n. 20/2016, con la quale aveva disposto un’apposita attività di verifica e controllo proprio del periodo transitorio. Durante tale periodo agli indicatori della delibera n. 718/08/CONS, validi fino alla conclusione del procedimento Agcom di definizione dei nuovi KPI di non discriminazione, sono affiancati, per gli ordinativi di lavoro (OL) transitati nella Nuova Catena di *Delivery*, dei nuovi indicatori “*ad hoc*” ricalcolati con le formule ed i punti di misura del perimetro in coerenza con la delibera n. 718/08/CONS.

Questa metodologia si basa sull’impostazione della delibera n. 718/08/CONS, permettendo il confronto

tra le prestazioni offerte alla gestione degli ordinativi *Retail* dalla NCD e le analoghe prestazioni offerte alla gestione degli ordinativi *wholesale* transitanti nella vecchia catena.

In tal modo si assicura il monitoraggio degli indicatori di non discriminazione sino a quando non saranno transitati tutti gli ordinativi OAO sulla Nuova Catena di *Delivery*. A partire dal mese di aprile 2017 TIM ha fornito all'OdV i dati elementari relativi agli ordinativi di lavoro c.d. "lavorati" (cioè chiusi e realizzati) che hanno consentito di effettuare la verifica del calcolo degli indicatori di non discriminazione di transizione definiti dalla determinazione n.20/2016 e di valutare l'andamento degli stessi per il segmento *retail* e il segmento *wholesale* nella vecchia e nella nuova catena di *delivery*.

Con il prosieguo della migrazione degli ordinativi di TIM *Retail* alla NCD, i corrispondenti KPI ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, relativi alla vecchia catena di *delivery*, sono divenuti via via meno significativi tanto da poterne interrompere l'osservazione, per buona parte di essi, a partire da giugno 2017. Dal mese di luglio, infatti, gli ordinativi di TIM *Retail* associati a richieste di nuovi collegamenti (cosiddette: linee non attive) risultavano gestiti con il Nuovo Modello di *Equivalence*.

Gli sviluppi menzionati hanno dunque reso particolarmente complesso il monitoraggio dei KPI di non discriminazione nel corso del 2017. In sintesi, si è potuto riscontrare che le prestazioni mostrate dagli indicatori transitori relativi agli ordinativi di lavoro gestiti con il NME sono apparse migliori rispetto a quelle della vecchia catena di *delivery* almeno fino al mese di novembre 2017. Tuttavia a partire dagli ultimi mesi del 2017 si sono riscontrati per gli operatori alternativi taluni indicatori che hanno messo in evidenza le rilevanti difficoltà gestionali insite nell'ampio processo di migrazione in corso dalla vecchia alla nuova catena di *delivery*. L'OdV sottolinea come sia cruciale che TIM assicuri la tempestiva risoluzione dei problemi segnalati dagli operatori alternativi, in modo da garantire il completo passaggio alla NCD con piena soddisfazione di questi ultimi.

In questo contesto di transizione al NME risulta di fondamentale importanza l'attività avviata dall'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, con la delibera n. 27/18/CONS riguardante la revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione. Anche nel nuovo contesto caratterizzato dalla piena migrazione al NME è infatti indispensabile disporre di un sistema di indicatori di non discriminazione aggiornato e ben strutturato. Da questo punto di vista non si può non rimarcare come gli indicatori in vigore dal 2008, ancorché integrati dagli indicatori utilizzati per la fase transitoria del passaggio dalla vecchia alla nuova catena di *delivery*, siano sempre più inadeguati in quanto non coprono gli ordinativi per servizi *wholesale* forniti sulle architetture NGAN (SLU, VULA e BTS). Il successo commerciale dei servizi *ultrabroadband* richiede infatti un indispensabile ampliamento dei KPI di non discriminazione. Nelle more del completamento del processo regolamentare in corso Agcom ha inoltre richiesto all'OdV di proporre un insieme minimo

di indicatori provvisori, atti a garantire il monitoraggio di tutti i servizi *wholesale*. L'OdV ha pertanto elaborato una proposta che dovrebbe consentire di controllare con efficacia, fino all'introduzione dei nuovi KPI adottati dall'Autorità, l'effettiva parità di trattamento anche con riferimento alla fornitura dei servizi *ultrabroadband*.

Nell'ambito delle attività demandate dal regolatore all'OdV, all'interno della **verifica del rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni della banca dati di copertura tecnica e toponomastica NetMap** e nella identificazione di KPI di qualità delle informazioni in esso contenute, il 30 agosto 2017 l'Organo di vigilanza ha reso disponibile all'Autorità e a TIM il documento "*Proposta di un set di KPI di qualità e di non discriminazione per le funzionalità del sistema NetMap*". Esso contiene una metodologia di verifica e controllo della qualità e della non discriminazione per fruire del sistema *NetMap*, basata su un nuovo set di indicatori definiti "*ad hoc*".

5. L'Organo di vigilanza, sulla scorta della propria programmazione contenuta nel Piano delle attività per l'anno 2017, ha disposto una serie di attività - anche di carattere ispettivo - che, analogamente agli anni passati, hanno previsto verifiche tese all'accertamento dell'effettivo rispetto degli impegni da parte di TIM, nonché specifici interventi volti alla verifica della non discriminazione e relativi alle nuove attribuzioni di cui alla delibera n. 623/15/CONS.

In particolare, all'interno del **Gruppo di Impegni n. 1 (relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery)**, nel mese di gennaio, l'Organo di vigilanza ha avviato un programma di verifiche "*on site*" sulla corretta attivazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. "coda unica") introdotti da TIM a seguito del procedimento di cui alla determinazione n. 9/2016.

All'interno di quest'attività, analoga alle verifiche già svolte negli anni passati, i componenti dell'Ufficio di vigilanza hanno esaminato la corretta applicazione del predetto meccanismo presso le Aree territoriali di Napoli, Emilia Romagna, Lombardia Centro Est e Roma, procedendo all'analisi di 198 casi di accodamento per un totale di 810 ordinativi.

Dall'analisi complessiva dei dati raccolti durante le verifiche è emerso un sostanziale rispetto (nel 99% dei casi) dei criteri di ingresso in coda degli ordinativi. Alcuni casi esaminati hanno presentato tuttavia qualche anomalia residuale che ha fatto sì che 9 ordinativi su un totale di 810 (pari al 1,1% del totale) siano stati attivati senza transitare attraverso il meccanismo di gestione della c.d. "coda unica". A fronte degli esiti di tali attività, l'OdV ha stabilito con determinazione n.1/2018 il prosieguo delle verifiche "*on site*" anche per l'anno 2018 e ha indirizzato a TIM specifiche raccomandazioni.

Con comunicazione del 24 gennaio 2017, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha richiesto il supporto dell'Organo di vigilanza per "svolgere un'attività di individuazione e analisi di alcuni indicatori da applicare agli ordini *retail*, sul nuovo CRM (*Customer Relationship Management*), *wholesale* e sul vecchio (CRM), in modo che siano confrontabili". Al fine di dare riscontro a tale richiesta, l'OdV ha deliberato, con la determinazione n. 9/2017 del 17 marzo 2017, l'avvio delle attività di monitoraggio sul funzionamento del nuovo sistema CRM NOW e il prosieguo di quelle già in corso sul sistema CRM *wholesale* di vecchia generazione, estendendo tali attività agli ordinativi di tutti i servizi *wholesale* regolamentati (ULL, WLR, BTS, SLU, VULA e BTS NGAN).

Al fine di poter avviare il controllo ed il confronto 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). Le rilevazioni effettuate a partire da giugno a novembre hanno confermato le migliori prestazioni del CRM NOW rispetto al vecchio CRM *Wholesale*.

All'interno del medesimo Gruppo di Impegni, di particolare importanza appare la segnalazione presentata all'OdV dall'operatore Wind Tre per presunti disservizi causati da TIM in tema di VULA, ONU, policy di contatto e gestione *on field*. Nella riunione del 20 dicembre 2017, considerato che l'oggetto della segnalazione della Società risultava non generico, non manifestamente infondato e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza, il Consiglio ha avviato una specifica attività di verifica, tutt'ora in corso di svolgimento, denominata "S01/17 - Wind Tre/attivazioni su LNA; VULA; ONU; *policy* di contatto e gestione *on field*".

6. Nell'ambito del **Gruppo di Impegni n. 2 (relativo all'istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un Codice comportamentale per il personale di TIM)**, l'Organo di vigilanza ha verificato la documentazione fornita da TIM concernente il Piano di incentivazione manageriale, la formazione del personale e la soddisfazione degli operatori che acquistano servizi SPM da TIM.

In particolare, nel mese di maggio 2017 i rappresentanti di TIM hanno presentato lo stato di avanzamento degli adempimenti del Gruppo di Impegni n. 2 al Consiglio dell'OdV, con particolare riferimento al tema dell'evoluzione dei metodi di rilevazione della Customer Satisfaction (CS) degli OAO, che dal 2017 comprende anche TIM *Retail*.

Successivamente a tale incontro, con nota del 13 luglio 2017 l'OdV ha raccomandato a TIM una serie di indicazioni, tra cui l'opportunità che la rilevazione della CS di TIM *Retail* non concorra al calcolo del valore complessivo e non sia tenuta in conto nella fase di valutazione a consuntivo degli incentivi.

Nel mese di novembre, infine, TIM ha provveduto a comunicare all'OdV i risultati del primo semestre 2017 della *Customer Survey* OAO.

Sempre nel corso di detto semestre, TIM ha progettato e realizzato uno specifico piano di formazione dedicato ai Responsabili delle Direzioni Commerciali di TIM *Retail* ed un percorso formativo *on line* "Essere Equivalenti", dedicato al NME e sull'importanza della parità di trattamento, che ha interessato oltre 30.000 persone.

7. Nell'ambito dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 (relativi all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance e sulle garanzie di trasparenza dello stesso), il Consiglio ha preso atto dei risultati conclusivi dell'attività di vigilanza svolta nel corso del 2016 sui dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai citati Gruppi di Impegni, sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati comunicato da TIM all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011.

In base gli esiti di tale attività, il Consiglio ha approvato la relazione conclusiva con la determinazione n. 5/2017 e ha disposto la continuazione di tale attività nel corso del 2017 fino ad esaurimento degli ordinativi processati dalla vecchia catena di *delivery*.

In relazione alla valutazione dei KPI, i dati forniti mensilmente da TIM hanno evidenziato, a partire dal mese di ottobre 2016, prestazioni migliori per il segmento *retail* rispetto al segmento *wholesale*, per gli indicatori "tempi medi SPM OA in giorni solari" *broadband* e fonia. Al fine di esaminare nel dettaglio tale differenza di prestazioni, l'OdV ha avviato gli opportuni approfondimenti con TIM, adottando la determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017 e disponendo l'avvio dell'attività di verifica "**P01/17 - Procedimento volto alla verifica del rispetto dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4**", in relazione allo scostamento tra le prestazioni *retail* e *wholesale* di TIM riferite ad alcuni KPI di cui alla delibera n. 718/08/CONS.

L'analisi dei dati forniti da TIM riguardo all'indicatore "KPI1 - *Delivery Broadband* - Percentuale impianti espletati entro 10 giorni solari senza intervento del tecnico" ha inoltre evidenziato come la performance del *delivery* degli ordinativi *wholesale* sia andata progressivamente peggiorando a partire dal mese di febbraio 2017, con differenziali fortemente sbilanciati a favore di TIM *Retail* nei mesi successivi. Al fine di comprendere le motivazioni di tale peggioramento, il Collegio ha dato mandato all'Ufficio di avviare uno studio "*ad hoc*" basato sull'analisi dei dati elementari. Sulla scorta di ciò, l'Ufficio ha richiesto a TIM di fornire i dati estraibili dai sistemi informatici della medesima Società contenenti i *record* completi di tutti gli ordinativi OAO di attivazione "*chiusi ok*" nei mesi di giugno 2017 e luglio 2017 afferenti ai servizi *Bitstream*, *Bitstream* NGA, VULA (FTTCab e FTTH), SLU e

ULL sia su “Linea Non Attiva” sia su “Linea Attiva” (comprese le migrazioni TIM-OAO e OAO-OAO).

Le analisi effettuate dall’Organo di vigilanza hanno evidenziato un’asimmetria procedurale che riguardava la gestione degli ordinativi nella vecchia catena di *delivery* e che potenzialmente poteva condizionare le priorità stabilite dall’algoritmo per la “fissazione” dell’appuntamento con il tecnico TIM per la risoluzione del problema.

Oltre a ciò, l’OdV ha rilevato alcune inefficienze nell’algoritmo che determinava la priorità di chiamata per la fissazione del primo appuntamento, a parità di priorità. L’Organo di vigilanza, preso atto che nella nuova catena di *delivery* l’utilizzo della DAC (“data attesa consegna”) anche per gli ordinativi TIM *Retail* con le stesse modalità previste per quelli *wholesale*, unito alla modifica dell’algoritmo di gestione della priorità di chiamata, era tale da risolvere i problemi evidenziati nel corso dell’istruttoria, in termini di inefficienze di processo e conseguenti potenziali rischi discriminatori a danno degli operatori concorrenti, ha stabilito la chiusura del procedimento.

8. In relazione ai **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6 (relativi alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità e allo sviluppo della rete fissa di accesso)** in continuità con gli anni passati, l’OdV ha avvertito l’esigenza di valorizzare l’attività di vigilanza svolta circa il rispetto di tali Gruppi di Impegni (inerenti la qualità e lo sviluppo della rete di accesso), attraverso l’elaborazione di nuove proposte miranti ad accrescere la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite da TIM al mercato mediante i rapporti trimestrali e annuali previsti dalla delibera n. 718/08/CONS. A tal fine, nel mese di giugno, l’OdV ha chiesto a TIM l’integrazione dei contenuti dei rapporti informativi trimestrali e annuali sullo sviluppo della rete NGAN, con l’aggiunta dei valori progressivi (al momento non disponibili) del numero degli armadi collegati in FTTCab e del numero delle Unità Immobiliari “*passed*” e “*connected*” in FTTH e FTTCab.

Nel corso dell’anno l’OdV ha richiesto a TIM anche di pubblicare l’edizione 2017 del Piano tecnico pluriennale per lo sviluppo della Rete fissa di accesso relativo alla Rete NGAN per gli anni 2017 – 2019. Nel riscontrare tale richiesta, la Società ha fatto presente che detto documento, approvato a febbraio 2017, non era stato reso pubblico in quanto, successivamente a tale data, si erano verificate alcune circostanze che non hanno permesso di consolidare e declinare il piano NGAN 2017 – 2019, con il dettaglio richiesto dal Gruppo di Impegni n. 6.

In relazione a tale aspetto, l’OdV, a partire dal mese di ottobre, ha sollecitato nuovamente TIM all’invio del Piano triennale 2017-2019 di sviluppo della rete fissa di accesso. Di fronte alle motivazioni

addotte dall'operatore, anticipate all'OdV il 13 settembre 2017, il Collegio ha ribadito la necessità che detto Piano fosse trasmesso quanto prima, chiedendo che fosse comunque inviata, in adempimento all'obbligo di cui al punto n. 6.4. degli Impegni, l'edizione del Piano approvato dal CDA di TIM nel mese di febbraio 2017 (ancorché non concretamente attuato). Tale documento è stato reso disponibile da TIM, in versione non accessibile a terzi, in data 30 novembre 2017.

9. L'OdV ha avuto **numerose occasioni di confronto con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni** nell'ambito delle nuove attività di studio ed analisi connesse all'attuazione delle misure inerenti allo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* affidate all'OdV.

È proseguita, parimenti, l'interlocuzione tra l'OdV e TIM sulle tematiche relative al rispetto degli Impegni e all'implementazione del NME. Diverse sono state anche le occasioni di incontro con gli operatori alternativi.

Si segnalano al riguardo le audizioni con gli operatori Fastweb e Wind-Tre in data 25 ottobre e 22 novembre 2017. In particolare, all'esito dell'incontro con Wind-Tre e alla segnalazione presentata, il Consiglio ha avviato la già menzionata istruttoria "S01/17 – Wind Tre/attivazioni su LNA; VULA; ONU; policy di contatto e gestione on field attualmente in corso.

02

La governance della rete
e le funzioni
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, il Prof. Gianni Orlandi e Avv. Francesco Sclafani.



Maurizio Mensi

Professore di Diritto dell'economia alla Scuola nazionale dell'amministrazione (SNA) e Diritto dell'informazione e della comunicazione all'Università Luiss Guido Carli, ove è responsabile di *@LawLab*, laboratorio di ricerca sul diritto del digitale, membro del Servizio giuridico della Commissione europea. Esperto dell'Organizzazione mondiale del commercio (WTO) per la risoluzione delle controversie giuridiche (*Dispute Settlement Body*) in tema di commercio dei beni, esperto TAEX (*Technical Assistance Information Exchange Instrument*) della Commissione europea, con compiti di consulenza normativa a vari paesi, avvocato

cassazionista (Foro di Roma). È stato direttore del Servizio giuridico dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (1998-2005), Avvocato dello Stato (Venezia, 1994-1999) e 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). Esperto indipendente incaricato della verifica (*Peer Review Assessment*) del sistema delle autorità indipendenti in Albania (2014) e dell'assetto dei media in Montenegro (2015), nell'ambito del processo di integrazione UE.

Presidente del Comitato "Media e Minori" (2013-2016).

Ospite del Dipartimento di Stato nell'ambito dell'*US Visitor Leadership Program* in tema di *Data Privacy* (Stati Uniti, novembre 2014). Membro del comitato scientifico delle riviste *Quaderni di Diritto ed Economia delle comunicazioni e dei media e Diritto, Economia e Tecnologie della privacy* nonché del comitato di redazione dell'agenzia di stampa *Cyber Affairs*. Socio di AIDE (*Association Internationale de Droit Economique*) e IIC (*International Institute of Communications*). Autore di libri e pubblicazioni in tema di comunicazioni elettroniche, *media*, *privacy*, cybersicurezza, appalti e servizi pubblici.



