PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Relazione Annuale 2024

Attività e risultati del 2023

TIM

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Relazione Annuale 2024

Attività e risultati del 2023

Sommario

1 Quadro di sintesi 9

Il primo bilancio del nuovo assetto dell'Organo di vigilanza e le prospettive della nuova stagione regolatoria 9

Il monitoraggio degli "Impegni" ex Delibera n. 718/08/CONS 9

Il contributo dell'OdV alle attività dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. 10

Le Segnalazioni degli Operatori e le iniziative in tema di vigilanza promosse dall'OdV 11

Il Piano di attività per il 2024 12

2 Organizzazione e funzioni dell'Organo di vigilanza 15

Il Direttore dell'Ufficio di vigilanza 20

L'Ufficio di vigilanza 20

L'Organo di vigilanza 21

3 Evoluzione del quadro normativo e regolamentare in tema di rete di accesso 25

3.1. Il nuovo assetto della Rete di TIM 25

3.2 Le previsioni normative a livello nazionale 28

3.3 Gli interventi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 29

4 Monitoraggio dei Gruppi di Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS 35

4.1 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 2 35

4.1.1 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione 35

4.1.2 Piano di incentivazione manageriale 35

4.1.3 Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi 36

4.2 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 3 e 4 36

4.2.1 Introduzione 36

4.2.2 Revisione KPI Delibera n. 395/18/CONS 37

4.2.3 Criticità dei KPI Delibera n. 395/18/CONS 40

4.2.4 Analisi dei KPI Delibera n. 395/18/CONS per l'anno 2023 41

4.2.5 Gli impatti della disaggregazione 50

4.3 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 5 e 6 55

4.3.1 La qualità della rete fissa di accesso 55

4.3.2 Lo sviluppo della rete fissa di accesso 58

5 Attività svolta su richiesta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 63

5.1 Introduzione 63

5.2 Verifica della correttezza del calcolo dei KPI, di cui alla Delibera n. 395/18/CONS 63

5.3 Razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto 64

5.4 Proposta di revisione dei KPI ex Del. 395/2018/CONS per tener conto della disaggregazione 65

5.5 Supporto nelle attività di verifica per il *decommissioning* delle centrali locali 66

5.6 Monitoring dei KPI di qualità del data base NetMap 66

5.7 Verifica sulla parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione dei nodi di rete FTTCab 73

6 Attività promosse dall'Organo di vigilanza 77

6.1 Istituzione di un osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC 77

7 Segnalazioni e Tavoli tecnici 81

7.1 Segnalazione S01/2022 "Criticità connesse alle elevate temperature registrate all'interno Delle sale di co-locazione delle centrali TIM" 81

7.2 Tavolo tecnico sulla guastabilità in assurance dei servizi VULA FTTCab. 82

8 Piano di azione per il 2024 85

8.1 Attività ordinarie derivanti dagli impegni ex Delibera n. 718/08/CONS 85

8.2 Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (Comunicazione AGCom del 28/02/2023) 86

8.3 Attività di vigilanza individuate dall'OdV 89

9 Riepilogo delle Determinazioni adottate nel 2023 93

10 Glossario 97

01

Quadro di sintesi

1 Quadro di sintesi

La presente Relazione annuale illustra le attività svolte e i principali risultati raggiunti nel 2023 dall'Organo di vigilanza sulla parità di accesso alla rete TIM (OdV) nell'ambito della tutela dei principi di non discriminazione e parità di trattamento, ed evidenzia la programmazione delle attività pianificate per il 2024, in gran parte dedicate a fornire il necessario supporto tecnico all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

L'anno oggetto del presente resoconto ha rappresentato, per l'Organo di vigilanza, un importante periodo di sperimentazione del nuovo assetto funzionale disegnato da AGCom con la Delibera n. 401/22/CONS, grazie alla quale le prerogative e il carattere di indipendenza dell'OdV sono notevolmente aumentate. Tali innovazioni sono da leggersi congiuntamente ad un nuovo e aggiuntivo modello disposto dal regolatore e contenuto all'interno dell'analisi coordinata dei mercati dell'accesso alla rete fissa di TIM, recentemente finalizzata con la Del. n. 114/24/CONS, la quale prevede nuovi ulteriori compiti, strategie e funzioni del modello OdV.

Il primo bilancio del nuovo assetto dell'Organo di vigilanza e le prospettive della nuova stagione regolatoria

Già nel novembre 2022, con la Delibera n. 401/22/CONS, AGCom ha voluto introdurre diverse e significative modifiche al Gruppo di Impegni n. 7, con l'obiettivo di aumentare l'indipendenza dell'Organo di vigilanza, inizialmente dalla nomina dei suoi membri, la maggior parte dei quali sono ora designati dall'Autorità (4 su 5). Inoltre, è stata inclusa una disposizione specifica riguardante la tenuta delle riunioni dell'Organo presso la sede dell'Autorità a Roma, con la partecipazione del Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, sottolineando in tal modo il forte e costante legame tra l'Organo di vigilanza e l'Autorità di settore, una relazione consolidata nel tempo e ora rafforzata. Lungo tutto il 2023, dunque, l'OdV si è mosso all'interno di tali nuovi binari constatando la funzionalità di tale nuovo sistema, e che ha contribuito a fornire nuovo slancio alle proprie attività.

L'Organo di vigilanza ha accolto con favore l'ipotesi dell'ampliamento del proprio perimetro di indagine, così come i nuovi temi che saranno sottoposti alla sua attenzione dalla Del. n. 114/24/CONS, esprimendo il proprio apprezzamento all'orientamento dell'Autorità, stima basata sulla reciproca comprensione dei ruoli e delle responsabilità, e sull'apprezzamento del lavoro svolto dall'Organo di vigilanza in questi anni sempre teso nell'assicurare la conformità della condotta di TIM alla regolazione.

È proseguita, inoltre, l'attenzione del Collegio al percorso di TIM verso il nuovo assetto della rete di accesso, strada intrapresa nel luglio 2022 dal Consiglio di Amministrazione della società con il mandato conferito all'Amministratore Delegato di svolgere ogni attività utile per il conseguimento dell'obiettivo strategico del superamento dell'integrazione verticale, attraverso operazioni di trasferimento e valorizzazione di alcuni *asset* del Gruppo.

Il monitoraggio degli "Impegni" ex Delibera n. 718/08/CONS

Nel corso del 2023, l'OdV ha proseguito le attività di verifica e monitoraggio in linea con gli obblighi stabiliti dalle Delibere n. 718/08/CONS e n. 395/18/CONS.