Giovanni Amendola

Economista, esperto in politiche regolamentari e della concorrenza nelle comunicazioni elettroniche, 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 & Re-

gulatory 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. È membro dell'International Editorial Board della rivista Communications & Strategies.



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 siste-

mi, 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 Bordini, 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 start-up 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 Bordini. 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 di vigilanza 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 facente funzioni è l'Ing. Letizia Sacchetto, che succede al Dott. Fabrizio Dalle Nogare, che ha diretto l'Ufficio con apprezzata professionalità dalla sua costituzione sino al novembre del 2017.



L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, suddiviso in tre 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 Fabio Pompei (responsabile area tecnica), Pietro Pinna Parpaglia (responsabile area economica), Alessandro Alongi (responsabile area giuridica e regolamentare) 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 si è insediato 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 il Prof. 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 n. 718/08/CONS e 451/16/CONS.

L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione dei dettami 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 (<http://organodivigilanza.telecomitalia.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 di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo di vigilanza.

Dieci anni di Vigilanza

10^o

ANNIVERSARIO

2008

Nascita dell'OdV



La sua equidistanza da TIM e dal regolatore di settore, unito ad un proficuo clima di dialogo intessuto con entrambi negli ultimi anni, fa dell'OdV una sorta di camera di compensazione tra **l'Azienda e l'Agcom**, rappresentando così un utile strumento di mediazione che facilita la reciproca comprensione e il raggiungimento dei rispettivi obiettivi.

Dal 2009

Avvio delle attività di monitoraggio



Continua attività di monitoraggio delle prestazioni nell'erogazione dei servizi di accesso alla rete (analisi KPI) con l'invio a TIM di raccomandazioni volte ad accertare le cause di **prestazioni più favorevoli per il segmento Retail** fatte registrare su taluni indicatori. All'interno di quest'ambito, l'OdV ha invitato l'Azienda a predisporre un meccanismo di certificazione dei dati elementari utilizzati per il calcolo dei KPI, al fine di aumentare il livello di affidabilità del sistema di rilevazione.

2010



Qualità dello sviluppo della rete fissa, analisi dei KO e saturazione degli apparati per servizi *bitstream*

Nel corso del 2010 l'Organo di vigilanza ha condotto **molteplici interventi** sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso. Numerose raccomandazioni sono state rivolte a TIM per **migliorare la qualità dell'offerta di rete** e renderla **più omogenea** con riferimento all'intero territorio nazionale, assicurare la necessaria e preventiva trasparenza informativa nei confronti degli OAO e salvaguardare la loro capacità di programmare con adeguato anticipo le proprie strategie di pianificazione di rete e di commercializzazione dei prodotti *retail*.

L'Organo di vigilanza ha portato anche a termine il Progetto di analisi dei c.d. "KO", conducendo uno **studio inedito ed approfondito** delle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro degli operatori alternativi che acquistano da TIM servizi *wholesale*. L'OdV è inoltre intervenuto a seguito della segnalazione presentata da BT, Fastweb, Vodafone e Wind che lamentavano la chiusura alla commercializzazione dei servizi *bitstream* da parte di TIM su circa 500 centrali senza preavviso. A seguito di tale intervento, TIM ha adottato misure volte ad aumentare la trasparenza delle informazioni al mercato circa lo stato di saturazione degli apparati per servizi *bitstream* nelle centrali.

2011



Conclusione del progetto di validazione dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM di TIM, trasparenza delle informazioni nella gestione dei degrading su linee *bitstream*

- Si è concluso il progetto di validazione dei dati generati dal **Sistema di Monitoraggio delle performance** per i servizi SPM di TIM, avviato al fine di disporre di dati e di informazioni "garantiti", che consentissero di **valutare e misurare** il confronto del trattamento riservato da *Open Access*, per le stesse attività di *delivery* e *assurance*, alla clientela di TIM e a quella degli operatori alternativi.
- L'OdV è intervenuto a seguito della segnalazione avanzata dall'operatore Welcome Italia che lamentava criticità in ordine alla trasparenza delle informazioni fornite da TIM riguardo alla gestione dei degrading rilevati sulle linee *bitstream*. Su raccomandazione dell'Organo di vigilanza TIM **ha rivisto la relativa procedura di gestione**, rendendo le informazioni verso gli operatori più trasparenti ed efficaci.

2012

Avvio delle verifiche di coda unica



Avvio di **periodiche verifiche on site** condotte dall'Ufficio di vigilanza al fine di verificare l'effettivo rispetto del nuovo processo di *delivery* c.d. «coda unica», in base al quale gli ordinativi di lavoro che non possono essere immediatamente espletati per ragioni tecniche vengono inseriti in una lista di attesa uguale **per OAO e Retail**, eliminando con ciò qualsiasi differenza di trattamento tra clienti OAO e TIM.

2013

Analisi sulle cause sottostanti i rifiuti di attivazione di nuove linee ("KO"), impatti sulla parità di trattamento in presenza di apparati su linee ULL



- Analisi sulle cause sottostanti i **rifiuti di attivazione di nuove linee ("KO")** ad esito della quale sono state formulate raccomandazioni che - ove fossero state integralmente accolte - avrebbero potuto determinare un effetto positivo sul fenomeno dei KO, riducendone l'incidenza, e determinando in ultima analisi un impatto positivo anche sul procedimento **A428 dell'Antitrust**.
- L'OdV è intervenuto a seguito della segnalazione dell'operatore Fastweb che lamentava il rifiuto da parte di TIM di alcuni ordinativi ULL ritenuti non attivabili per la presenza di apparati stradali sulla linea. L'operatore evidenziava che, in alcuni casi, nonostante la presenza di apparati sulla linea, erano stati attivati ordinativi TIM *Retail*. L'Organo di vigilanza ha rivolto a TIM alcune raccomandazioni per **ridurre l'incidenza della presenza di apparati sulla linea** e per gestire la stessa in perfetta parità di trattamento.

2014

Malf funzionamento del sistema CRM per i clienti *Wholesale*

L'OdV è intervenuto a seguito della segnalazione dell'operatore Fastweb che lamentava malfunzionamenti del sistema CRM Wholesale di TIM (elevati KO ingiustificati, rimodulazioni massive degli ordinativi, backlog nell'espletamento degli ordini).

A seguito dell'intervento dell'Organo di vigilanza, TIM ha adottato una serie di provvedimenti che hanno consentito di **superare la problematica ed avviare un' azione di osservazione e controllo sul CRM** tramite l'utilizzo di appositi indicatori.

2015

Miglioramento della procedura per la gestione dei disservizi e dei degni sulle linee *bitstream*

L'OdV è intervenuto a seguito della segnalazione dell'operatore Welcome Italia che lamentava alcuni disservizi e degni sulle linee *bitstream*, insieme a generalizzati disservizi sulla rete di trasporto, nonché alcune criticità nel *provisioning* dei servizi *bitstream* su rete *ethernet*.

L'Organo di vigilanza ha **promosso la costituzione di un Tavolo tecnico** che ha consentito di individuare le opportune soluzioni alle problematiche evidenziate da Welcome Italia e di verificarne la corretta attuazione da parte di TIM.

2016



Miglioramento del funzionamento della *policy* di contatto e degli algoritmi di ingresso in coda degli ordinativi

- L'OdV è intervenuto a seguito della segnalazione dell'operatore Wind che lamentava problematiche connesse al funzionamento della procedura di gestione della *policy* di contatto degli ordinativi su linea non attiva e evidenziava anche casi di mancato appuntamento. A seguito dell'intervento dell'Organo di vigilanza, TIM ha introdotto una serie di provvedimenti migliorativi della procedura riguardante la gestione della *policy* di contatto.
- L'OdV è intervenuto raccomandando a TIM l'attuazione di alcune migliorie agli algoritmi di ingresso in coda degli ordinativi posti alla base della gestione della cosiddetta "Coda Unica".

2017



Attività di vigilanza nel passaggio al Nuovo Modello di *Equivalence* (NME)

Nell'ambito delle attività di vigilanza connesse al passaggio al Nuovo Modello di *Equivalence* di TIM (rif. Del. 652/16/CONS), OdV ha fornito supporto, su richiesta di Agcom, ai sensi dell'art. 15 bis del Regolamento, per:

- elaborare proposte di modifica ed integrazione dei KPI di non discriminazione;
- individuare gli opportuni KPO (*Key Performance Objectives*).
- razionalizzare e semplificare le causali di scarto, mediante la rappresentazione funzionale dei processi;
- definire KPI di qualità e non discriminazione sull'utilizzo della Banca Dati *NetMap*.

03

Evoluzione del quadro
regolatorio

L'articolato quadro normativo e regolamentare della rete di accesso italiana si colloca nell'alveo della legislazione europea in materia di comunicazioni elettroniche, costituito principalmente dalle quattro direttive entrate in vigore nel 2002 (c.d. "secondo pacchetto Telecom"), ovvero le direttive nn. 2002/21/CE "direttiva quadro", 2002/20/CE c.d. "direttiva autorizzazioni", 2002/19/CE c.d. "direttiva accesso" e 2002/22/CE c.d. "direttiva servizio universale", insieme alla direttiva n. 2002/58/CE c.d. "direttiva protezione dati", più volte novellata).

In particolare, le quattro direttive appena descritte sono state recepite in Italia dal d.lgs. n. 259/03 del 1° agosto 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche".

Con un ulteriore e successivo intervento (c.d. "terzo pacchetto") la Commissione europea ha voluto assicurare una maggiore armonizzazione del quadro delle regole applicabili al settore Tlc, introducendo - nel novembre 2009 - una parziale riforma al contesto appena delineato.

Da queste premesse prendono origine le direttive nn. 2009/136/CE e 2009/140/CE che rafforzano, attraverso la modifica delle direttive quadro, accesso e autorizzazioni, il quadro normativo della UE per le reti e i servizi di telecomunicazioni, introducendo anche sostanziali novità, soprattutto in merito alla dialettica tra Commissione, Autorità nazionali e Organismo dei regolatori, quest'ultimo rivisto nei suoi caratteri distintivi. Infatti, sempre nello stesso anno, il percorso di rinnovamento si è completato con il Regolamento (CE) n. 1211/2009 che istituisce l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC), organismo che assiste il Parlamento europeo, il Consiglio, la Commissione e le singole autorità nazionali di regolazione nelle relazioni, nelle discussioni e negli scambi con le parti terze, supportando questi attori nella diffusione delle migliori prassi regolamentari.

Dopo aver dato cenno dell'attuale quadro normativo e regolamentare europeo e nazionale che interessa il settore delle comunicazioni elettroniche, merita un cenno, anche se succinto in quanto trattasi di un testo preliminare e lungi dall'essere consolidato definitivamente, la nuova proposta di revisione legislativa dell'intero framework europeo di riferimento, presentata dalla Commissione europea al Parlamento e al Consiglio il 14 settembre 2016, che aggiornerà e, in alcuni ambiti, sostituirà anche integralmente le disposizioni del 2002, come poi modificate dal terzo pacchetto di direttive del 2009.

Scopo di questo vasto e organico intervento normativo, almeno nelle intenzioni della Commissione, è quello di adeguare la politica regolatoria dell'Unione europea alle nuove e più recenti sfide tecnologiche e di mercato, con una serie di interventi mirati 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.

Questi ambiziosi obiettivi saranno perseguiti anche attraverso una parallela politica di investimenti promossa dall'UE in un piano d'azione che contiene, tra le altre, misure ad hoc per promuovere l'installazione e il deployment del 5G e l'offerta a tutti i cittadini di punti di accesso wi-fi gratuito.

L'Electronic Communication Code, per quanto di interesse in questa sede, riguarda, principalmente, la revisione delle Direttive "Quadro", "Accesso", "Autorizzazioni" e "Servizio Universale", emendandone significativamente alcune parti e consolidandone altre.

Si riporta nel seguito una breve sintesi delle novità regolamentari e antitrust nazionali in materia di comunicazioni elettroniche che più hanno avuto influenza sui servizi di accesso wholesale offerti da TIM.

3.1. GLI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Primariamente va data nota dell'approvazione, da parte dell'Autorità, della delibera n. 321/17/CONS relativa alle condizioni attuative dell'obbligo di accesso in capo a TIM nei mercati di accesso all'ingrosso alla rete fissa ai sensi dell'art. 22 della delibera n. 623/15/CONS.

Nell'ambito degli obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete di cui all'articolo 49 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, l'Autorità - con l'articolo 7, comma 14, della delibera n. 623/15/CONS che concludeva l'analisi di mercato - ha imposto a TIM l'obbligo di istituire un modello di disaggregazione per i servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*) delle linee in *unbundling del local loop* (ULL) e in *subloop unbundling* (SLU) che prevede il ricorso ad imprese terze.

Con la delibera n. 623/15/CONS, Agcom - all'art. 22 - aveva prescritto a TIM la presentazione di due proposte alternative (c.d. di disaggregazione e esternalizzazione), concernenti le modalità di disaggregazione dei servizi che l'operatore alternativo può richiedere in merito alle attività di *provisioning* e manutenzione correttiva (detta anche *assurance*).

Le due proposte erano mirate ad individuare, conformemente alle linee guida indicate dall'Autorità stessa, i criteri di qualificazione di imprese terze (c.d. "*System*") da utilizzare per le attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva dei servizi di ULL e SLU, nonché le modalità di selezione del *System* e le diverse modalità di interazione, tecnica e contrattuale, che intercorrono tra TIM, gli operatori alternativi e il *System*.

Ancora, le due proposte dovevano prevedere le modalità con cui i *System* avrebbero avuto accesso alle

infrastrutture di rete (permutatore in centrale locale e armadio di distribuzione) ed ai data base di rete e toponomastici necessari per lo svolgimento delle attività alle stesse affidate, le modalità di interazione con i *System* per lo scambio di tutte le notifiche relative ai vari stati di lavorazione e gestione dell'ordine, le modalità di applicazione di SLA, penali e condizioni economiche tra tutte le parti interessate.

In particolare, la prima proposta costituiva un'estensione dell'attuale sistema (cosiddetto *System Unico*) a tutto il territorio nazionale e ai servizi di *provisioning*, in quanto già basato sull'utilizzo, da parte di TIM, anche del *System Unico* per la fornitura dei servizi di manutenzione correttiva delle linee di accesso in ULL e SLU. Il *System*, in buona sostanza, si caratterizza per il fatto che Telecom, in accordo con gli operatori, individua un'impresa di rete a cui affidare l'attivazione di servizi e la relativa manutenzione in una determinata area geografica del Paese.

La seconda proposta prevedeva un graduale passaggio dalla disaggregazione in modalità *System Unico* ad una modalità di esternalizzazione dei servizi di attivazione e manutenzione delle linee di accesso in ULL e SLU distinguendosi dalla prima proposta, in quanto caratterizzata da rapporti contrattuali e tecnici diretti tra OAO e *System*, nel caso in cui gli operatori scelgano di ricorrervi in via esclusiva e non intermediata da TIM.

Con la ricordata delibera n. 321/17/CONS del 27 luglio 2017 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha valutato positivamente la prima proposta formulata da TIM, e relativa alla disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi ULL e SLU, in luogo dell'intervento più invasivo, ovvero l'esternalizzazione dei servizi di attivazione e manutenzione.

Sulla base di quanto deliberato, è fatto obbligo a TIM, con il citato provvedimento, di prevedere la facoltà per gli OAO di far svolgere, in modalità disaggregata, ad Imprese terze ("Imprese *System*") le attività *on field* di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*), insieme alla previsione della possibilità che soggetti terzi possano organizzare le attività di presa appuntamento per l'espletamento di detti lavori.

In particolare, per il servizio di *provisioning*, possono essere oggetto di disaggregazione la presa appuntamento e le attività relative alla componente *on field* dell'attivazione di linee ULL e SLU, compreso l'eventuale collaudo finale della linea.

Per il servizio di *assurance*, possono essere oggetto di disaggregazione le attività relative alla componente *on field* della bonifica impulsiva di linee ULL e SLU. Sono esclusi, però, da tale disaggregazione gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).

Grazie al suddetto nuovo obbligo regolamentare gravante su Telecom, l'operatore alternativo può scegliere: i) le c.d. "Aree di Cantiere" in cui intende avvalersi dell'Impresa System; ii) i servizi di accesso all'ingrosso per i quali intende avvalersi dell'Impresa System per le Aree di Cantiere scelte (ULL e/o SLU); iii) per ciascun servizio all'ingrosso (ULL e/o SLU), quali attività (*provisioning on field e/o assurance on field*) affidare all'Impresa System per le Aree di Cantiere scelte; iv) a quale soggetto affidare le attività di presa appuntamento (Impresa System scelta dall'OAO, TIM System, soggetti terzi o divisione interna); v) le prestazioni ulteriori a quelle previste in Offerta di Riferimento che l'OAO intende richiedere all'Impresa System (servizi aggiuntivi);

Tale nuova facoltà attribuita all'operatore lascia impregiudicata la sua possibilità di avvalersi dei servizi accessori forniti da TIM System alle condizioni approvate nell'Offerta di Riferimento.

Sempre nell'ambito della parità di accesso, il 16 febbraio 2018 l'Autorità, con la delibera n. 27/18/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 delibera n. 293/17/CONS, invece, Agcom ha provveduto alla pubblicazione delle relazioni di certificazione tecnica, per gli anni 2015 e 2016, della corretta separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di TIM ai sensi dell'articolo 2, comma 7, della delibera n. 152/02/CONS e dell'art. 55, comma 8, della delibera n. 731/09/CONS e del comma 4 dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS.

In merito agli ulteriori provvedimenti del regolatore nazionale, si da conto dell'avvio del procedimento d'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2014/710/UE), con la delibera n. 43/17/CONS del 26 gennaio 2017.