In particolare, per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 2 (***Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale***), nel corso del 2023 Tim ha presentato il sistema di incentivazione di breve termine MBO 2023 di Telecom Italia (Dirigenti e Quadri individuati sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta). È rimasta costante, sempre all'interno del medesimo Gruppo di Impegni, l'attenzione dell'OdV riguardo all'indice di soddisfazione espresso dagli operatori Wholesale relativo alla qualità dei servizi offerti da Tim nei processi di ***delivery*** e ***assurance***. In tale contesto, Tim ha presentato all'OdV, in due occasioni (aprile e dicembre 2023), i risultati dei sondaggi effettuati periodicamente per rilevare l'andamento del ***Customer Satisfaction Index***.

In relazione al Gruppo di Impegni n. 4 (Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio), l'Organo di vigilanza ha proseguito il consueto monitoraggio della parità di trattamento basato sui nuovi KPI definiti dall'Autorità con la Delibera n. 395/18/CONS. In particolare, durante l'intera annualità oggetto della presente Relazione, sono stati esaminati i dati rilevati per tutti gli indicatori, aggiornati e resi disponibili mensilmente da TIM, ed è stato analizzato ogni scostamento, anche temporaneo, tra l'andamento di TIM Retail e quello degli OAO, eseguendo focus specifici per analizzare l'origine degli scostamenti rilevati.

Nell'ambito dei Gruppi di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) e n. 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) nel corso dell'anno l'OdV ha proseguito l'attività di verifica della pubblicazione da parte di TIM della documentazione richiesta dagli impegni. In particolare, è stato accertato l'invio nei tempi previsti dei report riguardanti i programmi e i consuntivi trimestrali e annuali e la loro disponibilità sul sito Wholesale di TIM accessibile agli operatori.

Il contributo dell'OdV alle attività dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Nel 2023, la collaborazione tra l'Organo di vigilanza e l'AGCom ha continuato a essere stretta, concentrandosi sulla verifica della parità di trattamento e per prevenire una eventuale discriminazione nell'accesso alla rete di TIM. Questa sinergia non si è limitata alla vigilanza consueta dei vincoli stabiliti nella Delibera n. 718/08/CONS, ma si è tradotta anche in specifiche attività di studio e analisi richieste dall'Autorità, come peraltro previsto nella Delibera n. 623/15/CONS.

Nel 2023 è proseguita anche l'attività di vigilanza relativa ai KPI di non discriminazione. In tale contesto, si sono svolte con esito positivo quattro sessioni di verifica sulla correttezza dell'algoritmo di calcolo degli indicatori ex Del. n. 395/18/CONS. Nel corso delle quattro sessioni sono stati esaminati, in dettaglio, gli algoritmi di calcolo di otto indicatori, quattro di ***delivery*** e quattro di ***assurance***.

I risultati delle verifiche hanno consentito di accertare il corretto utilizzo da parte di TIM dell'algoritmo di calcolo degli indicatori esaminati e la rispondenza dei valori riscontrati con i valori dei KPI riportati da TIM nei report mensili inviati.

L'OdV ha anche condotto, in continuità con gli anni precedenti, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 9/2019. In particolare, TIM ha continuato a rendere

disponibili le rilevazioni mensili aggiornate dello specifico KPI che rende conto del livello di precisione della geo-localizzazione degli indirizzi presenti sul data base NetMap. L'analisi dei dati ha confermato, anche per il 2023, il continuo miglioramento del livello di precisione delle informazioni riferite alla localizzazione degli indirizzi.

Nel corso del 2023, ancora, è continuata anche l'attività di vigilanza attiva a supporto dell'Autorità. In questo quadro si inserisce il ciclo di verifiche condotte presso le unità operative territoriali di TIM Wholesale per accertare la corretta gestione degli ordinativi di lavoro che ricadono in aree chiuse alla commercializzazione perché servite da apparati NGN saturi (ONU e MSAN) della rete FTTCab. In particolare, nel corso dell'anno 2023 si sono svolte quattro sessioni ispettive nel corso delle quali sono state sottoposte a verifica sette unità territoriali di TIM (***FOL - Field Operations Line***): Emilia Est, Emilia Ovest, Marche-Umbria, Abruzzo-Molise, Lombardia Centro Est, Puglia e Calabria. Le analisi condotte durante le ispezioni si sono basate sull'esame di 112 aree armadio servite da 111 apparati ONU e 1 MSAN per un totale di 232 ordinativi di lavoro analizzati.

L'Organo di vigilanza ha fornito anche il proprio contributo nell'attuazione del ***decommissioning*** delle centrali locali, processo di ottimizzazione necessario per favorire la transizione verso la rete di accesso di nuova generazione in fibra ottica. In tale ambito, dall'8 maggio al 12 luglio 2023 si sono svolte le attività di verifica relative all'accertamento dei requisiti di copertura e migrazione stabiliti dalla Delibera n. 348/19/CONS sulle 1.370 centrali presentate da TIM nel luglio 2022. Le analisi sono state condotte da AGCom con il supporto tecnico dell'Organo di vigilanza e hanno interessato tutte le centrali del lotto. Con la Delibera 238/23/CONS del 27 settembre 2023, l'Autorità ha approvato la dismissione di 1.342 centrali del lotto che rispettavano integralmente i requisiti richiesti.

Il Collegio dell'OdV, riunitosi il 21 settembre 2023, ha approvato il documento predisposto dall'Ufficio che illustra una proposta di semplificazione razionalizzazione delle causali di scarto e delle causali di sospensione, accodamento e rimodulazione (Determinazione n. 10/2023) e ne ha disposto la trasmissione ad AGCom. Rispetto alla versione precedente, la proposta introduce importanti aggiornamenti e integrazioni che tengono conto dello sviluppo della tecnologia FTTH e di taluni aspetti operativi legati alla disponibilità di apparati d'utente dell'OAO, i quali saranno installati dal personale tecnico di TIM.

Le Segnalazioni degli Operatori e le iniziative in tema di vigilanza promosse dall'OdV

Segnalazione S01/2017

Sono proseguiti, lungo l'intero 2023, gli incontri del Tavolo tecnico OdV-TIM-Wind Tre presieduto dall'Organo di vigilanza e costituito a seguito dell'istruzione della segnalazione S01/2017 Wind Tre, volto a ridurre il tasso di segnalazione sulle linee FTTC, il quale aveva a suo tempo segnalato valori eccessivi della guastabilità per i propri clienti. In particolare, l'attenzione si è concentrata sulle aree di centrale indicate da Wind Tre come più problematiche in termini di tasso di segnalazione dei guasti e sulle quali TIM è intervenuta per cercare di rimuovere le cause all'origine della criticità. Il 13 settembre 2023 il Tavolo tecnico, preso atto dello stato di avanzamento delle azioni attuate da TIM e dei risultati sino a quel momento ottenuti, ha stabilito la chiusura dei lavori.