3.2. GLI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

A514 - Condotte fibra TIM

Nel luglio del 2017 l'Autorità Garante ha avviato un procedimento nei confronti di TIM, volto ad accertare possibili violazioni alla normativa comunitaria in tema di abuso di posizione dominante.

Tale attività istruttoria si colloca all'interno della più ampia cornice rientrante nel c.d. «Piano nazionale Banda Ultra Larga», la strategia del Governo italiano sottesa al raggiungimento dell'ambizioso traguardo disegnato dall'Agenda Digitale, ovvero il raggiungimento, entro il 2020, della copertura fino all'85% della popolazione con una connettività ad almeno 100 Mbps. Per il restante 15% della popolazione, invece, l'obiettivo è quello di garantire servizi con velocità pari ad almeno 30 Mbps in *download*.

Per dare pronta attuazione al Piano citato, il Governo, nel maggio 2015, ha individuato la società Infratel, ente *in house* del Ministero dello Sviluppo Economico, quale soggetto attuatore del progetto. La prima azione di Infratel è stata quella di delineare i perimetri dei quattro *cluster* geografici individuati dalla strategia sopra richiamata, frutto di un preciso calcolo di dimensione e presenza di infrastrutture degli operatori di comunicazione, per mezzo dello svolgimento di una consultazione pubblica, finalizzata ad individuare le aree geografiche prive di interesse economico per gli operatori privati e, quindi, tale da giustificare un intervento di sostegno da parte dello Stato, previa autorizzazione da parte della Commissione europea.

Anche TIM ha preso parte a tale Consultazione e, in quella sede, ha manifestato le intenzioni di investimento in determinate aree del Paese, consentendo così ad Infratel di individuare le c.d. "aree bianche", zone in cui le infrastrutture a banda larga sono inesistenti e nelle quali non vi sono progetti di investimento nel futuro prossimo. In particolare, le aree bianche NGA sono aree sprovviste di tali reti nelle quali in un orizzonte temporale triennale non risultano investitori privati interessati a svilupparle.

L'Autorità Garante contesta a TIM una strategia abusiva (c.d. abuso del diritto), realizzata attraverso l'esercizio distorto di una serie di diritti astrattamente riconosciuti in capo alla stessa TIM, segnatamente: a) la richiesta di modifica della portata e della localizzazione dei propri investimenti, rispetto a quanto dalla stessa TIM dichiarato in sede di procedimento amministrativo; b) l'annuncio dell'avvio dell'implementazione del proprio piano di investimenti, così come unilateralmente rivisitato, nonostante la pendenza di una procedura di gara che prevede la realizzazione di un intervento pubblico di rilevante entità sulle medesime aree; c) l'instaurazione di contenziosi avverso i provvedimenti regolatori posti alla base delle gare Infratel e di tutti gli atti conseguentemente adottati dalla stazione appaltante.

A latere di tale problematica, i segnalanti (Vodafone, Infratel, Wind, Enel e Open Fiber) sono ricorsi all'Autorità anche in merito ad una pluralità di condotte realizzate dall'operatore dominante in relazione al mercato dei servizi al dettaglio, come quella di occupare preventivamente il mercato nella transizione a offerte con servizi sulla nuova tecnologia a banda ultralarga, praticando prezzi non replicabili, e quella di realizzare politiche di *lock-in* dei clienti, nella prospettiva di alzare le barriere all'uscita dal lato della domanda e rendere meno contendibile la propria base clienti.

Tali condotte potrebbero estendere i loro effetti al mercato all'ingrosso dei servizi di accesso. Infatti, l'occupazione preventiva della base di clienti sarebbe idonea a comprimere la domanda potenziale degli operatori alternativi che intendono acquistare servizi di accesso presso reti concorrenti. In tal modo, le condotte in oggetto potrebbero risultare idonee a ridurre ingiustificatamente lo spazio di redditività atteso per un'entrata profittevole sul mercato di un operatore infrastrutturato alternativo.

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, nel suo complesso, si concluderà entro il 31 ottobre 2018.

I799 - TIM-Fastweb - Realizzazione rete in fibra

In tema di intese restrittive della concorrenza, l'AGCM ha avviato, nel mese di febbraio 2017, un procedimento istruttorio volto a verificare 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 coinvestimento, 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.

Secondo i segnalanti (Wind, Vodafone ed Enel) l'accordo sottoscritto da TIM e Fastweb, per quanto motivato dall'esigenza di consentire uno sviluppo più efficiente di infrastrutture tecnologiche innovative, potrebbe, al contempo, risultare potenzialmente idoneo a impedire, restringere o falsare in maniera consistente il gioco della concorrenza nel mercato dei servizi di telecomunicazioni a banda larga e ultralarga. Infatti, l'intesa in discorso, comportando un rilevante coordinamento tra Fastweb e TIM in scelte strategiche relative alle reti fisse a banda larga e ultra-larga, secondo i segnalanti potrebbe ridurre

l'intensità della competizione, considerando che essa coinvolge i due principali operatori verticalmente integrati operanti nel settore.

Nel mese di luglio 2017 le due Società hanno presentato una proposta di Impegni, volti a rimuovere i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria.

L'Autorità, il 28 marzo 2018, ha deciso di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni presentati da TIM e Fastweb, concludendo così l'istruttoria avviata il 1° febbraio 2017 per verificare le possibili restrizioni alla concorrenza connesse all'accordo di co-investimento sottoscritto tra le stesse.

Il caso britannico

Nel 2005 l'Autorità di settore britannica Ofcom concluse, ad esito di una apposita *Strategic Review of Telecommunications*, che fosse opportuno intervenire sul “collo di bottiglia” rappresentato dalla rete di accesso di British Telecom (BT), ritenuta una barriera all'ingresso sul mercato degli operatori alternativi. BT propose all'Autorità una serie di Impegni (gli “*Undertakings*”), che ridisegnavano interamente la struttura aziendale, creando una divisione separata, Openreach, responsabile della fornitura in modalità *Equivalence of Input* dei principali servizi all'ingrosso. L'offerta alla propria rete commerciale ed agli OAO risultava uguale in termini di prezzo, condizioni commerciali, SLA, e tempistiche, ed era fornita sulla base degli stessi sistemi e processi. Uno specifico *Code of Practice* dettagliava i comportamenti a cui i dipendenti dell'operatore dovevano attenersi ed Openreach fu dotata di una propria sede, un proprio brand commerciale e sistemi gestionali indipendenti. Questa nuova organizzazione, in ambito regolatorio, venne definita “separazione funzionale”.

Venne quindi istituito un apposito organo (l'*Equality of Access Board, EAB*), allo scopo di monitorare l'effettivo rispetto degli *Undertakings*. Insediatosi nel 2005, esso rappresentò una assoluta novità nel panorama regolatorio internazionale.

Il decennio successivo fu caratterizzato dalla stabilizzazione del nuovo assetto a meno di alcune variazioni agli *Undertakings*, ma emersero crescenti malumori principalmente riguardo il livello di copertura dei servizi ultra-broadband e degli investimenti effettuati nell'infrastruttura di rete.

Per tale motivo, l'Autorità intraprese la “*Strategic Review of Digital Communications*” chiedendo al mercato di esprimersi sul tema della copertura *broadband*, degli investimenti in Fibra, della riforma di *Openreach*, del miglioramento dei livelli di servizio e tutela del consumatore e della semplificazione regolatoria. In particolare Ofcom propose di includere nell'obbligo di servizio universale il servizio *broadband* a 10Mbps e di incoraggiare la realizzazione di reti *Ultrafast* (FTTP), richiedendo a BT di permettere un più facile accesso ai condotti sotterranei ed ai pali telefonici, in modo da favorire il dispiegamento della fibra da parte dei concorrenti. Ofcom prospettò, inoltre, la possibilità di una *deregulation* nelle zone del paese a più forte concorrenza.

Il 25 Febbraio 2016 Ofcom pubblicò le “prime conclusioni” della riforma strategica del mercato delle comunicazioni digitali. La prima di questo tipo negli ultimi dieci anni.

Il tema più atteso e dibattuto, però, riguardò la riforma di *Openreach*. Ofcom maturò la convinzione che il modello di separazione funzionale in vigore non avesse rimosso la convenienza e la possibilità di BT di attuare comportamenti discriminatori contro i concorrenti.

Per tale motivo, nel luglio 2016, Ofcom inserì in consultazione la propria proposta di separazione societaria di *Openreach*². Le caratteristiche principali del modello di separazione proposto da Ofcom furono le seguenti:

- *Openreach deve essere stabilita come un'azienda separata controllata da BT;*
- *Il Consiglio di Openreach deve essere formato da una maggioranza di consiglieri indipendenti e non affiliati al Gruppo BT ed è prevista la consultazione di Ofcom nel processo di nomina dei consiglieri;*
- *Openreach deve agire nell'interesse di tutti i clienti downstream e pertanto è dovere dei membri del Consiglio attenersi a tale prescrizione;*
- *Il CEO di Openreach riporta direttamente al Consiglio di Openreach;*
- *Openreach ha un obbligo di consultare formalmente tutti i clienti downstream al fine di definire il piano degli investimenti;*
- *Openreach deve essere in grado di sviluppare autonomamente i propri piani operativi e strategici all'interno di una cornice di budget stabilita da BT;*
- *Il personale deve essere formalmente legato ad Openreach e non più al Gruppo BT;*
- *Openreach deve diventare proprietaria di tutti gli asset di rete utilizzati per erogare i propri servizi wholesale;*
- *Openreach deve acquisire adeguate risorse e competenze per diventare autonoma nello sviluppo della propria strategia e per gestire operativamente le attività di cui è responsabile;*
- *Openreach deve avere un suo specifico brand senza alcun riferimento all'affiliazione con BT;*
- *La compliance regolamentare con il modello di separazione societaria proposto da OFCOM deve essere garantita direttamente dal Consiglio di Openreach supportato da un apposito comitato per la compliance costituito dai soli membri indipendenti del Consiglio.*

Il 10 marzo 2017 BT notificò ad Ofcom i propri impegni volontari che riflettono in larga parte le richieste formulate da Ofcom. Il modello di separazione indicato da Ofcom nel luglio 2016 venne accettato da BT con una sola sostanziale differenza: gli asset della rete di accesso rimangono di proprietà di BT ancorché siano gestiti in esclusiva da *Openreach*.

Gli impegni di BT si sostanziano in quattro documenti principali pubblicati nel sito di BT². L'entrata in vigore degli impegni di BT è condizionata al verificarsi di quattro pre-condizioni esplicitate nel documento di notifica: le prime tre riguardano il riassetto in materia pensionistica e contrattuale necessario al trasferimento di circa 32.000 dipendenti da BT alla neonata *Openreach Limited*; la quarta condizione riguarda l'indispensabile abrogazione degli impegni di BT approvati da Ofcom nel 2005, ovvero quelli che portarono al modello della separazione funzionale con Eol.

Ofcom dunque avviò il 17 marzo 2017 uno specifico *market test* sia sugli impegni volontari presentati da BT sia sulla connessa abrogazione degli impegni presentati da BT nel 2005³. Al *market test* fece quindi seguito una dichiarazione di Ofcom, pubblicata il 13 luglio 2017, con cui gli impegni presentati da BT vengono ritenuti idonei a indirizzare le preoccupazioni di Ofcom nei limiti intrinseci dell'integrazione verticale (ancorché mitigata dalla separazione funzionale introdotta nel 2005) dal punto di vista dell'assetto concorrenziale e dell'interesse pubblico⁴.

L'evoluzione del modello di separazione verticale di BT può essere contestualizzato facendo riferimento alla tassonomia dei modelli di separazione adottata da Ofcom nell'ambito della *Strategic Review*. Ofcom propone, in particolare, una tassonomia con otto livelli crescenti di separazione (si veda la *Figure 14: Models of Separation*, tratta dal rapporto conclusivo sulla *Strategic Review*).

Secondo Ofcom il modello di separazione funzionale adottato da BT nel 2005 collocava *Openreach* al quinto livello della scala della separazione. Si trattava infatti di un modello che prevedeva una *governance* separata di *Openreach* rispetto al resto del Gruppo BT, ancorché basata su amministratori espressi interamente da BT.

Con la nomina di un *Consiglio* di amministratori in prevalenza indipendenti, avvenuta all'inizio del 2017, la separazione funzionale di *Openreach* è salita al sesto livello della scala della separazione utilizzata da Ofcom.

Con la prevista costituzione di una vera e propria società separata, la *Openreach Limited*, si passerebbe poi al settimo livello di separazione verticale.

Models of separation

1. Accounting Separation	Separate financial reporting, with costs and revenues of the upstream and downstream products allocated into different baskets.
2. Creation of a wholesale division	A separate wholesale division established to supply inputs to competitors, but without equivalence of access.
3. Virtual separation	Services offered to internal and external customers on equal terms, without any physical separation of the businesses.
4. Functional separation	Physical separation of the business and its processes, e.g. location, staff, branding, management information systems.
5. Functional separation with local incentives	Functional separation with separate governance and different management incentives to those of the wider firm.
6. Functional separation with independent governance	Creation of a divisional Board with non-executive members who act independently from the group Board
7. Legal separation	Upstream business is established as a separate legal entity within the wider group, but remains under the same overall ownership.
8. Structural separation	Split of the vertically-integrated operations into separate legal entities, with no significant common ownership and "line-of-business" restrictions to prevent them re-entering each other's markets.

1. Ofcom, Strengthening Openreach's strategic and operational independence – Proposal for comment, 26 July 2016.
2. Notification to Ofcom pursuant to Section 89C Communications Act 2003; Commitments of BT Plc and Openreach Limited to Ofcom; Governance Protocol; British Telecommunications PLC and Openreach Limited: agency and services agreement.
3. Ofcom, Delivering a more independent Openreach: update on BT's voluntary notification under s. 89c Communications Act 2003 and consultation on releasing the BT Undertakings pursuant to section 154 Enterprise Act 2002, 17 March 2017.
4. Ofcom, Delivering a more independent Openreach – Statement on releasing the BT Undertakings pursuant to section 154 Enterprise Act 2002, 13 July 2017.

04

Azioni svolte e
risultati conseguiti

4.1. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, anche utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di TIM o, più in generale, all'inosservanza del principio di non discriminazione. Nei casi in cui venga accertata una violazione da parte di TIM, a cui quest'ultima non abbia provveduto a porre rimedio, nei tempi e modi previsti, l'Organo di vigilanza è tenuto a darne notizia all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione della stessa TIM.

La gestione delle segnalazioni inviate all'Organo di vigilanza avviene secondo un processo, descritto nel Regolamento dell'Organo medesimo e dettagliato nella determinazione n. 18/2016 (che ha sostituito la vecchia procedura a suo tempo disciplinata dalla determinazione n. 10/2014, anche alla luce delle novità introdotte con il nuovo Regolamento), che prevede una prima fase di accertamento della congruità del reclamo, a seguito della quale è avviata l'attività di verifica. Al termine di tale attività istruttoria, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata.

4.1.1. Le segnalazioni degli OAO

Nel corso del 2017, l'Organo di vigilanza ha avviato l'istruttoria della Segnalazione "S01/17 – Wind Tre/Attivazioni su LNA; VULA; ONU; *policy* di contatto e gestione *on field*", a seguito dell'incontro con l'operatore che si è svolto il 22 novembre 2017 presso la sede dell' OdV. L'operatore ha portato all'attenzione del Consiglio presunti disservizi nella fornitura di alcuni servizi *wholesale*. Considerato che l'oggetto della segnalazione della Società non è risultata generico o infondato, il Consiglio, nella seduta del 20 dicembre, ha approvato la determinazione citata con la quale ha avviato l'attività di verifica.

4.1.2. Segnalazioni e reclami non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza

Nel 2017 l'Ufficio di vigilanza ha ricevuto 99 reclami relativi a disservizi e problematiche che esulavano dal mandato assegnato all'Organo di vigilanza, e relativi invece alla gestione dei rapporti commerciali con i clienti di TIM e degli OAO.

Conformemente al Regolamento dell'Organo di vigilanza, tutti i citati reclami sono stati trasmessi dall'Ufficio di vigilanza alle competenti funzioni interne di TIM, fornendo al contempo un tempestivo riscontro ai clienti interessati.

4.2. IL NUOVO MODELLO DI EQUIVALENCE

Il Nuovo Modello di Equivalence di TIM, approvato dall’Autorità con la delibera 652/16/CONS, risponde alle diverse richieste di potenziamento del precedente assetto. Il NME prevede, per i servizi base di accesso all’ingrosso regolamentati, una completa assimilazione di TIM ad una OAO infrastrutturato.

Secondo tale modello, la fornitura dei servizi base di accesso (ULL, SLU, VULA FTTB, VULA FTTH) per TI e OAO avviene tramite le stesse unità organizzative, processi e banche dati. Gli altri servizi di accesso all’ingrosso regolamentati sono invece gestiti mediante un processo di *equivalence* rafforzato rispetto all’attuale e denominato “*Equivalence Plus*”. Questi ultimi servizi sono costituiti da due componenti: una relativa al servizio base in *Full Equivalence* ed un’altra relativa alla componente di rete aggiuntiva necessaria per fornire il servizio finale (*Bitstream*, VULA FTTC, ecc).

Il punto di avvio del NME è rappresentato dall’inserimento di *Open Access* nell’ambito della nuova direzione *Wholesale*. L’Autorità ha valutato il progetto di riorganizzazione interna in grado di incrementare l’efficienza dell’intero processo, assicurando che l’accesso all’ingrosso alla rete fissa di TIM, da parte di TIM *Retail* e degli OAO, per i servizi di accesso base, avvenga utilizzando la medesima organizzazione e, dunque, eliminando le asimmetrie.

Il NME prevede interventi in tre principali ambiti operativi: processi, sistemi informativi e basi di dati.

I servizi base di accesso all’ingrosso regolamentati sono forniti in *Full Equivalence* secondo un processo unificato in cui l’equivalenza è garantita dalle seguenti regole:

- Sulla rete in rame, TIM *Retail* acquista la componente di accesso in *Unbundling* (ULL);
- Sulla rete in fibra con architettura *Fiber to the Cabinet* (FTTC), TIM *Retail* acquista la componente di accesso in *Sub Loop Unbundling* (SLU);
- Sulle altre architetture di reti in fibra in modalità *Fiber To The Distribution Point* (FTTdp), *Fiber To The Building* (FTTB), *Fiber To The Home* (FTTH), TIM *Retail* acquista il servizio di accesso *Virtual Unbundling Local Access* (VULA)

Gli altri servizi *wholesale* regolamentati per l’accesso alla rete fissa sono offerti secondo un Modello di *Equivalence* potenziato rispetto all’attuale (cd. *Equivalence Plus*), in cui ai servizi base di accesso si aggiungono, in logica pienamente modulare, le ulteriori componenti necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di TIM.

La riduzione delle differenze di *work-flow* dei processi ha inoltre implicato un consistente intervento

sui sistemi informativi; uno fra tutti il nuovo CRM-NOW che gestisce sia gli ordinativi TIM che quelli degli OAO. Di particolare interesse da parte dell'Autorità sono stati i rilasci *software* riguardanti i tracciati record dei file degli ordinativi di lavoro, considerato il loro impatto sull'operatività e sui sistemi informatici degli operatori alternativi.

Per quanto riguarda la rimozione delle asimmetrie tra basi di dati si riporta un estratto dell'articolo 6 comma 1 della delibera n. 652/16/CONS “*La rimozione delle asimmetrie tra le basi dati, di cui all'articolo 64 comma 15, lettera III), della delibera n. 653/15/CONS è garantita da TIM mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e TIM Retail, denominata NetMap, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi wholesale di accesso e pubblicata sul portale wholesale di TIM.*”

Il *database NetMap* contiene infatti tutte le informazioni di natura toponomastica e di copertura tecnica necessarie all'emissione degli ordinativi di lavoro. L'accesso alle informazioni contenute nel *database* avviene agli stessi termini e condizioni per TIM Retail e gli OAO. Per esempio, l'aggiornamento delle informazioni toponomastiche reperibili in *NetMap* potrà essere richiesto, secondo le stesse modalità, sia da TIM Retail sia dagli OAO al soggetto terzo scelto da TIM per l'aggiornamento della toponomastica.

Il transito degli ordinativi TIM Retail con Linea Non Attiva nella Nuova Catena di *Delivery* è iniziato a novembre 2016. Il passaggio degli Ordinativi TIM con Linea Attiva è, invece, iniziato insieme alla migrazione degli ordinativi OAO ad ottobre 2017 ed a valle della conclusione della migrazione degli ordinativi TIM con Linea Non Attiva.

Il 2017 è stato dunque un anno di transizione e l'OdV, come richiesto dall'Autorità, si è orientato sempre più allo studio ed analisi delle attività connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence*, come descritto nel paragrafo successivo.

4.3. ATTIVITÀ A PIANO LAVORI 2017 RICHIESTE DA AGCOM

L'articolo 15-bis (recante Ulteriori attività attribuite all'OdV) del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza, prevede che, nell'ambito del piano annuale, l'Autorità e TIM possano chiedere all'OdV di svolgere attività di studio e analisi volte ad approfondire aspetti tecnici e metodologici riguardanti le problematiche di non discriminazione di sua competenza.

L'Autorità si è avvalsa di tale facoltà e con lettera del 24 gennaio 2017, avente per oggetto “Comunicazione ai sensi del Regolamento dell'OdV del piano di lavoro annuale 2017”, ha richiesto

all'OdV un'attività di analisi ed approfondimento su specifici temi di particolare interesse ed attualità alla luce dell'introduzione da parte di TIM del Nuovo Modello di *Equivalence*.

Le analisi sollecitate riguardano il tema del **monitoraggio della migrazione al nuovo sistema di delivery** in cui si è stato previsto il supporto per un'attività volta all'individuazione di indicatori utili ad evidenziare i benefici, in termini prestazionali, del nuovo sistema di *delivery*.

Un'altra area di analisi è rappresentata dall'**evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento** in cui è stato chiesto supporto per una proposta di modifica o integrazione dei KPI di non discriminazione. È stata inoltre sollecitata un'analisi dell'attuale sistema di gestione dei "Non Realizzabili" e possibili ipotesi di una **razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto**. In ultimo, l'Autorità ha richiesto un'attività volta **all'analisi di qualità del database NetMap**.

4.3.1. Monitoraggio della migrazione al nuovo sistema di delivery

I KPI introdotti dal Gruppo di impegni n.3 della delibera n. 718/08/CONS hanno monitorato la parità di trattamento nella precedente situazione di *Equivalence of Output*, mentre i KPI in via di definizione da parte dell'Agcom serviranno alla verifica della non discriminazione nel Nuovo Modello di *Equivalence*. Tra questi due scenari si è aperto un periodo transitorio che ha richiesto un'approfondita riflessione sull'attività di monitoraggio della non discriminazione. Gli OL (ordinativi di lavoro) di TIM di Linea Non Attiva (LNA) sono confluiti nella Nuova Catena di *Delivery* nel corso di alcuni mesi e solo dopo la conclusione di questa fase si è avviata la migrazione degli OL di TIM con Linea Attiva (LA) e degli ordinativi degli OAO.

Per evitare un indefinito periodo di assenza del confronto di parità di trattamento, l'OdV, con la determinazione 20/2016, ha disposto un apposito monitoraggio del transitorio in cui agli Indicatori della delibera 718/08/CONS, validi fino alla conclusione del procedimento Agcom relativo alla definizione dei nuovi KPI di non discriminazione, sono stati affiancati, per gli OL transitati nella Nuova Catena di *Delivery*, dei nuovi indicatori "ad hoc" (detti in seguito "indicatori transitori") calcolati con formule, perimetro e punti di misura stabiliti con criteri analoghi a quelli sottostanti alla definizione degli indicatori di cui alla delibera n. 718/08/CONS.

Questa metodologia ha garantito la validità dell'impianto della delibera 718/08/CONS anche durante la fase transitoria, permettendo il confronto tra le prestazioni degli ordinativi TIM Retail della Nuova Catena di *Delivery*, da un lato, e le analoghe prestazioni degli ordinativi OAO transitanti nella vecchia catena, dall'altro. In tal modo si è assicurata la continuità del monitoraggio degli indicatori di non discriminazione sino al termine della migrazione nella Nuova Catena di *Delivery*.

I KPI transitori, calcolati con le regole derivate dalla delibera 718/08/CONS, hanno permesso non solo il confronto TIM *Retail* – OAO durante il periodo della migrazione, ma hanno anche reso possibile una comparazione tra le performance degli ordinativi di lavoro tra la Vecchia e la Nuova Catena di *Delivery*.

Al fine di valutare la corretta significatività degli indicatori “ex 718” e di quelli transitori si è richiesto a TIM di avere contezza dei volumi (in valori assoluti) degli ordinativi transitanti nella vecchia e nella Nuova Catena di *Delivery*. In tal modo, nel corso della migrazione, è stato possibile valutare la variazione dei pesi relativi degli indicatori “ex 718” e degli “indicatori transitori” al variare dei volumi degli ordinativi nelle due catene.

Si evidenzia che le considerazioni fin qui espresse si riferiscono al processo di *delivery*, in quanto, nel periodo transitorio, l’impianto della delibera n. 718/08/CONS rimane valido per il processo di *Assurance* definito nell’ambito del Nuovo Modello di *Equivalence*.

Insieme di riferimento degli indicatori transitori

Come già descritto in precedenza, agli indicatori della delibera n. 718/08/CONS si sono affiancati gli indicatori transitori calcolati con analoghe formule e, a meno di qualche approssimazione, sugli stessi perimetri ed insiemi di riferimento degli indicatori ex 718.

Nella tabella seguente, per ogni indicatore del sistema di monitoraggio (prima colonna), sono riportati gli insiemi di riferimento in termini di servizi considerati per gli OL TIM *Retail* nella vecchia catena (2° colonna), per gli OL degli OAO nella vecchia catena (3° colonna), per gli OL TIM Retail nella nuova catena (4° colonna) e per gli OL degli OAO nella nuova catena (5° colonna).

Per gli OL nella vecchia catena, gli insiemi di riferimento sono quelli definiti dall’attuale sistema di indicatori della delibera 718/08/CONS, mentre per gli OL nella nuova catena l’insieme dei servizi è quello stabilito per i nuovi indicatori di transizione sulla base del criterio di confrontabilità in linea con la delibera n. 718/08/CONS.

MONITORAGGIO TRANSITORIO	VECCHIA CATENA DI DELIVERY		NUOVA CATENA DI DELIVERY	
KPI 1 DELIVERY "FONIA"	RETAIL EX 718	WHOLESALE EX 718	TI RETAIL KPI TRANSITORI	WHOLESALE KPI TRANSITORI
% risp App / % risp DAC	NIP Trasformazioni Rientri LNA	ULL WLR SHA LNA	ULL FONIA LNA	ULL / WLR SHA WHOLESALE LNA
% risp OL espletati entro 20gg	NIP Trasformazioni Rientri LNA	ULL WLR SHA LNA	ULL FONIA LNA	ULL / WLR SHA WHOLESALE LNA
% tempi medi SPM in gg solari	NIP Trasformazioni Rientri LNA	ULL WLR SHA LNA	ULL FONIA LNA	ULL / WLR SHA WHOLESALE LNA
KPI 1 DELIVERY BROADBAND	RETAIL EX 718	WHOLESALE EX 718	TI RETAIL KPI TRANSITORI	WHOLESALE KPI TRANSITORI
% OL espletati entro 10gg SENZA intervento	Alice Alice voce LA	Bitstream Easy IP LA	Broadband LA	Bitstream Easy IP LA
% OL espletati entro 20gg CON intervento	Alice Alice voce LNA	Bitstream Easy IP LNA	Broadband LNA	Bitstream Easy IP LNA
% OL espletati entro 30gg CON intervento	Alice Alice voce LNA	Bitstream Easy IP LNA	Broadband LNA	Bitstream Easy IP LNA
Tempi medi SPM OA in gg solari	Alice Alice voce LNA + LA	Bitstream Easy IP LNA + LA	Broadband LNA + LA	Bitstream Easy IP LNA + LA
KPI 1 NPD	RETAIL EX 718	WHOLESALE EX 718	TI RETAIL KPI TRANSITORI	WHOLESALE KPI TRANSITORI
% OL in coda unica risolti	OL in coda unica risolti / OL totali	OL in coda unica risolti / OL totali	OL in coda unica risolti / OL totali	OL in coda unica risolti / OL totali
% OL in KO rete	OL in KO rete OL totali	OL in KO rete OL totali	OL in KO rete OL totali	OL in KO rete OL totali
Aging permanenza in Coda Unica	OL in coda unica entro 60gg OL in coda unica	OL in coda unica entro 60gg OL in coda unica	OL in coda unica entro 60gg OL in coda unica	OL in coda unica entro 60gg OL in coda unica

Si evidenzia che nel gruppo di indicatori “KPI1 - Delivery Fonia” il servizio di riferimento per gli indicatori transitori è costituito dalla componente ULL con Linea Non Attiva, mentre lato *Wholesale* ex 718 si considera l’insieme dei servizi ULL, WLR e SHA con Linea Non Attiva. In realtà, tenendo conto che i volumi di SHA e WLR sono assolutamente marginali, il confronto tra i due segmenti *Retail* e *Wholesale* risulta sostanzialmente riferito alla stessa classe di servizi.

Per quanto riguarda il gruppo di indicatori “KPI1 - Delivery Broadband”, il servizio di riferimento per l’indicatore transitorio risulta essere costituito dalle attivazioni broadband TIM, mentre lato *Wholesale* ex 718/08/CONS si considerano i servizi Bitstream ed *Easy-IP*.

Il monitoraggio del transitorio

Nel corso del 2017 l'UdV ha inviato ogni mese all'Autorità il *report* di monitoraggio della migrazione al nuovo sistema di *delivery*. Nei primi tre mesi dell'anno il confronto di parità si è svolto ancora con gli indicatori di cui alla delibera n. 718/08/CONS e le risultanze emerse in questo periodo iniziale sono riassunte nel paragrafo 4.6.

In generale il monitoraggio del transitorio, ancora in corso nel momento in cui si scrive, evidenzia, in questa fase in cui volumi significativi di OL *Wholesale* transitano ancora nella vecchia catena, *performance* migliori per il NME almeno fino a novembre 2017, periodo dopo il quale le differenze prestazionali tra vecchia e nuova catena si sono ridotte o addirittura invertite a favore della vecchia catena di *delivery*, evidenza che ha portato AGCom a diffidare TIM con la delibera n. 133/18/CONS.

4.3.2. Evoluzione del Sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento

4.3.2.1. La proposta OdV di razionalizzazione e aggiornamento dei KPI di parità di trattamento

Nell'ambito del procedimento di revisione dei *Key Performance Indicator* (KPI), connessi all'approvazione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) di TIM (rif. Del. 652/16/CONS), Agcom ha chiesto ad OdV un supporto per:

- **elaborare** proposte di modifica ed integrazione dei KPI;
- **avviare** una collaborazione per l'individuazione dei KPO (*Key Performance Objectives*).

L'esperienza maturata dall'Organo di vigilanza in questi anni ha consentito di individuare e delimitare con precisione l'oggetto del monitoraggio di parità di trattamento ed ha evidenziato:

- **l'importanza** di partire dall'analisi dei processi, elaborarne i flussi di dettaglio in modo da distinguere le responsabilità TIM da quella OAO/Cliente finale ed individuare i corretti morsetti di misura;
- **la necessità** di disporre di servizi e *basket* di riferimento omogenei, tenendo conto sia di fattori esterni che possono influenzare i processi (ad esempio richieste specifiche da parte degli operatori) che dei volumi che concorrono al calcolo dei KPI per salvaguardarne la significatività;
- **l'esigenza** di sottoporre a periodico aggiornamento il sistema dei KPI per tenere conto della evoluzione tecnologica, dei servizi e del mercato;
- **l'esigenza** di tener conto delle aspettative del mercato/cliente finale.

Nel formulare una proposta per un nuovo paniere di indicatori, si è tenuto conto anche dei vincoli regolamentari. In particolare, la delibera 652/16/CONS stabilisce dei criteri precisi per la confrontabilità

dei servizi tra TIM e OAO, in funzione del tipo di regime di *Equivalence* (distinzione tra servizi forniti in *Full Equivalence* e servizi forniti in *Equivalence Plus*). Per i servizi in *Full Equivalence*, le misurazioni delle *performance* dei processi di *delivery* e *assurance* in logica di valutazione della parità di trattamento sono effettuate a parità di servizi, di processi e di sistemi utilizzati da TIM Retail e dagli OAO, mentre per i servizi in *Equivalence Plus*, la logica di confrontabilità tra TIM Retail e gli OAO continua ad essere basata sull'equivalenza dei servizi forniti all'utenza finale.

Anche la delibera n. 321/17/CONS ha importanti ricadute sul calcolo degli indicatori di non discriminazione in *Full Equivalence*, mentre non vi sono ripercussioni sugli indicatori di non discriminazione in *Equivalence Plus*. Infatti, per gli ordinativi ULL e SLU gestiti in regime di disaggregazione, cambia il perimetro delle fasi di processo sotto l'esclusivo dominio di competenza di TIM. In particolare, si evidenzia che:

- **per i processi di *delivery***, il dominio di competenza di TIM è circoscritto alle sole fasi di accoglienza e di verifiche tecniche e progettazione, rimanendo escluse le fasi di presa appuntamento, realizzazione *on field* e chiusura commerciale;
- **per i processi di *assurance***, il dominio di competenza di TIM è limitato alla sola fase di *back office*, rimanendo esclusa la fase *on field*.

Per i servizi SLU e ULL gestiti in regime disaggregato sono stati quindi previsti degli indicatori *ad hoc* che misurano il tempo intercorrente tra il momento dell'ingresso nei sistemi di TIM *Wholesale* dell'ordine di lavoro/del *ticket* e il momento di inoltro dello stesso all'Impresa *System* selezionata dall'OAO.

Gli indicatori proposti per il *delivery* considerano 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.

4.3.2.2. La proposta OdV 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. Questo approccio presenta una serie di vantaggi, tra i quali:

- a. consente di tenere conto di effetti di composizione che possono far divergere i KPI dei vari operatori anche in assenza di discriminazione;
- b. consente di condurre un'analisi più dettagliata e, potenzialmente, di verificare la presenza di discriminazione in una specifica area geografica (o per uno specifico tipo di contratto) e anche nei confronti di uno specifico operatore;
- c. consente una implementazione immediata, senza il ricorso a una finestra temporale iniziale di osservazione, che obbligherebbe, nella fase di avvio del Nuovo Modello di *Equivalence*, ad un periodo di «cecità» di molti mesi prima di poter verificare la presenza di discriminazione.

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, quali, per esempio, il tipo di servizio, il numero di giorni di sospensione, il numero di episodi di sospensione, l'area geografica e ogni altra possibile caratteristica osservabile dell'ordine di lavorazione.

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 mese nel quale il KPI è calcolato, il tipo di servizio richiesto, 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.

4.3.3. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

Attraverso il piano di lavoro annuale, l'Autorità ha richiesto la collaborazione dell'OdV per analizzare l'attuale sistema delle causali di scarto e formulare possibili ipotesi di una sua razionalizzazione e semplificazione secondo le linee guida dell'art. 7 della delibera n. 652/16/CONS, di seguito richiamate:

- a. il sistema delle causali di scarto risponde ai criteri di semplificazione e trasparenza;
- b. ciascun Non Realizzabile (NR) è associato alla categoria regolamentare, tra quelle definite con la delibera n. 274/07/CONS (Categorie A, B, C, D, E), alla quale appartiene;
- c. a ciascun NR è associata una legenda che spieghi in modo chiaro ed esaustivo il motivo per cui la causale di scarto ricorre ed eventuali azioni correttive;
- d. lo schema dei NR deve essere definito coerentemente al processo di *provisioning*

L'Organo di vigilanza ha avviato i lavori per la definizione di una proposta metodologica di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto arrivando a produrre una prima nota metodologica ad aprile del 2017; la proposta completa di razionalizzazione delle causali di scarto applicata ai servizi *Wholesale*, svolta mediante l'attuazione della metodologia citata, è stata, invece, inviata all'Autorità a novembre del 2017.