Segnalazione S01/2022

La Determinazione OdV n. 3/2023 del 30 gennaio 2023 ha disposto la chiusura del procedimento relativo alla Segnalazione S01/2022 di Wind Tre sulle criticità connesse alle elevate temperature registrate all'interno delle sale di co-locazione delle centrali TIM, e ha disposto l'avvio di un tavolo tecnico di monitoraggio degli interventi risolutivi attuati da TIM. Il tavolo tecnico OdV-TIM- Wind Tre ha preso l'avvio il 5 aprile 2023 e nelle cinque sessioni di incontri ha analizzato e verificato l'avanzamento degli interventi attuati da TIM per risolvere le criticità di funzionamento degli impianti di condizionamento delle sale OLO nelle 40 centrali segnalate da Wind Tre. Il 10 ottobre 2023, preso atto della risoluzione da parte di TIM di tutte le criticità evidenziate dall'operatore alternativo e della piena soddisfazione di quest'ultimo, il tavolo tecnico ha concluso i propri lavori.

Tasso di Guasto FTTC on field

Nel 2023 è proseguito anche il confronto con TIM finalizzato al completamento della base informativa necessaria alla costituzione dell'Osservatorio sulla qualità della rete FTTC. Nel 2022 era stato concordato con TIM di utilizzare, come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il KPI, il «Tasso di Guasto FTTC on field – calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale.

Il KPI, definito come rapporto tra Trouble Ticket chiusi on field in un dato periodo e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) nel medesimo periodo espresso in percentuale, risulta simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM denominato "***Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base***". Nel corso del 2023 TIM ha reso noti all'OdV i valori mensili del suddetto indicatore a partire da quelli registrati nel mese di febbraio 2023, che non hanno evidenziato particolari criticità.

Il Piano di attività per il 2024

Nel corso del 2024, l'attività dell'OdV sarà dedicata a mantenere la continuità delle sue attività di vigilanza, in piena aderenza agli obblighi stabiliti e per supportare l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, anche attraverso attività di studio, approfondimento e analisi, volte ad approfondire aspetti tecnici e metodologici riguardanti le problematiche di non discriminazione di propria competenza.

In particolare, l'azione dell'OdV si svolgerà in continuità seguendo cinque direttrici principali:

1. Vigilanza sulle prestazioni offerte da TIM Wholesale agli operatori nei processi di delivery e assurance dei servizi di rete regolamentati (analisi KPI 395/18/CONS e relativi KPO, evoluzione KPI, analisi KPI NetMap);

2. Vigilanza attiva e ispettiva presso le unità operative di TIM (verifiche sulla gestione dei Nodi NGN saturi, verifica requisiti per decommissioning delle centrali locali, test sui nuovi rilasci informatici);

3. Vigilanza sulla trasparenza delle informazioni offerte al mercato (piani tecnici per la qualità della rete di accesso, piani tecnici per lo sviluppo della rete di accesso);

4. Vigilanza sulla qualità della rete (osservatorio sulla manutenzione della rete FTTC).

5. Supporto tecnico all'Autorità nelle fasi attuative della Delibera 114/24/CONS.

02

Organizzazione e funzioni dell’Organo di vigilanza

2 Organizzazione e funzioni dell'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza è stato istituito il 1° aprile 2009 conformemente a quanto stabilito dagli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS. Con la Delibera n. 401/22/CONS del 17 novembre 2022, l'Autorità ha introdotto importanti modifiche tese a rafforzare l'autonomia e l'indipendenza dell'Organo di vigilanza, per i cui dettagli si rinvia al Cap. 3.2.2.

Il 30 dicembre 2022 si è insediato il nuovo Collegio composto dal Presidente, Prof. Antonio Martusciello, e dai componenti Prof. Fabio Bassan, Prof. Nicola Blefari Melazzi, Prof. Fabrizio Delle Nogare e Dott. Giacomo Vigna.

Antonio Martusciello

Laureato in Scienze delle Pubbliche Amministrazioni. Già Commissario AGCom dal 2010 al 2012, è stato nuovamente rieletto dalla Camera dei Deputati ed è rimasto in carica fino al 29 febbraio 2020. Dal 1984 al 1993 è dirigente d'azienda nel settore dei media e delle comunicazioni. Dal luglio 2008 ad agosto 2010 ricopre l'incarico di Presidente di Mistral Air S.r.l., società di proprietà del gruppo Poste Italiane. Eletto deputato nella XII legislatura, prende parte alla Commissione Bilancio con l'incarico di Presidente del Comitato Pareri del medesimo organismo parlamentare. Nella stessa legislatura è componente della Commissione per il riordino del sistema radiotelevisivo italiano. Nella XIII legislatura entra a far parte delle Commissioni Esteri e Antimafia. Dal 1997 al 2006, è eletto Consigliere comunale di Napoli, mentre dal 1995 al 1998, è nominato Consigliere di amministrazione del Regio Teatro San Carlo. Eletto nuovamente nella XIV legislatura, è nominato, dapprima, Sottosegretario all'Ambiente, e poi, Viceministro per i Beni e le Attività culturali. Nella XV legislatura è componente della Commissione Cultura, scienza e istruzione della Camera dei Deputati. Dal 2011 al 2016 è stato docente dell'insegnamento "Diritto dell'Informazione" del corso di laurea in "Scienze della Comunicazione", presso la facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli. Dal 2014 al 2016 è stato docente di un programma di lezioni magistrali nell'ambito dell'insegnamento "Culture e industrie della televisione" del corso di laurea "Media, comunicazione digitale e giornalismo", presso l'Università La Sapienza di Roma, oltre che nell'ambito del Master Universitario di secondo livello in Diritto della Concorrenza e dell'Innovazione della Luiss School of Law. Dal 2016 al 2019 è stato docente dell'insegnamento "Diritto dell'informazione nell'era globale" del corso di laurea in Scienze della Comunicazione, presso la facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli. Dal 2016 è Professore straordinario di Sociologia presso l'Università UniPegaso. Da ottobre 2019, è docente del corso di Diritto delle Comunicazioni presso la Facoltà di Arti, Turismo e Mercati dell'Università IULM di Milano. È autore di due libri: 'Il caos dell'Informazione' Edizioni La Dante e 'La Rete, manipolazione o pluralismo?' Armando Editore.

Nicola Blefari Melazzi

È professore ordinario di telecomunicazioni all'Università di Roma Tor Vergata dal 2002, dove ha svolto i ruoli di Coordinatore del corso di Dottorato di Ricerca in Ingegneria delle Telecomunicazioni (2003-2008), Presidente del Consiglio di Corso di Studi in Ingegneria delle Telecomunicazioni (2008-2010) e Direttore del Dipartimento di Ingegneria Elettronica (2010-2016). Dal 2017 è direttore del CNIT (Consorzio Nazionale Interuniversitario per le Telecomunicazioni), un ente non-profit che consorzia 41 università pubbliche; al CNIT afferiscono oltre 1300 ricercatori appartenenti alle università consorziate e per esso lavorano come dipendenti circa 100 ricercatori e tecnici.