La proposta metodologica di razionalizzazione delle causali di scarto non mira necessariamente ad una riduzione del numero delle causali di scarto, ma piuttosto ad una loro riorganizzazione secondo criteri ispirati alla delibera n. 652/17/CONS.

Nel merito l'Ufficio ha preventivamente analizzato lo scenario di riferimento tramite l'elaborazione dei dati delle causali di scarto degli ordinativi relativi al periodo di un anno, rilevando come quasi la metà

delle causali esistenti non sia più utilizzata, a dimostrazione dell'obsolescenza dell'attuale impianto.

Oltre a ciò, come evidenziato nella delibera n. 122/16/CONS, molte causali di scarto sono risultate di difficile interpretazione rappresentando, quindi, una possibile causa di allungamento dei tempi di lavorazione dell'OL e della risoluzione della problematica sottostante. Pertanto, la razionalizzazione non poteva prescindere dalla corretta descrizione dello specifico controllo del processo che origina la causale di scarto e da una chiara e precisa descrizione della stessa causale.

La metodologia individuata si fonda 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. Questo approccio implica che la razionalizzazione vera e propria sia applicata esclusivamente alle causali di scarto attuate nella NCD, verificando, però, la correttezza dell'esclusione delle causali non comprese nel nuovo processo tramite un'attività di riconciliazione tra le causali esistenti e le causali implementate in NCD.

Il fulcro della metodologia è, 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.

Alla luce degli elementi descritti, è possibile analizzare le causali di scarto in base alle informazioni che le stesse devono veicolare per il buon funzionamento del processo. Ciò consente di:

- **accertare** che per ogni scarto di processo esista e sia associabile una causale coerente con il tipo di controllo previsto (copertura di tutte le uscite di scarto);
- **comprendere** il significato della causale di scarto e la conseguente azione correttiva;
- **verificare** l'esistenza di eventuali causali non più utilizzabili (mancanza di uscite di scarto associabili alla causale);
- **riscontrare** l'eventuale ripetizione di una stessa causale per controlli e fasi differenti del processo.

Il principale criterio utilizzato nella razionalizzazione delle causali di scarto è quello di univocità della causale rispetto al "Controllo" del processo a prescindere dal servizio o dal tipo di lavorazione. Tale criterio ha condotto talvolta a creare nuove causali di scarto, per rendere conto di controlli diversi (seppur attualmente coperti dalla stessa causale) ed altre volte ad aggregare diversi codici di scarto in un'unica causale, perché afferenti al medesimo controllo, anche se utilizzato per servizi diversi (per esempio duplicazione di numerose causali tra i processi per servizi di Accesso e per servizi *Broadband*).

4.3.4. Analisi di qualità del nuovo data base *NetMap*

Nella “Comunicazione ai sensi del Regolamento dell’OdV del piano di lavoro annuale per il 2017” inviata da Agcom in data 24 gennaio 2017 si richiede all’Organo di vigilanza un supporto per valutare due aspetti riguardanti l’utilizzo di *NetMap*:

1. la non discriminazione nell’uso delle informazioni del data base ai fini della realizzazione degli ordinativi di lavoro;
2. l’identificazione di KPI di qualità delle informazioni fornite da *NetMap* e loro monitoraggio.

La proposta formulata da OdV per definire un set di indicatori di non discriminazione e qualità delle informazioni rese disponibili da Net Map tiene conto di queste esigenze. In particolare, per monitorare il livello qualitativo delle funzionalità fornite dalla base dati di *NetMap*, occorre considerare tre caratteristiche:

1. Livello di aggiornamento degli indirizzi (vie e civici) presenti nel DB: ci si aspetta che tutti i civici esistenti siano presenti in *NetMap*;
2. Efficienza dell’associazione tra civici ed elementi di rete: l’obiettivo ottimale è che tutti i civici abbiano associato almeno un elemento di rete;
3. Correttezza dell’associazione tra civici ed elementi di rete: ci si aspetta che ogni civico presente in *NetMap* abbia associato il terminale di rete corretto.

Nell’allegato B alla delibera n. 652/16/CONS, TIM ha presentato una proposta strutturata su due indicatori di qualità:

- percentuale di corrispondenza tra civici presenti in *NetMap* e quelli indicati dall’Ente certificatore (*WarePlace*);
- percentuale di corrispondenza tra civici presenti in *NetMap* e l’elemento di rete di riferimento per la verifica di copertura del servizio.

L’OdV ha ritenuto opportuno integrare la proposta di TIM con alcuni indicatori aggiuntivi al fine di:

1. fornire evidenza dei possibili errori di associazione tra civico ed elemento di rete;
2. misurare anche il livello della qualità delle informazioni fornite dal soggetto terzo.

Si è ritenuto opportuno, inoltre, prevedere un indicatore che possa rendere conto del livello di parità di trattamento tra *Wholesale* e *Retail* nella fruibilità delle informazioni contenute in *NetMap*. Affinché gli indicatori di qualità e di parità di trattamento calcolati siano significativi, occorre prima di tutto

disporre di uno strumento che consenta di avere la ragionevole certezza che l'operatore in esame utilizzi pienamente la base dati di *NetMap*. A tale scopo si ritiene utile introdurre un indicatore di controllo, detto "indicatore di corrispondenza", che dia conto del grado di utilizzo della base dati *NetMap* da parte di un dato operatore. Affinché risultino validi e significativi (e quindi possano essere presi in considerazione) tutti gli indicatori di qualità e non discriminazione, "l'indicatore di corrispondenza" deve superare una certa soglia (esempio 95% o 96%). Gli indicatori di qualità e di non discriminazione sono stati definiti in modo da coprire tutti le eventualità in cui l'operatore non può emettere l'OL o questo è rifiutato per mancato aggiornamento di *Netmap* o per una situazione "on field" diversa da quella contenuta in *Netmap*. Sono stati considerati in particolare i seguenti casi:

CASO A

L'operatore che utilizza *NetMap* deve emettere un ordinativo con un indirizzo esistente, ma non ancora presente in *NetMap* perché non ancora aggiornato dal soggetto terzo incaricato di certificare l'esistenza dell'indirizzo.

CASO B

Un operatore presenta un ordinativo con indirizzo corretto presente su *NetMap* per un servizio che risulta disponibile per tipologia e caratteristiche sulla base dati di *NetMap*, ma durante l'intervento "on field" viene restituito il NR per mancanza della corrispondente copertura tecnica del servizio.

4.4. ATTIVITÀ DI VIGILANZA RELATIVA AL GRUPPO DI IMPEGNI N. 1

4.4.1. Attività di verifica sulla Gestione della Coda Unica


Con la determinazione n. 3/2017 del 25 gennaio 2017, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio 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 AOL tenute nel 2016. L'analisi dei risultati ottenuti dalle suddette sessioni di verifica aveva, infatti, evidenziato che la maggior parte delle anomalie nella gestione degli accordamenti era riconducibile a due tipologie di casistiche:

1. Mancanza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di rete satura in primaria;
2. Attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati. Questa fattispecie è stata riscontrata in prevalenza su ordinativi caratterizzati come negativi rete per mancanza di rete (nuove lottizzazioni).

A partire dal 30 giugno 2016, TIM ha provveduto a dare attuazione a quanto richiesto dall'OdV attraverso la messa in esercizio di un nuovo rilascio *software* dei sistemi di gestione dell'accodamento che aumenta notevolmente i casi di accodamento automatico degli ordinativi, eliminando alcune precondizioni. In particolare, per quanto riguarda i negativi rete in rete primaria, nella nuova procedura per stabilire l'accodamento automatico si prescinde dalla presenza in coda di un ordinativo con lo stesso indirizzo di quello in esame, mentre per i negativi rete per nuova lottizzazione lo stesso accodamento automatico è attuato anche in presenza di distributori aventi in area di influenza lo stesso indirizzo dell'ordinativo in esame. Questi provvedimenti si aggiungono a quello già adottato il 30 ottobre 2015 con l'istruzione operativa che prevede che l'impresa esecutrice delle opere di sviluppo rete debba apporre su ogni nuova morsettiera non ancora documentata in banca dati un'apposita "etichetta di segnalazione" che riporti la scritta "TERMINALE DA NON UTILIZZARE PER ATTIVAZIONE" con caratteri di colore rosso su sfondo giallo e che questa sia rimossa a cura dell'impresa solo dopo la documentazione degli elementi terminali di rete in banca dati UNICA/RA. Le attività di verifica disposte per l'anno 2017 miravano quindi a riscontrare in campo l'efficacia dei provvedimenti sopra descritti.

Nel corso del 2017 sono state condotte 4 sessioni di verifica in 4 diverse AOL (una per ogni AOA). Le AOL sono state scelte in modo tale da riscontrare un numero di ordinativi significativi, in base alle statistiche del bimestre ottobre-novembre 2016.

Le sessioni di verifica sono state distribuite nel corso dell'anno in modo che in ogni AOL fossero analizzati ordinativi espletati in bimestri differenti da quelli degli ordinativi oggetto dell'analisi nelle altre AOL. La tabella seguente riassume date e AOL interessate dalle verifiche:



AOL	AOA	SEDE	DATA DI VERIFICA
Lombardia Centro Est	Nord Ovest	Bergamo	9 novembre 2017
Emilia Romagna	Nord Est	Bologna	14 luglio 2017
Roma	Centro	Roma	13 dicembre 2017
Napoli	Sud	Napoli	10 maggio 2017

L'analisi è stata condotta "on site" dall'Ufficio di vigilanza nel corso degli incontri presso le AOL e si è basata sull'esame dei dati estratti da Opera, delle carte di rete, e delle schermate di UNICARA (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 la corretta attuazione degli algoritmi correttivi di accodamento automatico per i casi di rete satura in rete primaria e di mancanza di rete per nuova lottizzazione. Infatti, la numerosità degli OL con gestione No FIFO (*First In First Out*) è significativamente diminuita dal 4,7% del 2016 all'1,1% del 2017 (9 OL su un totale di 810 verificati), dimostrando che le modifiche alle politiche di gestione della Coda Unica sollecitate dall'Organo di vigilanza si sono dimostrate efficaci.

Ciononostante, si è riscontrato che, su 198 accodamenti esaminati, 8 (pari al 4% del totale) hanno presentato qualche anomalia. Nonostante quindi la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento automatico adottati da TIM a seguito della determinazione OdV n.13/2016 del 12/05/2016, sono stati riscontrati ancora alcuni casi residuali di anomalie nella gestione degli accodamenti, riconducibili principalmente a due cause:

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.

A questo si aggiunge la necessità di avviare un più massivo monitoraggio degli ordinativi per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sulla Nuova Catena di *Delivery*, posto che gli aggiornamenti *software* sulla NCD per garantire queste prestazioni sono stati installati soltanto a partire dal mese di maggio 2017. Tali risultanze spingono a proseguire nel 2018 le attività di verifica presso le AOL al fine di accertare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento nella Nuova Catena di *Delivery* e la sostanziale riduzione dei casi critici connessi alle errate caratterizzazioni e ai disallineamenti delle banche dati.

4.4.2. Monitoraggio dell'indice di performance CRM

Nella sua comunicazione del 24 gennaio 2017, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha richiesto il supporto dell'Organo di vigilanza per "svolgere un'attività di individuazione e analisi di alcuni indicatori da applicare agli ordini *Retail*, su nuovo CRM, e *Wholesale*, su vecchio CRM, in modo che siano confrontabili". Al fine di rispondere alla richiesta di Agcom, l'OdV ha deliberato, con la

determinazione n. 9/2017 del 17 marzo 2017, l'avvio delle attività di monitoraggio del funzionamento del nuovo sistema CRM NOW e il prosieguo di quelle già in corso sul sistema CRM *Wholesale* di vecchia generazione, estendendo tali attività agli ordinativi di tutti i servizi *Wholesale* regolamentati (ULL, WLR, BTS, SLU, VULA e BTS NGA).

Al fine di poter avviare il monitoraggio e il confronto 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 -

A è il **numero di ordini di un determinato servizio**, ricevuti da *N* o più giorni, che alla data della rilevazione risultano in lavorazione sul CRM senza ordine formalizzato verso Open Access.

B è il **numero totale degli ordinativi in lavorazione** 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).

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

SERVIZIO	DATA RICEZIONE ORDINE
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

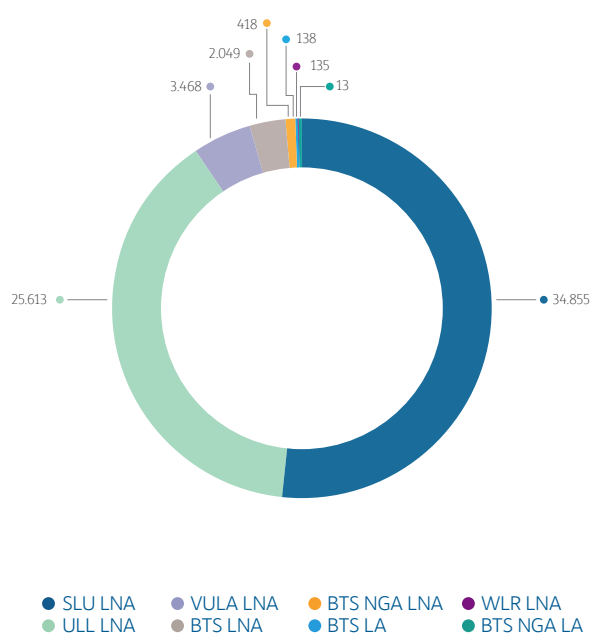
L'indicatore è calcolato per i seguenti servizi: ULL, WLR, BITSTREAM, SLU, VULA, BTS NGA.

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

Fermo restando che il monitoraggio delle prestazioni dei due CRM è iniziato il 7 di giugno 2017, occorre tener presente che la migrazione della gestione degli ordinativi degli OAO dalla vecchia alla nuova catena di *delivery* è iniziato solamente il 16 ottobre 2017 ed è ancora in corso.

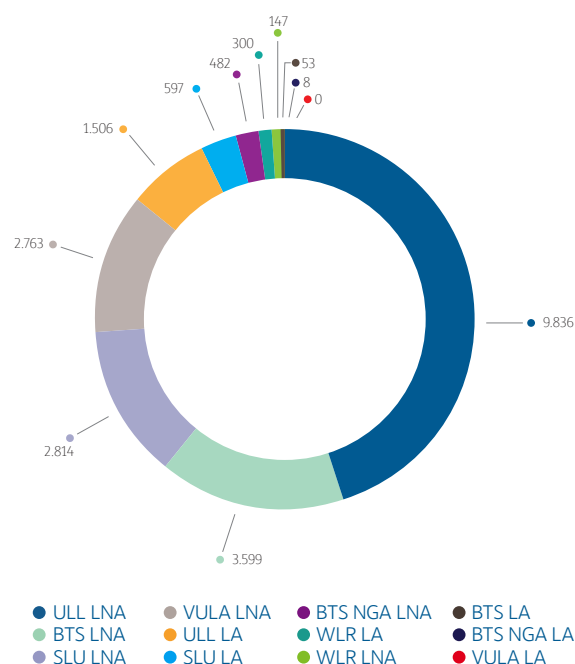
La figura che segue mostra lo stato degli ordinativi in lavorazione su CRM *Wholesale* (vecchio CRM OAO) e CRM NOW (Nuovo CRM OAO+ TIM *Retail*) al 18 dicembre 2017.

Ripartizione per servizio degli OL in lavorazione in CRM NOW



TOT. OL CRM NOW: 62.016

Ripartizione per servizio degli OL in lavorazione in CRM Wholesale



TOT. OL CRM Wholesale: 24.784

Si evidenzia che al 18 dicembre 2017 erano presenti sul CRM NOW ordinativi TIM e OAO per i servizi ULL LNA, SLU LNA, WLR LNA, VULA LNA, BTS LA e LNA, BTS NGA LA e LNA mentre erano ancora presenti solo su CRM *wholesale*: ULL LA, WLR LA, SLU LA, VULA LA). Di seguito sono riportati i risultati del monitoraggio effettuato nel corso del 2017 a partire dal mese di giugno.

Servizi ULL LNA

Le prestazioni del CRM NOW risultano sempre migliori rispetto al CRM *Wholesale*, con volumi di ordinativi in lavorazione nettamente superiori nel CRM NOW.

Servizi SLU LNA

Le prestazioni del CRM NOW risultano migliori rispetto al CRM *Wholesale* con volumi che al 18 dicembre 2017 risultano essere all'incirca 9 volte superiori.

Servizi VULA LNA

Le prestazioni del CRM NOW risultano migliori rispetto al CRM *Wholesale*. A seguito dell'avvio della migrazione della gestione degli ordinativi OAO, i volumi in lavorazione su CRM NOW sono cresciuti notevolmente al punto di superare quelli degli OL presenti su CRM *Wholesale*. Nella seconda parte del mese di dicembre i due volumi sono diventati comparabili.

Servizi BTS LNA

Nella rilevazione del 18 dicembre 2017, l'indicatore prestazionale per servizi BTS LNA risulta pari a zero per entrambi i CRM con volumi degli ordinativi su CRM *Wholesale* che risultano il doppio di quelli in lavorazione su CRM NOW.

Servizi BTS NGA LNA

Le prestazioni del CRM NOW risultano migliori rispetto al CRM *Wholesale* con volumi che risultano tra loro confrontabili.