I suoi progetti di ricerca sono stati finanziati da diversi Ministeri, dal CNR, da importanti industrie (e.g., Cisco, Ericsson, Siemens, Telecom Italia, Vodafone), da ASI, ESA e dall'Unione Europea. Ha partecipato a 33 progetti europei, svolgendo il ruolo di coordinatore di progetto per sette di essi. È stato uno dei sei membri eletti (tra più di mille soci) per il settore della ricerca del board della 5G Infrastructure Association, la componente privata della 5G Public-Private Partnership della Commissione Europea sul 5G, che ha finanziato con 1,4 miliardi di euro la ricerca sulla nuova generazione di reti e servizi di telecomunicazioni. È attualmente membro della 6G Infrastructure Association, naturale prosecuzione della precedente, che ha costituito lo Smart Networks and Services Joint Undertaking insieme alla Commissione Europea e che sta finanziando con 900 miliardi di euro lo sviluppo del 6G e delle tecnologie collegate. Dall'ottobre 2021 è socio del Quadrato della Radio. Nel 2022 è stato nominato dal MUR rappresentante dell'Italia nel Member States' Representatives Group dello Smart Networks and Services Joint Undertaking.

Dal settembre 2022 è Presidente della Fondazione RESTART, costituita principalmente per l'attuazione, il coordinamento e la gestione del programma di ricerca "Telecomunicazioni del Futuro", finanziato dal MUR con 116 M€. È stato ideatore e general chair di 5G Italy. Ha svolto in numerose occasioni il ruolo di revisore di progetto e di valutatore di proposte di progetto, in ambito regionale, nazionale ed europeo. I suoi interessi di ricerca hanno incluso la valutazione prestazionale, la progettazione e il controllo di reti integrate a larga banda, di reti in area locale e senza filo, di reti satellitari e di Internet. È autore/co-autore di circa 260 lavori, apparsi in riviste internazionali e in atti di congressi internazionali peer-reviewed.

Fabio Bassan

Professore Ordinario di Diritto Internazionale presso l'Università Roma Tre - Dipartimento di Economia Aziendale, dove insegna Diritto dell'Unione Europea, European Competition Law (in lingua inglese) e Diritto Internazionale dell'Economia. Socio fondatore dello studio legale e tributario VBL (dal 1999), è stato consulente strategico, nonché componente del Consiglio di amministrazione di imprese nel settore delle comunicazioni, banche, società quotate e Fondazioni, Presidente di Organismi di Vigilanza, nonché consulente di Autorità Indipendenti. Nel 1996/7 è stato consulente del Senato sui temi della liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni. Dal 1999 al 2001 ha fatto parte della Commissione ministeriale che ha valutato le domande e formato la graduatoria per il rilascio delle concessioni alle emittenti televisive in ambito nazionale e locale. Dal 2016 al 2022 è stato Conciliatore presso l'ICSID, il Tribunale presso la Banca Mondiale per la soluzione delle controversie tra Stati e investitori. Fondatore e Direttore del Sovereign Wealth Funds Law Centre, centro di studi giuridici sui fondi sovrani costituito nel 2011. Direttore presso Roma Tre del REMEIC, Centro Studi su regole dei Mercati, Imprese e Consumatori, dedicato negli ultimi dieci anni a studi su piattaforme digitali, blockchain e smart contracts. Attualmente partecipa a un progetto PRIN su Intelligenza Artificiale e a due progetti (uno con Banca d'Italia) su DLT Pilots. Relatore in convegni di rilevanza nazionale e internazionale, ha partecipato e partecipa a progetti di ricerca nazionali e internazionali. E' nei comitati scientifici di riviste nei settori delle comunicazioni e delle nuove tecnologie. E' membro del collegio docenti del Dottorato di Ricerca in Mercati, Impresa e Consumatori presso l'Università Roma Tre. Dirige, presso la stessa Università, il Laboratorio sul Product Placement, e ha partecipato all'Osservatorio sul Product Placement dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. E' stato Vice Direttore e poi Direttore Vicario del Dipartimento di Economia Aziendale presso l'Università Roma Tre (2013-2016), nonché coordinatore del Master in Energia e Ambiente, componente del collegio del Master in Esperti in Finanziamenti Europei ed è nel collegio docenti del Dottorato di Ricerca in Mercati, impresa e consumatori. E' stato Visiting Professor nel 2013 presso l'Università di Barcellona e nel 2008 presso l'Università di Brasilia (UNB), nonché Visiting Scholar presso la Georgetown University nel 1996. Sempre nel 1996 ha svolto un'Internship presso la Federal Communications Commission (FCC). Autore di monografie e articoli specialistici, tra gli altri, in materia di Diritto delle Comunicazioni Elettroniche, Piattaforme Digitali, Blockchain, Diritto dell'Unione Europea. Parla correntemente inglese, francese, spagnolo e portoghese.

Fabrizio Dalle Nogare

Già Professore a contratto di "Diritto della rete" presso l'Università Alma Mater di Bologna, Fabrizio Dalle Nogare è attualmente Direttore Affari Generali e Compliance della Fondazione Ugo Bordoni e Professore a contratto di "Diritto dell'informatica e delle tecnologie dell'informazione" presso l'Universitas Mercatorum. Laureato in Giurisprudenza, ha conseguito il Master in "Alti studi giuridici europei" presso il Collège d'Europe di Bruges. Da oltre 30 anni lavora (tra Bruxelles e Roma) nei settori delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica e audiovisivi, ricoprendo incarichi presso le istituzioni europee (Commissione e Parlamento) e il settore privato. In precedenza, è stato Direttore dell'Organo di Vigilanza (OdV) sulla parità di accesso alla rete di Telecom Italia, nominato con il gradimento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dove ha diretto anche l'amministrazione, il budget e le politiche del personale. Ha inoltre ricoperto in Telecom Italia S.p.A. gli incarichi di Vice President Public Affairs e di responsabile delle funzioni "Regolamentazione e normativa", "Rapporti con le associazioni dei consumatori" e "Concorrenza" con compiti di analisi dell'impatto antitrust delle offerte commerciali e analisi giuridica delle operazioni di concentrazione e intese. È stato consulente della Commissione europea, con compiti di elaborazione e revisione giuridica di direttive UE in materia di sicurezza dei prodotti industriali e protezione degli interessi dei consumatori. Ha al suo attivo numerose pubblicazioni in italiano e in francese in materia di diritto dei consumatori e regolamentazione delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica. Nel 2019 ha pubblicato la monografia "Regolazione e mercato delle comunicazioni elettroniche" edito da Giappichelli.

Giacomo Vigna

Il dott. Giacomo Vigna è un economista che ha svolto gran parte della propria carriera nel settore privato. Ha infatti lavorato per circa 12 anni per la Ernst and Young soprattutto nel settore M&A prima di raggiungere come CFO un gruppo quotato a Milano. Nel 2018 ha iniziato a fornire supporto alla presidenza del Consiglio dei Ministri su aspetti di politica economica con un focus su Golden Power e telecomunicazioni prima e partenariato pubblico privato poi. Dal 2021, si occupa di politica industriale nel ministero delle imprese e del made in Italy dove è responsabile per l'economia circolare e l'ecosostenibilità oltreché per i settori del made in Italy.

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 è l'Ing. Fabio Pompei.

L'Ufficio di vigilanza

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

L'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza agisce in piena autonomia e indipendenza ed è deputato a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e sugli obblighi di non discriminazione. Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica della loro eventuale violazione, comunicando 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 componenti dell'Organo di vigilanza restano in carica cinque anni. Nel novembre 2022 si è concluso il mandato del precedente Organo e, nel mese successivo, si è insediato il nuovo Collegio composto da cinque componenti.

L'attuale Organo di vigilanza è stato nominato il 19 dicembre 2022.

Presidente del Collegio è il Prof. Antonio Martusciello, designato dall'Autorità e nominato dal Consiglio di Amministrazione di TIM insieme agli altri componenti del Collegio: il Prof. Fabio Bassan, il Prof. Nicola Blefari Melazzi, il Dott. Giacomo Vigna (indicati dall'Autorità), e il Prof. Fabrizio Dalle Nogare (indicato da TIM).

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

L'Organo di vigilanza è supportato nella sua attività da un Ufficio di vigilanza, con a capo il Direttore, e dispone di un ***budget*** annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da TIM in conformità alla soglia minima di cui alle citate delibere nn. 718/08/CONS e 401/22/CONS.

L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa l'attuazione degli obblighi di non discriminazione imposti dall'Autorità ai sensi dell'art. 81 del Codice delle comunicazioni elettroniche, e della corretta esecuzione degli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS, così come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 401/22/CONS, nonché sulla giusta attuazione delle "Misure volontarie" di ***equivalence*** proposte da TIM il 22 febbraio 2016.

Inoltre, l'Organo di vigilanza può svolgere attività di studio e analisi a favore all'Autorità e di TIM, volte ad approfondire aspetti tecnici e metodologici riguardanti le problematiche di non discriminazione di propria competenza.

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.

03

Evoluzione del quadro normativo e regolamentare in tema di Rete di accesso

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

3.1. Il nuovo assetto della Rete di TIM

Nel 2020 TIM ha avviato un processo di separazione legale volontaria della propria rete di accesso. Nel novembre 2020, prendendo atto di tale volontà, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha avviato una consultazione pubblica sul progetto proposto da TIM con la Delibera n. 637/20/CONS. Nel marzo 2022, il Consiglio di Amministrazione di TIM ha approvato il Piano Industriale 2022-2024, dando mandato contestualmente all'Amministratore Delegato di sviluppare un progetto esecutivo per riorganizzare l'azienda.

Nel luglio dello stesso anno, dunque, TIM ha iniziato una revisione generale della propria organizzazione, con l'obiettivo di superare l'integrazione verticale e ridurre l'indebitamento, compresa la possibilità di separare gli ***asset*** infrastrutturali di rete fissa (c.d. "NetCo") dai servizi (c.d. "ServiceCo", comprendente TIM Consumer, TIM Enterprise e TIM Brasil).

Più in dettaglio il piano prevede la seguente articolazione:

- **NetCo**: include la rete fissa, primaria e secondaria, le attività ***wholesale*** domestiche.
- **ServCo**. Include TIM Enterprise, TIM Consumer e TIM Brasil:
  - ***TIM Enterprise***. Include tutte le attività commerciali nel mercato Enterprise, le digital companies Noovle, Olivetti e Telsy. Comprende anche gli ***asset*** relativi ai ***data center.***
  - ***TIM Consumer***. Tale funzione concentra al suo interno tutte le attività commerciali fisso e mobile nel mercato retail Consumer e Small and Medium Business (SMB). Comprende gli ***asset*** di rete mobile e le piattaforme di servizio.
  - ***TIM Brasil.*** Player di riferimento nel mercato sudamericano delle comunicazioni.

In parallelo, il 2 aprile 2022, TIM e CDP Equity (CDPE) procedevano a firmare un accordo di riservatezza al fine di avviare interlocuzioni preliminari riguardanti l'eventuale integrazione della rete di TIM con la rete di Open Fiber, di cui Cdp Equity detiene il 60% del capitale sociale. Tale accordo risultava funzionale ad avviare negoziazioni con l'obiettivo di addivenire alla stipulazione di un protocollo di intesa (c.d. ***memorandum of understanding***, MoU) volto a definire gli obiettivi, il perimetro, la struttura e i principali criteri e parametri di valutazione relativi al progetto di integrazione, documento effettivamente sottoscritto il successivo 29 maggio. L'obiettivo del MoU era quello di avviare un processo volto alla creazione di un solo operatore delle reti di telecomunicazioni, non verticalmente integrato, controllato da CDPE e partecipato da Macquarie e KKR, che consentisse di accelerare la diffusione della fibra ottica e delle infrastrutture VHCN (***Very High Capacity Networks***) sull'intero territorio nazionale, permettendo così l'accesso ai servizi più innovativi ed efficienti offerti dal mercato alla generalità della popolazione, agli enti pubblici e alle imprese, contribuendo in tal modo ad uno sviluppo più celere, duraturo e sostenibile del Paese.

Frattanto, nel settembre 2022, in occasione del rinnovo dell'assemblea parlamentare, la guida politica nazionale subiva un cambio, con l'entrata in carica di un nuovo esecutivo che, da subito, produceva ampi e doverosi approfondimenti ed interlocuzioni con i principali soggetti coinvolti nello strategico dossier sulla c.d. "Rete Unica". Il 29 novembre 2022 il Governo, tenuto conto delle priorità di valorizzare le risorse umane di TIM e dar attuazione ad una efficiente e capillare Rete Nazionale a controllo pubblico, annunciava la volontà di promuovere un tavolo di lavoro che avrebbe contribuito alla definizione delle migliori soluzioni di mercato percorribili per massimizzare gli interessi del Paese, delle società coinvolte e dei loro azionisti e ***stakeholder***, tenendo altresì conto delle normative esistenti a livello nazionale ed europeo e dei necessari equilibri economici, finanziari ed occupazionali.

Il giorno successivo, 30 novembre 2022, alla luce di quanto comunicato dal Governo, tutti gli attori coinvolti nel progetto (TIM, CDP Equity, Macquarie Asset Management e Open Fiber) ritenevano opportuno soprassedere alle scadenze previste dal MoU relativo al progetto di integrazione tra le reti di TIM e Open Fiber sottoscritto il 29 maggio 2022, manifestando la propria piena disponibilità a partecipare al suddetto tavolo di lavoro.