4.5. MONITORAGGIO GRUPPO DI IMPEGNI N. 2

Nel corso del 2017, l'Organo di vigilanza ha verificato la corretta gestione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 di cui alla delibera n. 718/08/CONS e, nello specifico, l'istituzione di un sistema di incentivi al personale direttivo di TIM appartenente alle funzioni *Open Access* e *Wholesale* collegato al raggiungimento di determinati obiettivi strettamente correlati al rispetto della parità di trattamento, nonché alla soddisfazione espressa dagli OAO che acquistano i servizi e alla qualità, sicurezza ed efficienza della rete d'accesso.

Nel corso del 2017 TIM ha introdotto delle modifiche e delle semplificazioni nella rilevazione della *Customer Satisfaction* (CS) degli OAO. Tenuto conto dell'incidenza della CS nel calcolo del sistema di incentivi manageriale per il *management* della funzione *Wholesale* e della discontinuità introdotta rispetto alle precedenti rilevazioni, l'OdV ha raccomandato a TIM una serie di indicazioni, tra cui,

l'opportunità che la rilevazione della CS di TIM *Retail* non concorra al calcolo del valore complessivo e non sia utilizzata per la consuntivazione degli incentivi.

Si riporta, nel prosieguo, 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.

4.5.1. Piano degli Interventi di formazione e comunicazione

Si riporta, di seguito, una breve sintesi dei principali interventi di formazione 2017 realizzati da TIM sui temi della parità di trattamento, come previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 (delibera n. 718/08/CONS). Gli interventi formativi sono stati rivolti sia all'interno dell'Azienda (per le diverse funzioni coinvolte) sia all'intero mercato.

Sul versante interno, gli interventi realizzati da TIM in merito al rispetto del principio di non discriminazione e parità di accesso, sono stati orientati a due principali obiettivi:

- **contribuire** a diffondere nel mercato e in azienda la cultura dell'*Equivalence*, la conoscenza del NME e la consapevolezza del nuovo ruolo di TIM *Retail*;
- **agevolare** il passaggio di TIM *Retail* verso la nuova configurazione di operatore infrastrutturato, e quindi la completa transizione verso il NME sulle tematiche concernenti lo scenario *wholesale*, i servizi e le offerte correlate, i nuovi processi, i sistemi ed i comportamenti operativi coerenti con i nuovi processi.

Sul versante esterno gli interventi comunicazionali/formativi verso il personale degli OAO sono stati finalizzati a diffondere le conoscenze relative ai cambiamenti di processo e ai principali sistemi introdotti dal NME.

Nel corso del primo semestre 2017, TIM ha progettato e realizzato uno specifico piano di formazione dedicato ai Responsabili delle Direzioni *Consumer & Small Enterprise, Business & Top Client, Caring Services* e *Customer Management*.

È stato realizzato il workshop "*Equivalence Day*", della durata di un'intera giornata, che ha coinvolto complessivamente 335 *manager* di TIM *Retail* ed è stato ripetuto per 4 edizioni. Il *workshop* è stato realizzato con docenze interne delle principali funzioni coinvolte (*Human Resources and Organization, Wholesale Market, Open Access, Information Technology, Regulatory Affairs and Equivalence, etc.*), con l'obiettivo di illustrare:

- i contenuti generali relativi al Nuovo Modello di *Equivalence*;
- i cambiamenti intervenuti nei processi/sistemi di processi di *delivery ed assurance*;
- i comportamenti operativi rilevanti per il *target*.

La *survey* di gradimento, somministrata ai partecipanti per apprezzare il livello di gradimento ed efficacia del percorso formativo erogato, ha evidenziato valori positivi, raggiungendo una valutazione complessiva pari a 4,1/5.

Parallelamente è stato progettato e realizzato il percorso formativo *on line* “Essere Equivalenti”, dedicato al NME e che ha interessato oltre 30.000 persone sull’importanza della parità di trattamento, al fine di:

- **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;
- **evidenziare** i rischi connessi a comportamenti non coerenti con i principi di *Equivalence*.

La fruizione del corso è stata avviata negli ultimi mesi del 2017 sulla Piattaforma *TIM Academy*. Il primo *report* di avanzamento, utile per verificare la portata formativa del piano, evidenzia che il corso, in poco meno di due mesi, è stato fruito da oltre 13.000 risorse che rappresentano il 40% dell’intera popolazione coinvolta. La conclusione del programma di fruizione del corso *on line* è prevista per il mese di Aprile 2018.

Inoltre, la formazione *on line* che concerne le Delibere nn. 718/08/CONS e 152/02/CONS ha interessato complessivamente circa 1.100 persone, per un totale di oltre 500 ore di formazione.

Per quanto riguarda il *training on the job* sul Nuovo Modello di *Equivalence*, ha coinvolto circa 5.000 persone di *Open Access*, per un totale di oltre 17.000 ore di affiancamento.

Infine, relativamente alla formazione dedicata all’esterno, è stata organizzata una campagna informativa/formativa verso il personale degli OAO finalizzata a diffondere le conoscenze relative ai principali processi/sistemi introdotti dal NME e quindi alla Nuova Catena di *Delivery* (Now, NetMap, etc).

Su tutto il territorio italiano sono state realizzate 10 edizioni di corsi che hanno coinvolto 64 operatori, per un totale di 229 partecipanti.

La *survey* di gradimento si è posizionata su un valore elevato, pari a 8,9/10.

4.5.2. Piano di incentivazione manageriale

L'Organo di vigilanza ha valutato con attenzione la documentazione trasmessa da TIM e relativa alla composizione del paniere degli incentivi correlati al raggiungimento degli obiettivi da parte del personale *Wholesale*.

Nel 2017 risultava destinataria di MBO la popolazione manageriale (Dirigenti e Quadri), individuata sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta. Nella funzione *Wholesale* la platea degli assegnatari è stata pari a circa 120.

In generale l'architettura del Sistema di incentivazione prevede tre macro categorie di obiettivi:

- **aziendali**, con peso variabile da 30% a 50%; nella funzione *Wholesale* il peso è pari a 40%;
- **funzionali**, con peso variabile da 20% a 40%; nella funzione *Wholesale* il peso è pari a 30%;
- **individuali**, con peso uguale per tutti pari a 30% (in continuità rispetto al 2016).

MBO 2017: Obiettivi correlati con gli impegni vs Agcom

Obiettivo	Peso	Descrizione	Strutture Coinvolte
EQUIVALENCE con SOGLIA di ACCESSO: parità di trattamento SOGLIA di ACCESSO: parità di trattamento = nr tot OLO 4Q17 < nr tot TIM retail 4Q17 Perimetro soglia: solo NCD, 4Q17, misure ex D309 (OLO) e D652 (retail), solo servizi in Full Equivalence • EQ1: Rispetto SLA MIN • EQ2: Miglioramento non realizzati causa tecnica	15	EQ1: Rispetto SLA MIN OLO Provisioning (% realizzati entro tempo riferimento Agcom) OLO Assurance (% risoluz.TT entro tempo riferimento Agcom) Retail Provisioning (% realizzati entro tempo riferimento Agcom) Retail Assurance (% risoluz.TT entro tempo riferimento Agcom) Solo servizi in Full Equivalence come da Contratto di Servizio 2017 (ULL,SULL,VULA-H) EQ2: Miglioramento Non Realizzati causa tecnica Rilevazione al netto di causali oggetto di riclassificazione relative alla toponomastica (cfr com.Agcom).	WHOLESALE OA
CUSTOMER SATISFACTION INDEX WHOLESALE 1. Consumer 30% 2. Small Enterprise 10% 3. Vertical, Large & Medium Enterprise 10% 4. Wholesale 50%	7	In caso di variazioni di perimetro, metodologia e/o questionario di rilevazione, i valori saranno proformati per mantenere la coerenza complessiva tra valori obiettivo e consuntivi.	WHOLESALE

MBO 2016: Consuntivo

Gli obiettivi: *Customer Satisfaction Index*, Rispetto SLA e Tempo medio di *delivery* sono obiettivi funzionali; gli obiettivi UBB fisso NGAN, *Full Maintenance* Italia e Tasso di Guasto Agcom sono obiettivi individuali.

Obiettivo	Peso	Descrizione	Strutture Coinvolte	Consuntivo	N. Risorse
CUSTOMER SATISFACTION INDEX	10%	Per la CSI OAO ai fini della consuntivazione saranno considerati i valori del c.d. pari perimetro. In caso di modifiche al marcaggio dei segmenti di clientela o al questionario, i valori obiettivo saranno "normalizzati" per tenere conto delle modifiche intervenute, e mantenere la coerenza tra obiettivi e consuntivi.	WHOLESALE	7,74	113
1. CS Wholesale Overall di Processo - 50%				1. 0	
2. Consumer - 30%				2. 0	
3. Small Enterprise - 10%				3. 0	
4. Vertical, Large & Medium Enterprise - 10%				4. 77,42	
Rispetto SLA: OAO Provisioning OAO Assurance Retail Provisioning Retail Assurance PREREQUISITO: Indicatore su parità di trattamento	10%	OAO Provisioning: % realizzati entro tempo rif.to OAO Assurance: % risoluzione TT entro tempo rif.to Retail Provisioning: rilevazione con allineamento metriche a EQ2.0 e Mercato Retail assurance: % risoluzione TT entro tempo rif.to Peso pari a 25% per ciascun SLA. PREREQUISITO: % Non realizzati OLO<=Non realizzati Retail	WHOLESALE	130	113
Tempo medio di delivery Riduzione del tempo medio di delivery rispetto 5% al full year 2015 (11,5 gg)	10%	Valore medio ponderato servizi OAO "" Retail. Riferimenti da Report "Parità di trattamento" (escluso servizio WLR)	WHOLESALE	109,33	113
UBB fisso NGAN	5% o 10% (*)	Incremento realizzativo a fronte di un equivalente incremento di allacci elettrici da parte dei gestori di energia.	OA TECHNOLOGY	MAX MAX	12 21
FULL MAINTENANCE (impegno 5) ITALIA Armadi (revisione e bonifica) Pali (revisione e sostituzione) Pressurizzazione (sostituzione) URR (Upgrade Rete in rame)	5%	Attività Tecniche per la qualità della rete fissa di accesso	OA	MAX	6
TASSO di GUASTO Agcom	2,5% o 5%	Tasso di malfunzionamento per rete di accesso	OA	MIN	60

(*) Pesì riferiti ad OA

4.5.3. Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi

Telecom ha trasmesso, analogamente agli anni passati, le risultanze concernenti la *Customer Satisfaction* dei clienti *National Wholesale Services*, relative all'anno 2016.

L'approccio metodologico usato è stata la misurazione quantitativa della *Customer Satisfaction* relativa a tutti gli aspetti della relazione con la Funzione *Wholesale* di TIM: sia a livello globale, sia per specifiche aree e canali di contatto, mediante la somministrazione di un questionario semi-strutturato a tutti i referenti aziendali OAO delle varie aree indicati in fase di *screening* dal "contatto principale" aziendale.

Sono stati 193 gli operatori invitati al sondaggio di cui 104 hanno risposto al questionario (54%). Complessivamente sono state raccolte 136 interviste.

La valutazione complessiva finale della rilevazione 2016 è pari a 6,61 (scala 1-10) con un *trend* in flessione (-2,4% rispetto al 2015).

Nell'Area *delivery* la soddisfazione è pari a 6,07 in crescita vs 2015 (+3,1%) ma in calo rispetto al 2012 (6,42), al 2013 (6,31) e al 2014 (6,17). Nel 2016 crescono la tracciabilità dello stato di avanzamento dei TT, le modalità di apertura dei TT, il rispetto degli SLA sui servizi regolamentati.

Nell'Area *Assurance* la valutazione complessiva è pari a 6,19 in crescita vs 2015 (+4,4%) ma in calo rispetto al 2012 (6,52), al 2013 (6,26) e al 2014 (6,38).

Il miglioramento del 2016, rispetto al 2015, si registra su tutti i *driver*.

4.6. MONITORAGGIO GRUPPI DI IMPEGNI N. 3 E N. 4

4.6.1. 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 e il confronto con i risultati conseguiti nei corrispondenti periodi degli anni precedenti. Gli impegni n. 3 e n. 4 della delibera n. 718/08/CONS sono successivamente diventati vincolanti con la delibera n. 731/09/CONS.

L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la delibera n. 623/15/CONS ha annunciato l’avvio di un apposito procedimento per rivedere l’insieme dei KPI di parità di trattamento e il mese di febbraio 2018 ha visto l’avvio di una consultazione pubblica che pone all’attenzione degli operatori un sistema di KPI di non discriminazione che recepisce integralmente la proposta formulata dall’OdV.

In tale contesto si inserisce la riformulazione del modello di *Equivalence* di TIM avvenuta nel 2016 e che nel 2017 ha visto la migrazione degli ordinativi di lavoro alla Nuova Catena di *Delivery*. Il 2017 è stato un anno di transizione in cui la vecchia catena di *delivery* ha progressivamente perso significatività al diminuire degli OL transitanti sul vecchio processo. Di conseguenza, anche l’insieme dei KPI ex delibera 718/08/CONS si è progressivamente impoverito, fino a diventare in gran parte superato nel momento in cui la parte più significativa degli OL TIM *Retail* transitava in Nuova Catena di *Delivery* mentre gli OL degli OAO transitavano ancora nella vecchia. In tale situazione i KPI ex delibera 718/08/CONS non potevano più fornire un paragone significativo tra il segmento *Retail* e quello *Wholesale*.

In questo scenario si comprende meglio la richiesta dell’Autorità all’OdV circa una possibile collaborazione per il monitoraggio della migrazione al Nuovo Modello di *Equivalence*.

Come descritto nel paragrafo 4.3.1 l'OdV ha definito un set di indicatori transitori che prolungano la validità dell'impianto di monitoraggio della delibera n. 718/08/CONS. Tramite tali indicatori, nel corso dell'anno, si sono monitorate le prestazioni dei processi di *delivery*.

Per quanto riguarda i processi di *Assurance* si sono ritenuti ancora validi gli indicatori ex 718/08/CONS.

4.6.2. Analisi dei KPI 2017

Nel 2017 l'OdV ha rilevato che i KPI di *Assurance* hanno mostrato prestazioni generalmente in favore degli OAO a meno di episodiche occasioni. Gli indicatori relativi al processo di *delivery* hanno mostrato, invece, una realtà più variegata, che ha reso necessari diversi approfondimenti da parte dell'Ufficio di vigilanza.

In particolare, l'indicatore "KPI 1 - *Delivery* Fonia - Tempi medi SPM OA in giorni solari", i primi mesi dell'anno, con la grande maggioranza degli OL ancora transitanti nella vecchia catena di *delivery*, ha mostrato prestazioni significativamente favorevoli a *Retail*. Per tale motivo, l'OdV, tramite la determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017, ha disposto l'avvio del Procedimento denominato "P01/17 - Procedimento volto alla verifica del rispetto del Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

In tale procedimento, il Consiglio ha ravvisato due criticità inerenti la fase di presa appuntamento degli ordinativi ed ha sollecitato TIM ad elaborare delle proposte risolutive in merito. In base alla prima proposta, a partire dal 1° maggio 2017, tutti i nuovi ordinativi TIM *Retail* di linea non attiva transitano nella Nuova Catena di *Delivery* e hanno associata una DAC che è regolata dalle stesse norme e disposizioni che regolano l'utilizzo della DAC degli altri operatori. In base alla seconda proposta, come annunciato da TIM nel corso dell'audizione del 22 giugno 2017, a partire dal 1° luglio 2017 l'algoritmo per la priorità di chiamata è stato modificato in modo tale che, a parità di campo data priorità, il dialer disponga gli ordinativi di lavoro sulla base di un criterio di tipo random, allo scopo di annullare strutturalmente ogni possibile sistematicità dell'ordine di processamento delle prese appuntamento dovuta alla sequenza con la quale vengono lavorati i file "batch".

Le proposte di TIM sono state valutate positivamente ed approvate dal Consiglio che, il 22 giugno 2017, con la determinazione 14/2017, ha chiuso il procedimento.

Un altro indicatore che ha richiesto alcuni approfondimenti è stato il "KPI1 - *Delivery Broadband* - percentuale di OL espletati entro 10gg solari senza intervento tecnico" in cui TIM ha dimostrato come

il confronto sia reso non significativo dall'eseguità dei volumi di ordinativi di lavoro *wholesale* con linea attiva.

Gli indicatori di non discriminazione

Gli indicatori di non discriminazione sono suddivisi in 4 aree. L'area KPI1 confronta le prestazioni fornite all'attivazione dei servizi *Retail* e *Wholesale* ed è l'area in cui si sono inseriti gli indicatori di transizione. L'area KPI2 concerne le prestazioni di *assurance* ai clienti *Retail* e *Wholesale*. L'area KPI3 misura la disponibilità dei servizi (Fonia e *Broadband*) forniti alla divisione *Retail* e *Wholesale*. L'area KPI4 fornisce una misura della disponibilità dei sistemi *Wholesale* come per esempio il CRM.

KPI 1 - DELIVERY

Il 2017 è stato un anno di transizione in cui, già da luglio, tutti gli ordinativi *Retail* con Linea Non Attiva sono processati nella nuova catena *delivery*, mentre gli ordinativi *Wholesale* hanno iniziato la migrazione solamente ad ottobre. Nei primi tre mesi dell'anno il confronto di parità si è svolto ancora con gli indicatori di cui alla delibera n. 718/08/CONS e le risultanze emerse sono descritte sopra, dopo di che l'OdV ha proceduto a monitorare la fase di transizione come richiesto da Agcom nel piano di lavoro annuale.

I dati relativi agli indicatori di monitoraggio NPD mostrano differenziali contenuti tra *Wholesale* e *Retail*. Il dato relativo agli Ordinativi di Lavoro espletati a Data Appuntamento e quello degli OL *Retail* che vanno in NR Rete risultano non disponibili.

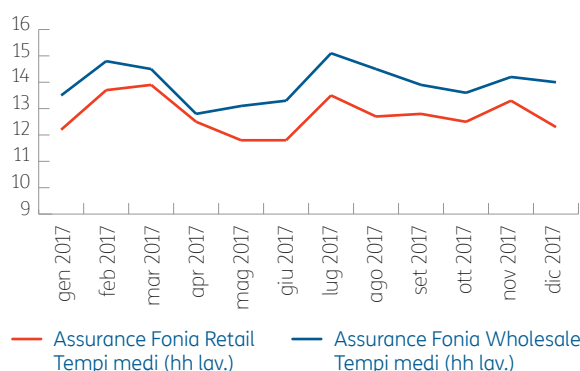
I primi tre mesi dell'anno, la percentuale degli Ordinativi *Retail* transitanti nella vecchia catena di *delivery* rimasti in coda per un periodo inferiore ai 60 giorni risulta essere di circa 81%, mentre per *Wholesale* risulta essere di circa il 99%. Il suddetto indicatore applicato agli OL *Retail* transitanti in NCD risulta essere in linea con i valori *Wholesale* del vecchio processo (circa 99%).

KPI 2 - ASSURANCE

Nel 2017 l'OdV ha rilevato che i KPI di *assurance* di cui alla delibera n. 718/08/CONS hanno mostrato prestazioni generalmente in favore degli OAO.

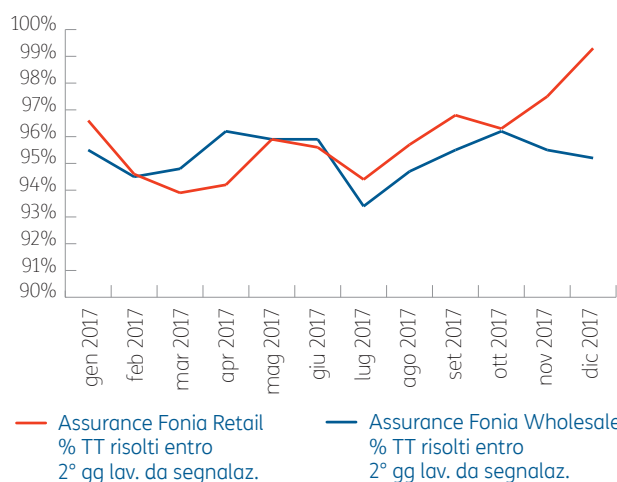
Tempi medi di riparazione

(Assurance Fonia - puntuale mese)



% TT risolti entro 2° giorno da segnalazione

(Assurance Fonia - puntuale mese)



KPI2 Assurance Fonia - Tempi medi di riparazione

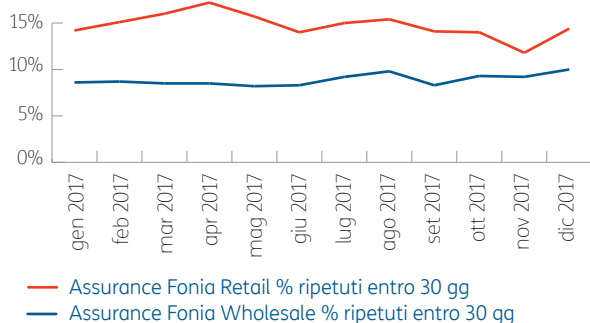
L'indicatore ha mostrato differenze generalmente contenute tra le performance *Retail* e quelle *Wholesale*.

KPI2 Assurance Fonia - % TT risolti entro il 2° giorno lavorativo

Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato generalmente differenze contenute tra le performance *Retail* e quelle *Wholesale*. Tuttavia, l'OdV ha chiesto chiarimenti a TIM per il significativo vantaggio, in favore del segmento *Retail*, evidenziato nel mese di dicembre. Al momento in cui si scrive le analisi sono ancora in corso.

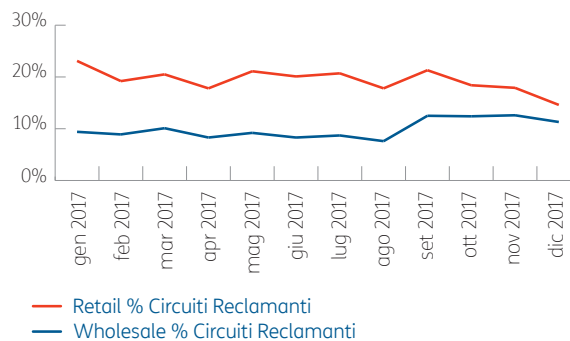
% TT ripetuti entro 30 giorni

(Assurance Fonia - puntuale mese)



% Circuiti Reclamanti

(Assurance Fonia - puntuale mese)



KPI2 Assurance Fonia - % ripetuti 30gg

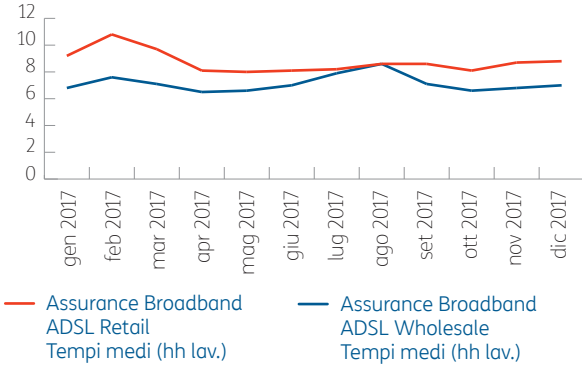
Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di *Wholesale*.

KPI2 Assurance Fonia - % circuiti reclamanti

Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di *Wholesale*.

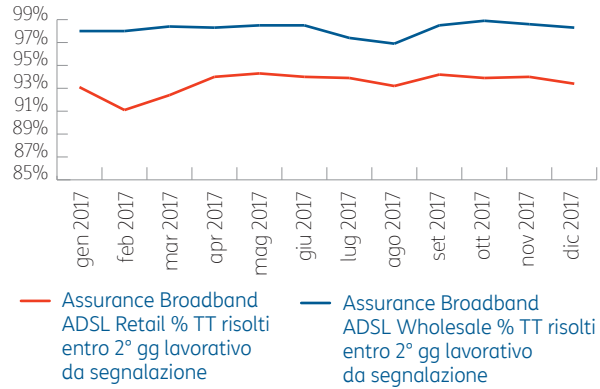
Tempi medi di riparazione

(Assurance Broadband - puntuale mese)



% TT risolti entro 2° giorno da segnalazione

(Assurance Broadband - puntuale mese)



KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico
Tempi medi di riparazione

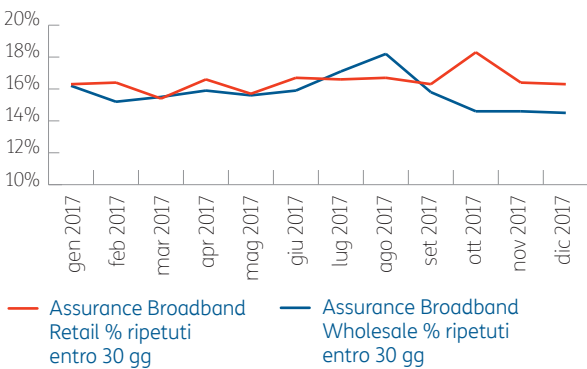
Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di *Wholesale*.

KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico
% TT risolti entro 2° giorno di lavorazione

Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di *Wholesale*.

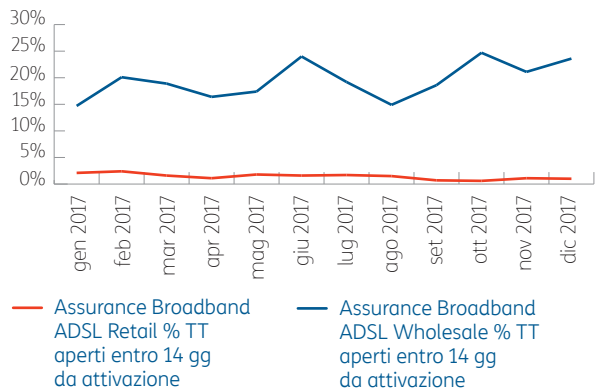
% TT ripetuti entro 30 giorni

(Assurance Broadband - puntuale mese)



% TT aperti entro 14 gg da attivazione

(Assurance Broadband - puntuale mese)



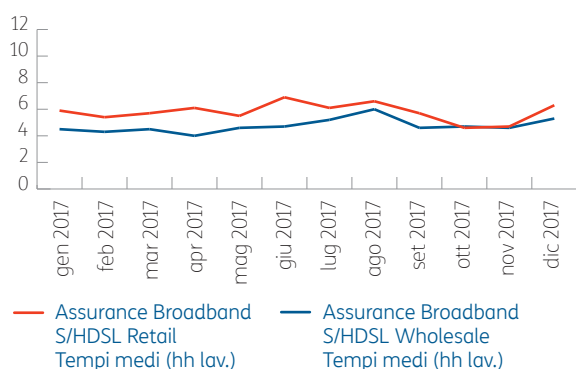
KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico
% TT ripetuti entro 30 gg

Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato performance equivalenti tra *Retail* e *Wholesale*.

KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico
Percentuale guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

La formula di calcolo (TT 14gg/ TT totali) è poco significativa. L'OdV ha più volte sottolineato che sarebbe più appropriato raffrontare i TT aperti entro 14 giorni al numero degli ordinativi di attivazione.

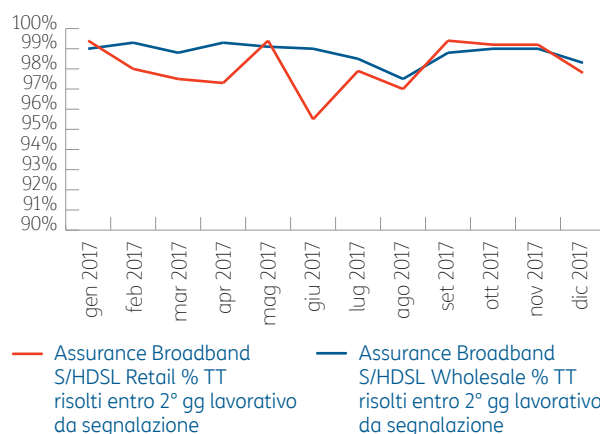
Tempi medi di riparazione (Assurance Broadband S/HDSL - puntuale mese)



KPI2 Assurance Broadband Simmetrico Tempi medi di riparazione

Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato generalmente performance in favore di *Wholesale*.

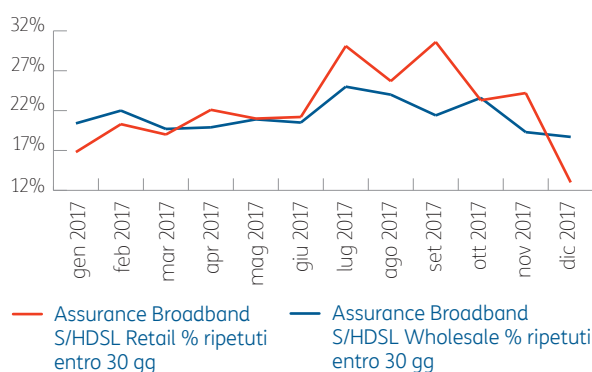
% TT risolti entro 2° giorno da segnalazione (Assurance Broadband S/HDSL - puntuale mese)



KPI2 Assurance Broadband Simmetrico % guasti risolti entro il 2° giorno lavorativo

Nel corso del 2017 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di *Wholesale*.

% TT ripetuti entro 30 giorni (Assurance Broadband S/HDSL - puntuale mese)



KPI2 Assurance Broadband Simmetrico % guasti riparati entro 30 giorni

Nel corso dell'anno occasionalmente l'indicatore ha mostrato performance in favore della divisione Retail. L'OdV in passato ha chiesto chiarimenti a TIM che ha spiegato le differenze con l'esiguità dei volumi del segmento *Retail* che provoca un andamento oscillatorio tipico dei campioni piccoli.

KPI 3 - DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

Non si segnalano criticità per quanto riguarda il KPI 3: le *performance* relative alla disponibilità dei servizi si mantengono su livelli molto 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, essendosi mantenute le percentuali di indisponibilità dei sistemi su livelli estremamente contenuti, ed in molti casi pari allo 0%.

Certificazione

Allo scopo di fornire adeguate garanzie circa l'attendibilità dei KPI, l'assenza di errori nei processi di costruzione degli indicatori, e l'affidabilità del sistema di monitoraggio, l'OdV ha raccomandato a TIM di predisporre un meccanismo di certificazione dei dati relativi ai KPI, delle loro metodologie di calcolo e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai data base di TIM.

Quanto sopra è finalizzato a garantire che la rappresentazione dell'andamento qualitativo dei processi di lavorazione di *Open Access* possa godere di un sufficiente grado di affidabilità. TIM, nell'accogliere le richieste formulate dall'Organo di vigilanza, ha realizzato un apposito "*datawarehouse*" contenente i dati elementari necessari per il calcolo degli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni in argomento.

Nel corso del 2010 TIM ha sviluppato il progetto di certificazione, sotto la costante supervisione dell'Organo di vigilanza. L'Università degli Studi di Catania ha validato l'architettura informatica in cui sono custoditi i dati, che vengono archiviati su un database "protetto" in modo da garantire la non modificabilità dei medesimi e consentire la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività compiute su di esso. Infine, sono stati approntati gli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori; l'Università degli Studi di Catania ha svolto il ruolo di certificatore della correttezza di tali algoritmi, e dell'esecuzione dei meccanismi di replica dei dati sul citato "*datawarehouse*", portando a termine le verifiche, con riferimento al primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da TIM, ed al secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra TIM e gli OAO.

In continuità con gli anni precedenti, la certificazione prevede il confronto dei dati contenuti nel “DB protetto”, e alimentato direttamente dai dati provenienti dai sistemi operativi del *delivery* e dell’*assurance*, con i dati provenienti dagli applicativi di reportistica da cui sono mensilmente prodotti i KPI, “DB Operativo”. La corrispondenza di questi due insiemi garantisce l’integrità dei dati alla base dei KPI della delibera n. 718/08/CONS, essendo il “DB protetto” non accessibile.

Per l’anno 2017 sono stati analizzati complessivamente 1.302.465 Ordinativi di Lavoro e 4.932.383 *Trouble Ticket*. Dalle verifiche effettuate non sono emerse differenze tra i dati estratti dal database “protetto” e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI.

4.7. MONITORAGGIO GRUPPI DI IMPEGNI N. 5 E N. 6

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

4.7.1. Lo sviluppo della rete 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;
- **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 2017-2019 prevede la connessione di circa 66.000 nuove unità immobiliari che si ipotizza saranno realizzate dai costruttori. Di seguito si riporta l'elenco dei documenti pubblicati nel corso del 2017 sui piani relativi allo sviluppo di rete per le nuove lottizzazioni secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Programma 1° Trimestre 2017,	17 gennaio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Consuntivo 4° Trimestre 2016	6 febbraio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Consuntivo 2016	7 marzo 2017
Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso Lottizzazioni (anni 2017-2019)	20 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Programma 2° Trimestre 2017,	29 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Consuntivo 1° Trimestre 2017	2 maggio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Programma 3° Trimestre 2017	6 luglio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Consuntivo 2° Trimestre 2017	31 luglio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Programma 4° Trimestre 2017	3 ottobre 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Lottizzazioni. Consuntivo 3° Trimestre 2017	10 novembre 2017

Sviluppo della copertura della rete broadband

Il Piano di Sviluppo definito da TIM per il triennio 2017-2019 prevede l'equipaggiamento di 90 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). Di seguito si riporta l'elenco dei documenti pubblicati nel corso del 2017 sui piani relativi allo sviluppo di rete per la copertura Broadband secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Programma 1° Trimestre 2017	17 gennaio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Consuntivo 4° Trimestre 2016	6 febbraio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Consuntivo 2016	7 marzo 2017
Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso - Copertura Broadband (anni 2017-2019)	20 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Programma 2° Trimestre 2017	29 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Consuntivo 1° Trimestre 2017	2 maggio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Programma 3° Trimestre 2017	6 luglio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Consuntivo 2° Trimestre 2017	31 luglio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Programma 4° Trimestre 2017	3 ottobre 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - Copertura Broadband. Consuntivo 3° Trimestre 2017	10 novembre 2017

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

Nel suo Piano di evoluzione verso la 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 sono basate sull'utilizzo della fibra ottica in rete di accesso; 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 e della densità abitativa, della tipologia della clientela servita, rapporto tra *total cost of ownership* e prestazioni della rete di accesso, 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;
- **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;
- **FTTB** (*Fiber To The Building*, fibra fino alla base dell'edificio), che può essere basata su molteplici tecnologie;
- **FTTCab** (*Fiber To The Cabinet*, fibra fino all'armadio stradale), basata su tecnologia VDSL2 e sue evoluzioni (è in corso un *field trial* per testare le prestazioni dell'*Enhanced VDSL*).

Per quanto riguarda la documentazione pubblicata da TIM, l'OdV, con la lettera del 29 maggio 2017 ha richiesto a TIM l'inserimento di valori progressivi delle realizzazioni nella reportistica trimestrale ed annuale e con la lettera del 13 luglio 2017 ha prescritto che le informazioni progressive siano fornite anche per provincia, in coerenza con quanto fornito ad Agcom.

Inoltre nelle due lettere citate è stata sollecitata la pubblicazione del Piano Tecnico Pluriennale di sviluppo della Rete Fissa di accesso 2017 - 2019.

TIM ha risposto con lettera del 13 settembre 2017 indicando le motivazioni che stavano influenzando la definizione del Piano 2017-2019 e ne ritardavano la pubblicazione. Il Collegio ha ribadito la necessità che detto Piano fosse trasmesso quanto prima e, nelle more, ha richiesto che fosse comunque inviata, in adempimento all'obbligo di cui al punto n. 6.4. degli Impegni, l'edizione del Piano approvato dal CDA di TIM nel mese di febbraio 2017, anche se poi non concretamente implementato.