Il 1° febbraio 2023, frattanto, TIM riceveva da KKR un'offerta non vincolante per l'acquisto di una partecipazione in "Netco". L'offerta non vincolante era riferita a una quota partecipativa da definire, fermo restando che dall'acquisto sarebbe comunque scaturita la perdita dell'integrazione verticale rispetto a TIM. Dopo una proroga dei termini dell'offerta, il 24 febbraio 2023, il Consiglio di amministrazione di TIM deliberava che l'offerta di KKR non rifletteva pienamente il valore dell'asset e le aspettative di TIM, anche in termini di sostenibilità della nuova società. Pertanto, per favorire l'allineamento delle condizioni dell'operazione proposta rispetto al quadro strategico rilevante per TIM, il CdA deliberava di mettere a disposizione di KKR alcuni specifici elementi informativi, e di richiedere ulteriori indicazioni necessarie per comprendere a pieno gli assunti e gli economics della proposta, con l'obiettivo di ricevere un'offerta migliorativa entro il 31 marzo 2023.

Nel frattempo, il 5 marzo 2023, TIM comunicava di aver ricevuto da un consorzio formato da CdP Equity e da Macquarie Infrastructure un'altra offerta per l'acquisto del 100% della costituenda società NetCo. Anche stavolta, l'offerta veniva giudicata dal CdA di TIM non riflettente in pieno il valore dell'asset e le aspettative di TIM. Pertanto, conformemente a quanto già avvenuto con l'offerta di KKR, per favorire l'allineamento delle condizioni dell'operazione proposta rispetto al quadro strategico rilevante per TIM, il Consiglio decideva di mettere a disposizione anche di questo Consorzio alcuni specifici elementi informativi. Inoltre, al fine di consentire sia al Consorzio, sia a KKR, di presentare le loro offerte migliorative in un processo competitivo definito, dava mandato all'Amministratore Delegato di avviare un processo regolato, trasmettendo a entrambi gli offerenti, per il tramite dei propri advisor, una process letter indicante i termini a cui verrà dato loro accesso a ulteriori specifici elementi informativi, uguali per entrambi gli offerenti, e le forme attraverso le quali ciascuno di essi avrebbe potuto presentare entro il termine del 18 aprile 2023 un'offerta migliorativa non vincolante.

Nell'ambito di tale processo competitivo, il 9 giugno 2023 sono pervenute due nuove offerte presentate, rispettivamente, dal consorzio formato da CdP Equity S.p.A. e Macquarie Infrastructure, e da KKR. Il 22 giugno 2023 il Consiglio di Amministrazione di TIM esaminava entrambe le offerte finali e, ad esito dell'istruttoria, riteneva che l'offerta presentata da KKR risultasse preferibile in termini di eseguibilità e relativa tempistica, nonché superiore rispetto all'offerta concorrente presentata dal consorzio formato da CDP Equity e Macquarie Infrastructure. Alla luce di ciò, il Consiglio dava mandato all'unanimità all'Amministratore Delegato di avviare, in esclusiva, una negoziazione migliorativa con KKR, finalizzata a ottenere la presentazione, entro

il 30 settembre 2023, di un'offerta conclusiva e vincolante secondo i migliori termini e condizioni, nonché di convenire il perimetro, le modalità e i tempi per l'esecuzione.

A seguire, il 10 agosto 2023, veniva siglato un ***Memorandum of Understanding*** tra il Ministero dell'economia e delle finanze e KKR. L'accordo prevede la formulazione di un'offerta vincolante che stabilisce, tra l'altro, l'ingresso del Mef nella NetCo nella percentuale fino al 20%. I termini dell'offerta, dal punto di vista dei rapporti tra le parti, prevedono un ruolo decisivo del governo nella definizione delle scelte strategiche.

In relazione a ciò, il 28 agosto 2023, Il Consiglio dei Ministri approvava un decreto-legge che prevedeva, tra l'altro, quello di assicurare le risorse finanziarie necessarie a consentire l'ingresso del Ministero dell'economia e delle finanze nell'operazione "NetCo" guidata dal fondo KKR.

La NetCo, nelle intenzioni del Governo italiano, deterrà, in prospettiva, il perimetro gestionale e infrastrutturale della rete fissa di telecomunicazioni attualmente posseduta da TIM, e vedrà il MEF coinvolto nel ruolo di azionista di minoranza. Il decreto ha previsto un ruolo strategico del Governo nel perseguimento degli obiettivi di sviluppo di rilevanza strategica e in materia di sicurezza nazionale. Con un successivo DPCM (1° settembre 2023), il MEF è stato autorizzato ad acquisire una quota di NetCo compresa tra il 15 e il 20 per cento, con un esborso massimo di 2,2 miliardi. Le risorse assicurate dal decreto-legge, derivanti da disponibilità sul cosiddetto 'patrimonio destinato' creato dal decreto-legge n. 34 del 2020, sono pari a 2.525 milioni.

Il 16 ottobre 2023 TIM comunicava di aver ricevuto da KKR l'offerta vincolante su NetCo, che approvava nel corso del CdA delle giornate del 3, 4 e 5 novembre 2023.

A seguito di tale deliberazione, TIM avrebbe proceduto alla sottoscrizione di un ***transaction agreement*** volto a disciplinare il conferimento da parte di TIM di un ramo d'azienda - costituito da attività relative alla rete primaria, all'attività wholesale e dall'intera partecipazione nella controllata Telenergia - in FiberCop e il contestuale acquisto da parte di KKR dell'intera partecipazione detenuta da TIM in FiberCop medesima.

Inoltre, il ***transaction agreement*** ha previsto la sottoscrizione alla data del closing dell'operazione di un ***master services agreement*** che regolerà i termini e le condizioni dei servizi che saranno resi da NetCo a TIM e da TIM a NetCo a seguito del completamento dell'operazione.

L'offerta vincolante ha valorizzato NetCo in 18,8 miliardi di euro, senza considerare eventuali incrementi del predetto valore derivanti dal potenziale trasferimento di parte del debito a NetCo e da ***earn-out*** legati al verificarsi di determinate condizioni che potrebbero aumentare il valore sino a 22 miliardi di euro.

Il perfezionamento dell'operazione è atteso per l'estate del 2024, una volta completate le attività prodromiche e soddisfatte le condizioni sospensive (completamento del conferimento della rete primaria, autorizzazione Antitrust, autorizzazione in materia di sovvenzioni estere distorsive e Golden Power).