Tale documento è stato reso disponibile da TIM, in versione non accessibile a terzi, in data 30 novembre 2017.

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti pubblicati nel corso del 2017 sui piani NGAN nell'ambito degli obblighi previsti dal Gruppo di Impegni n.6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Programma 1° Trimestre 2017	17 gennaio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Consuntivo 4° Trimestre 2016	6 febbraio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Consuntivo 2016	7 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Programma 1° Trimestre 2017 revisione	22 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Programma 2° Trimestre 2017	29 marzo 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Consuntivo 1° Trimestre 2017	2 maggio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Programma 3° Trimestre 2017	6 luglio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Consuntivo 2° Trimestre 2017	31 luglio 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Programma 4° Trimestre 2017	3 ottobre 2017
Report Sviluppo Rete di Accesso - NGAN. Consuntivo 3° Trimestre 2017	10 novembre 2017

4.7.2. 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 clienti *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 2017, pubblicato il 17 gennaio 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 di desaturazione della rete fissa d’accesso, 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 un piano per l’adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, volto a far diminuire il numero delle centrali chiuse alla commercializzazione dei servizi *bitstream* a causa della saturazione dei DSLAM.

Il Piano 2017 di TIM è stato finalizzato a garantire il miglioramento della qualità della banca dati della rete di accesso e si basa su tre azioni: 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 attraverso una serie di norme e controlli software, compresa la tracciabilità degli interventi (certificazione). Viene inoltre effettuato un monitoraggio della qualità e completezza dei dati inseriti con strumenti automatici, cruscotti e verifiche puntuali in campo.
- **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.

Relativamente ai piani previsti dal Gruppo di impegni n. 5, TIM ha pubblicato nel 2017 i seguenti documenti:

Documento	Pubblicazione
Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso Ed. dicembre 2016	17 gennaio 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 1° Trimestre 2017	17 gennaio 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 4° Trimestre 2016	6 febbraio 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo anno 2016	7 marzo 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 1° Trimestre 2017	2 maggio 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 2° Trimestre 2017	29 marzo 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 3° Trimestre 2017	6 luglio 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 2° Trimestre 2017	31 luglio 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre 2017	3 ottobre 2017
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 3° Trimestre 2017	10 novembre 2017

4.8. RIEPILOGO DELLE DETERMINAZIONI ADOTTATE

a. Determinazione n. 1/2017 del 25 gennaio 2017

Piano delle attività - Anno 2017.

b. Determinazione n. 2/2017 del 25 gennaio 2017

Esiti delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “coda unica” nell’ambito del Nuovo Processo di *delivery* (NPD).

c. Determinazione n. 3/2017 del 25 gennaio 2017

Avvio delle attività di verifica “*on site*” sulla corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. “coda unica”) introdotti da TIM a seguito del procedimento di cui alla determinazione n. 9/2016.

d. Determinazione n. 4/2017 del 25 gennaio 2017

Esito del Tavolo tecnico volto all’individuazione delle soluzioni tecnico-operative tra l’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. e TIM S.p.A.

e. Determinazione n. 5/2017 del 25 gennaio 2017

Chiusura delle attività di Vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di TIM.

f. Determinazione n. 6/2017 del 22 febbraio 2017

Piano di utilizzo del *budget* per l’anno 2017.

g. Determinazione n. 7/2017 del 22 febbraio 2017

Relazione trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre - Dicembre 2016.

h. Determinazione n. 8/2017 del 22 febbraio 2017

Modifiche al Regolamento contenente disposizioni di dettaglio circa l’organizzazione e il funzionamento dell’Organo di vigilanza e dell’Ufficio di vigilanza.

i. Determinazione n. 9/2017 del 17 marzo 2017

Avvio del monitoraggio delle prestazioni del nuovo sistema di accoglienza CRM *NOW* e confronto con quelle dell’attuale sistema di accoglienza CRM *Wholesale*.

j. Determinazione n. 10/2017 del 17 marzo 2017

Relazione annuale 2017 - Attività e risultati 2016

k. Determinazione n. 11/2017 del 6 aprile 2017

Revisione e razionalizzazione della repository aggiuntiva resa disponibile periodicamente da TIM all'OdV.

l. Determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017

P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto del Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 “Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM” e “Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio” - Avvio dell'attività di verifica.

m. Determinazione n. 13/2017 del 18 maggio 2017

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro - Gennaio/Marzo 2017.

n. Determinazione n. 14/2017 del 22 giugno 2017

P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto del Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 “Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM” e “Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio” - Chiusura del procedimento.

o. Determinazione n. 15/2017 del 29 agosto 2017

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro - Aprile/Giugno 2017.

p. Determinazione n. 16/2017 del 25 ottobre 2017

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro - Luglio/Settembre 2017.

q. Determinazione n. 17/2017 del 20 dicembre 2017

S01/17 – Wind Tre / “Attivazioni su LNA; VULA; ONU; *policy* di contatto e gestione *on field*”.
Avvio attività di verifica.

05

Rapporti
con le istituzioni
e gli operatori

5.1. INCONTRI CON L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

La presenza dell'Organo di vigilanza nel mercato di riferimento si è attuata per mezzo di audizioni, incontri e momenti di confronto, anche nel 2017, e si è dimostrata un elemento di valore, grazie al consolidamento e intensificazione dei rapporti con i principali interlocutori istituzionali di riferimento nazionali e con gli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, per quanto riguarda il confronto con l'Autorità di settore, accanto ai momenti maggiormente istituzionalizzati, il Collegio dell'OdV ha intrattenuto interlocuzioni informali con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sulle attività oggetto di reciproca attenzione.

All'interno di questa cornice, assume rilievo la comunicazione del 24 gennaio 2017 con la quale, l'Autorità, ai sensi dell'art. 15 bis del Regolamento dell'OdV, ha richiesto 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. In particolare, gli ambiti tematici demandati all'analisi dell'OdV per l'anno 2017 riguardano la migrazione al nuovo sistema di *delivery*, l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, i *test* su nuovi rilasci informatici, l'analisi di qualità del nuovo *data base NetMap* e la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto.

All'interno di tale incarico, l'Organo di vigilanza ha garantito il necessario supporto agli uffici dell'Autorità, in particolare per lo svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence*, provvedendo all'invio periodico all'Autorità delle relazioni richieste.

In un clima di collaborazione e di reciproca intesa, l'Organo di vigilanza ha incontrato l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, presso la sede di Napoli, il 14 novembre 2017. Durante tale incontro è stato riassunto il percorso seguito dal Consiglio uscente in merito ai temi della non discriminazione e ai regimi di equivalenza nell'accesso.

Il 28 novembre 2017, ha avuto luogo l'incontro con il Direttore Reti e Servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità, in merito alla proposta dell'OdV di evoluzione del sistema dei KPI di parità di trattamento.

5.2. INCONTRI CON TIM

L'Organo di vigilanza ha intrapreso numerose interlocuzioni con TIM e diversi momenti di confronto e di incontro, utili a verificare lo stato di adempimento agli impegni e per acquisire informazioni relative ai procedimenti, oggetto di verifica. Di questi ultimi si dà conto brevemente nel seguito.

Nel corso del Consiglio del 25 gennaio 2017, il Collegio ha incontrato i rappresentanti di TIM circa lo stato di avanzamento degli adempimenti degli impegni da parte della medesima Società, fornendo specifici riscontri a precedenti richieste formulate dal Consiglio. Nel medesimo incontro, gli stessi hanno fornito precisazioni e commenti circa il tema della realizzazione del Nuovo Modello di *Equivalence*.

Il Consiglio dell'OdV, nelle riunioni del 22 febbraio, del 17 marzo, del 18 maggio e 22 giugno 2017, ha nuovamente incontrato TIM acquisendo, in tal modo, i relativi aggiornamenti circa lo stato di avanzamento del NME. In merito, invece, alle attività di verifica ex art. 15 bis del Regolamento, compiti demandati dall'Autorità all'OdV, TIM ha fornito i chiarimenti chiesti dal Consiglio in merito a talune attività.

In particolare, nell'incontro del mese di maggio, i rappresentanti di TIM hanno fornito una presentazione dello stato di avanzamento degli adempimenti del Gruppo di Impegni n. 2, con particolare riferimento al tema dell'evoluzione dei metodi di rilevazione della *Customer Satisfaction* degli OAO (e, dal 2017, anche di TIM *Retail*).

Il 12 luglio 2017 l'Organo di vigilanza ha incontrato in audizione TIM. Nella riunione in parola la Società ha fornito aggiornamenti e precisazioni sul tema della realizzazione del Nuovo Modello di *Equivalence*, insieme ad alcuni chiarimenti richiesti dall'OdV con riferimento alle attività di verifica ad esso affidate dall'Autorità ai sensi dell'art. 15-bis del Regolamento, e inserite dall'Organo di vigilanza nel proprio programma di lavoro 2017.

Il 20 settembre, il 25 ottobre e il 22 novembre 2017, inoltre, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha nuovamente incontrato TIM, ed è stato approfondito lo stato di avanzamento delle attività relative all'attuazione del Nuovo Modello di *Equivalence*, al cosiddetto *delivery* evoluto oltre al tema relativo alla nuova metodologia di definizione dei KPO da applicarsi ai KPI di transizione, di cui alla determinazione n. 20/2016.

In chiusura d'anno, si dà conto dell'incontro tra il nuovo Consiglio e TIM del 20 dicembre 2017. In tale momento di confronto, la Società ha provveduto ad illustrare l'avanzamento della migrazione degli OAO su Nuova Catena di *Delivery* e a fornire aggiornamenti sul cosiddetto "*Delivery Evoluto*".

5.3. INCONTRI CON GLI OPERATORI

L'Organo di vigilanza, nel corso dell'anno 2017, ha incontrato più volte gli operatori alternativi. Ciò ha permesso di acquisire importanti contributi e valutazioni sul processo di attuazione degli obblighi di TIM.

Il 25 ottobre 2017, in particolare, l'OdV ha incontrato l'operatore Fastweb e ha richiesto informazioni di dettaglio al fine di valutare eventuali azioni da intraprendere.

Il 22 novembre, invece, l'OdV ha incontrato l'operatore Wind Tre. Dall'interlocuzione il Consiglio ha tratto gli elementi utili per dare avvio all'istruzione della Segnalazione "S01/17" riportata nel Cap. 5.2.

06

Linee strategiche
di intervento
per l'anno 2018

Con la determinazione n. 3/2018 del 7 Febbraio 2018, l'Organo di vigilanza ha provveduto a pianificare le proprie attività per l'anno 2018 con riferimento alla sorveglianza sui consueti Gruppi di Impegni, agli aspetti relativi all'introduzione del Nuovo Modello di *Equivalence* e, più in generale, a tutti gli aspetti concernenti l'applicazione del principio di non discriminazione.

In aggiunta a ciò, il Piano così approvato riflette le richieste di supporto avanzate all'OdV dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla scorta del nuovo art. 15 bis del Regolamento dell'OdV, 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.

Al fine di specificare con adeguato grado di precisione le linee di intervento sopra delineate, è fornito di seguito un dettaglio degli interventi e delle azioni previste nel corso del 2018.

ATTIVITÀ RICHIESTE DA AGCOM

1 Evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento

In continuità con il lavoro svolto nel 2017, Agcom ha richiesto che l'OdV svolga un'attività di:

- Verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della delibera n. 623/15/CONS;
- Supporto nella valutazione dei contributi degli operatori in risposta alla consultazione pubblica avviata a febbraio 2018;
- Definizione dei KPO-nd;
- Integrazione del sistema degli indicatori transitori di cui alla determinazione OdV 20/2016 con la finalità di confrontare le prestazioni offerte da TIM *Wholesale* a TIM *Retail* e agli OAO sul nuovo sistema di *delivery*, anche mediante l'estensione ai nuovi servizi.

2 Semplificazione delle causali di scarto

Agcom ritiene che la collaborazione con l'OdV sul tema della semplificazione delle causali di scarto possa continuare per il 2018 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;
- 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 Test su nuovi rilasci informatici

Agcom richiede la collaborazione dell'OdV nel presidiare le fasi di *test* dei nuovi rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* successivi alla migrazione della gestione degli ordinativi al nuovo sistema di *delivery*.

4 Analisi di qualità del nuovo data base *NetMap*

Agcom richiede la collaborazione dell'OdV al fine di:

- Verificare il rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB per la realizzazione degli ordini di lavoro;
- Identificare alcuni KPI di qualità delle informazioni di *NetMap*;
- Monitorare i KPI.

5 Elaborazione proposte di digitalizzazione dei processi

Agcom ritiene che l'OdV possa svolgere un'attività di verifica e supporto alla valutazione dei benefici e degli impatti sulla parità di trattamento derivanti dall'adozione della digitalizzazione di alcune fasi dei processi di *delivery* e *assurance*.

ATTIVITÀ INDIVIDUATE DALL'ORGANO DI VIGILANZA

6 Prosiegua delle attività di verifica relative ai rimedi posti in essere da Telecom Italia a seguito del Procedimento P01/2016 relativo alla gestione della Coda Unica nei casi di saturazione della rete primaria e delle lottizzazioni

Proseguirà anche nel 2018 l'attività di verifica il cui obiettivo è quello di accertare la corretta attuazione delle azioni correttive adottate da TIM a seguito delle anomalie riscontrate dall'OdV nel corso delle verifiche relative al funzionamento della Coda Unica condotte nel 2016 ed evidenziate nell'ambito del Procedimento P01/16.

7 Applicazione ai nuovi KPI di non discriminazione definitivi stabiliti ad Agcom (quando disponibili) della metodologia per la definizione dei KPO basata su un algoritmo di regressione lineare multivariata

Una volta definiti i KPI di non discriminazione nell'ambito del NME occorre stabilire i KPO di riferimento.

8 Sorveglianza circa l'efficacia dei processi di manutenzione di rete relativi alle linee in rame e alle linee NGAN

L'attività sarà volta a verificare l'effettiva parità di trattamento tra clientela *Wholesale* e clientela *Retail* relativamente ai processi di manutenzione della rete e si articolerà su due direttrici:

- a. Verifica dei livelli di qualità del servizio di Assurance espresso da OA nei confronti dei clienti *retail* e *wholesale* serviti da rete NGAN;
- b. Verifica dei risultati sin qui ottenuti circa l'abbattimento della guastabilità degli impianti bonificati nell'ambito del progetto *On-Going*.

9 Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di pianificazione dello sviluppo della Rete

Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da TIM nell'ambito dei Gruppi di Impegni n. 5 e 6 al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

10 Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di manutenzione e qualità della Rete

Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da TIM nell'ambito del Gruppo di impegni n. 5, al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

11 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:

- della declinazione degli MBO per il *management* di *Wholesale*;
- del Codice Comportamentale del personale di *Wholesale* relativo all'addestramento dei tecnici di *Open Access*.

12 Monitoraggio dell'Indice di Performance CRM su CRM NOW e CRM Wholesale

Proseguirà nel corso del 2018 il monitoraggio delle prestazioni del CRM *NOW* e del CRM *Wholesale* attraverso le rilevazioni dell'Indice di *Performance CRM* (IPC) definito con la determinazione OdV n. 9/2017 del 17 marzo 2017.

13 Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli operatori alternativi

Nel 2018 proseguirà l'attività di vigilanza ai sensi degli Impegni previsti dalla delibera Agcom n. 718/08/CONS e dall'articolo 11 del Regolamento OdV.

07

Glossario

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	NGAN	Next Generation Access Network
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	NGN	Next Generation Network
Agcom	Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	NME	Nuovo Modello di Equivalence
AOA	Access Operations Area	NPD	Nuovo Processo di Delivery
BRAS	Broadband Remote Access Server	NWS	National Wholesale Services
BT	British Telecom	OA	Open Access
BTS	Bitstream	OAO	Other Authorised Operators
Co.Re.Com.	Comitati Regionali per le Comunicazioni	ODF	Optical Distribution Frame
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti	ODN	Optical Distribution Network
CPS	Carrier Pre-Selection	OdV	Organo di vigilanza
CRM	Customer Relationship Management	Ofcom	Office of Communications
CS	Carrier Selection	OL	Ordine di lavoro
CVP	Canale Virtuale Permanente	OLT	Optical Line Termination
DAC	Data Attesa Consegna	ONT	Optical Network Termination
DAD	Data Appuntamento Desiderato	OR	Offerta di Riferimento
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer	OTA	Office of the Telecommunications Adjudicator
EAB	Equality of Access Board	OTB	Optical Termination Box
EAO	Equality of Access Office	PON	Passive Optical Network
Eol	Equivalence of Input	POTS	Plain Old Telephone Service
EoO	Equivalence of Output	PSTN	Public Switched Telephone Network
ERA	Equivalence and Regulatory Affairs	PTE	Punto di Terminazione di Edificio
FIFO	First in First out	RAF	Remotizzatore Accesso Frame Relay
FTTB	Fiber To The Building	RTG	Rete Telefonica Generale
FTTCab	Fiber To The Cabinet	SA	Shared Access
FTTH	Fiber To The Home	S/HDSL	Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line
FTTN	Fiber To The Node	SLA	Service Level Agreement
FTTP	Fiber To The Premises	SLU	Sub-Loop Unbundling
GPON	Gigabit Passive Optical Network	SPM	Significativo Potere di Mercato
IOG	Independent Oversight Group	UA	Unità Abitativa
IPTV	Internet Protocol Television	UdV	Ufficio di vigilanza
ISDN	Integrated Services Digital Network	UI	Unità Immobiliare
KPI	Key Performance Indicator	ULL	Unbundling del Local Loop
KPO	Key Performance Objective	VDSL	Very High Digital Subscriber Line
LA	Linea Attiva	VULA	Servizio di accesso disaggregato virtuale
LNA	Linea Non Attiva	WDM	Wavelength Division Multiplexer
MBO	Management By Objectives	WLR	Wholesale Line Rental
MTT	Master Trouble Ticket		