Il 24 novembre 2023, TIM ha varato l'organizzazione della NetCo. La nuova divisione si compone di oltre 20 mila persone, di cui già oggi oltre 19 mila lavorano in ambito di Wholesale & Network, mentre altre 900 circa sono confluite dalle funzioni Staff di TIM. A seguito della nuova organizzazione, la componente invece relativa ai servizi del gruppo TIM (ServCo) occuperà complessivamente circa 17.500 persone.

Nel frattempo, il 15 dicembre 2023, TIM riceveva la notifica di un ordinario atto di citazione da parte di Vivendi, nel quale viene contestata la legittimità della delibera consiliare assunta dalla società nel CdA del 5 novembre 2023, con cui è stata approvata la cessione della NetCo. Nell'atto, comunque, non veniva

formulata alcuna richiesta cautelare, né veniva chiesto di inibire in via d'urgenza l'esecuzione della delibera e degli atti negoziali conseguenti.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, intanto, il 19 dicembre 2023 convocava TIM in audizione dinanzi al Consiglio avente ad oggetto la separazione della rete fissa di accesso, così da approfondire lo stato di avanzamento del progetto.

Sotto il profilo dell'iter autorizzativo, il 17 gennaio 2024 il Consiglio dei Ministri dava il proprio assenso all'esecuzione dell'operazione "NetCo" ai fini della normativa Golden Power. Il provvedimento autorizzativo, con il quale il Consiglio dei Ministri ha esercitato i poteri speciali nella sola forma delle prescrizioni, ha fatto propri gli impegni presentati nel corso del procedimento. Tali impegni, infatti, sono stati ritenuti dal Governo pienamente idonei a garantire la tutela degli interessi strategici connessi agli asset oggetto dell'operazione.

Nel frattempo, il 31 gennaio 2024, TIM ha comunicato di aver ricevuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze un'offerta per l'acquisto di Sparkle, con l'eventualità di negoziare una diversa opzione, con possibili adeguamenti delle condizioni contrattuali, nel caso TIM mantenesse una quota minoritaria per un determinato arco temporale e supportasse la realizzazione del piano strategico. L'offerta è stata sottoposta all'esame del Consiglio di Amministrazione di TIM del 7 febbraio, il quale l'ha ritenuta non soddisfacente, dando mandato contestualmente all'Amministratore Delegato di negoziare con il MEF una diversa opzione, con possibili adeguamenti delle condizioni contrattuali, nell'assunto che TIM mantenga una partecipazione nella società per un determinato arco temporale e supporti la realizzazione del piano strategico.

3.2 Le previsioni normative a livello nazionale

Il 31 agosto 2023 il Consiglio dei Ministri ha disposto l'approvazione del Decreto-legge n. 118, concernente "Misure urgenti in materia di finanziamento di investimenti di interesse strategico".

L'art. 1 autorizza una spesa massima di 2.525 milioni di euro per la realizzazione di operazioni inerenti a società di rilievo strategico, come l'acquisizione o la riacquisizione di partecipazioni azionarie, prevedendo altresì una riassegnazione di risorse per far fronte agli oneri previsti. La concreta individuazione delle operazioni di acquisizione azionaria è stata rimessa ad un successivo d.P.C.M.

Il comma unico dell'articolo 1 del decreto-legge in esame consta di due periodi:

- Il primo periodo autorizza per l'anno 2023 una spesa massima di 2.525 milioni di euro per realizzare operazioni riguardanti società di rilievo strategico. A titolo esemplificativo delle suddette operazioni, si menzionano l'acquisizione o la riacquisizione di partecipazioni azionarie. Quali società in concreto saranno oggetto di tali operazioni dovrà essere stabilito con uno o più d.P.C.M., secondo quanto disposto dagli artt.7-8 del decreto legislativo n. 175 del 2016.[1]

- Il secondo periodo concerne la copertura finanziaria degli oneri di cui al primo periodo. Viene disposto che si effettuino uno o più versamenti all'entrata del bilancio dello Stato, e che si riassegnino le risorse ai pertinenti capitoli dello stato di previsione della spesa del Ministero

1 Il decreto legislativo n. 175 del 2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) disciplina agli artt. 7 e 8 rispettivamente la costituzione di società a partecipazione pubblica e l'acquisto da parte di un'amministrazione pubblica di partecipazioni in società già costituite, prevedendo che, in caso di partecipazioni statali, sia emanato un d.P.C.M su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con i ministri competenti per materia, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri. In merito a partecipazioni regionali, comunali o in tutti gli altri casi di partecipazioni pubbliche, la deliberazione di partecipazione in società nuove o già esistenti è demandata ad altre tipologie di atti.

dell'economia e delle finanze, in conto residui, ai sensi dell'articolo 27, comma 17, del decreto-legge n. 34 del 2020. La "pertinenza" di tali capitoli di bilancio è definita in base all'oggetto sociale dell'entità le cui partecipazioni si acquistano.

Il 1° settembre 2023, è stato emanato il d.P.C.M. di attuazione dell'art. 1.

In estrema sintesi, vi si stabilisce che:

- il MEF è autorizzato a "***presentare congiuntamente con KKR e, eventualmente, altri investitori di minoranza un'offerta vincolante idonea a consentire l'acquisizione***" da parte del MEF di una quota di "***partecipazione di minoranza compresa tra il 15 e il 20 per cento del capitale di NetCo, nel limite massimo***" di 2 miliardi e 200 milioni (art. 1);
- la struttura e le condizioni dell'acquisto delle azioni dovranno assicurare che (art. 3):
  - vi sia un piano industriale che potenzi la rete in fibra ottica;
  - le azioni acquistate dal MEF siano dotate degli stessi diritti delle altre azioni;
  - l'accordo tra gli azionisti preveda modalità di gestione della società idonee a conseguire gli obiettivi del piano industriale; adeguati poteri del MEF di monitoraggio e meccanismi di presidio sulle decisioni rilevanti non solo ai fini dello sviluppo e del potenziamento della costituenda società ma anche in materia di rilevanza strategica e di sicurezza nazionale, anche in caso di mutamento della compagine azionaria;
  - siano definiti i criteri e le modalità con cui il MEF possa anche in futuro acquisire l'intero capitale di Telecom Italia Sparkle S.p.a.

La Legge 9 ottobre 2023, n. 136 ha disposto (con l'art. 1, comma 2) che "***Il decreto-legge 31 agosto 2023, n. 118, recante misure urgenti in materia di finanziamento di investimenti di interesse strategico, è abrogato. Restano validi gli atti e i provvedimenti adottati e sono fatti salvi gli effetti prodottisi e i rapporti giuridici sorti sulla base del medesimo decreto-legge n. 118 del 2023***". Per mezzo della medesima legge (cfr. art. 1), le disposizioni del DL 118/2023 sono state trasfuse nella legge di conversione del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104 (c.d. "decreto asset"), recante disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici (nello specifico, nell'art. 13-bis).

3.3 Gli interventi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

In relazione alla regolamentazione della rete di accesso, il 2023 ha rappresentato un anno di particolare impegno per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, soprattutto legato all'avvio della Consultazione pubblica per l'analisi dei mercati dell'accesso alla Rete fissa di TIM per il periodo 2024-2028 (conclusa nel maggio 2024 con l'approvazione della Delibera n. 114/24/CONS) e per la conclusione del percorso, avviato da TIM nel 2021, circa il coinvestimento per la realizzazione di nuove reti ad altissima capacità.

In relazione al primo argomento, il 21 giugno 2023, il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha disposto l'avvio della consultazione pubblica relativa all'analisi coordinata dei mercati dell'accesso alla rete fissa di TIM ai sensi dell'art. 89 del Codice delle comunicazioni elettroniche, anche a seguito della separazione legale di TIM introdotta con la creazione della società Fibercop.

Lo schema di provvedimento posto in consultazione ha riguardato, per la prima volta, un orizzonte quinquennale (2024-2028) in coerenza con gli obiettivi di stabilità e predicibilità regolamentare richiesti dalla normativa europea e dal Codice delle comunicazioni elettroniche. In particolare, le evidenze dell'Autorità hanno condotto ad una ridefinizione della dimensione geografica dei mercati, rispetto a quelle delle precedenti analisi di mercato.

L'analisi in esso contenuta ha dimostrato che il mercato dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (bitstream) risulta competitivo e, in quanto tale, non più suscettibile di regolamentazione ***ex ante***. Conseguentemente a ciò, è stata rimossa la regolamentazione vigente in capo a TIM.

Con riferimento ai mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso e dei servizi di capacità dedicata all'ingrosso, le evidenze emerse nell'analisi hanno consentito di individuare le aree del Paese pienamente concorrenziali, in cui sono rimossi gli obblighi regolamentari attualmente in capo a TIM, rispetto alle aree del resto d'Italia in cui viene confermata la posizione di significativo potere di mercato di TIM (unitamente alla controllata Fibercop) e, conseguentemente, l'imposizione di misure rimediali previste dal Codice.

Sono state altresì individuate una serie di aree, definite "Comuni contendibili", in cui, essendo stata riscontrata una pressione concorrenziale significativa, ma non ancora consolidata, viene alleggerito il solo obbligo di controllo dei prezzi per i servizi VULA, semi-VULA, full-GPON e semi-GPON in capo a TIM/Fibercop.

Si sono provvedute ad aggiornare, infine, le previsioni specifiche per la regolamentazione del processo di ***decommissioning*** della rete in rame di TIM, per favorire la migrazione dei clienti finali da servizi ***legacy*** verso le nuove tecnologie in un contesto di tutela per il mercato e i consumatori.

La proposta dell'Autorità è stata sottoposta alla consultazione del mercato sino al mese di settembre 2023.

L'8 maggio 2024, con la Del. n. 144/24/CONS, AGCom ha pubblicato il provvedimento finale, il quale introduce diverse innovazioni anche riguardanti l'Organo di vigilanza, chiamato nel prossimo quinquennio a fornire un supporto ancora più attivo e una collaborazione più specifica nei confronti dell'Autorità..

Riguardo, invece, al secondo ambito di attività, all'inizio del 2022 l'Autorità ha disposto, con la Delibera n. 1/22/CONS, l'avvio della consultazione pubblica sul trattamento regolamentare delle nuove reti oggetto di coinvestimento, alla luce della valutazione della proposta di impegni presentata da TIM ai sensi degli articoli 76 e 79 CCEE, istruttoria avviata con la Delibera n. 110/21/CONS.

Come già dato conto nelle scorse Relazioni, nel 2021 TIM ha presentato in Autorità, ai sensi dell'art. 76 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, un'offerta di coinvestimento per la realizzazione di una nuova infrastruttura ad altissima capacità mediante contitolarità dell'infrastruttura attraverso cofinanziamento, corredata da una proposta di impegni di co-investimento.

Entrando più in dettaglio, il progetto di co-investimento presentato da TIM (che avrebbe costituito, qualora realizzato, la prima applicazione in Europa dell'istituto del coinvestimento così come disciplinato dal nuovo Codice europeo) prevedeva la realizzazione, entro il 30 aprile 2026, di una nuova rete FTTH/B in rete di accesso secondaria "punto-punto" in 2.549 Comuni delle aree grigie e nere, per una copertura target totale di 9,7 milioni di abitazioni; la condivisione del rischio a lungo termine attraverso quattro differenti tipologie di accordi strutturali di acquisto (***one-way access model***) di accessi semi-GPON e collegamenti in fibra Punto-Punto (P2P) in rete secondaria; la possibilità di partecipare al co-investimento anche attraverso l'acquisto di

una partecipazione nel capitale sociale di FiberCop o di eventuali veicoli locali.

Nell'estate del 2021, l'Autorità, tenendo in considerazioni gli esiti del ***market test*** e le nuove informazioni raccolte, ha comunicato a TIM le proprie conclusioni preliminari sull'Offerta notificata, evidenziando talune criticità e richiedendo di conseguenza a TIM le opportune modifiche agli impegni al fine di poterli rendere vincolanti.

Tra i rilievi sollevati da AGCom alla prima versione degli Impegni di TIM figurava l'assenza – anche nell'ambito del coinvestimento – di una struttura analoga all'attuale l'Organo di vigilanza, entità indipendente da TIM e FiberCop, volto a coadiuvare l'Autorità sul rispetto degli impegni sul coinvestimento. Sulla scorta di ciò TIM, in risposta a tali considerazioni, ha riscontrato le richieste dell'Autorità dichiarandosi d'accordo a presidiare l'attuazione dei nuovi impegni sull'Offerta di co-investimento per mezzo di una struttura indipendente.

A seguito delle integrazioni richieste, l'Autorità ha ritenuto che l'Offerta di TIM relativa al coinvestimento così come modificata a valle del ***market test*** risultava idonea a superare le criticità originariamente riscontrate in tema di non discriminazione, ponendo di conseguenza la proposta di Impegni definitiva presentata da TIM in consultazione con la Delibera n. 1/22/CONS anzidetta.

Il 7 aprile 2022, esperita la fase di Consultazione, AGCom ha potuto formulare le proprie valutazioni conclusive e contestualmente avviare il processo di notifica dello schema di provvedimento alla Commissione europea per il parere di competenza, necessario ai fini dell'adozione del provvedimento finale.

Nel successivo mese di giugno, però, il progetto ha assistito ad un rallentamento, avendo TIM manifestato la volontà di modificare la proposta di impegni con la previsione di un meccanismo di indicizzazione dei prezzi, per tener conto dell'inflazione.

Dopo diverse interlocuzioni, il 9 febbraio 2023, l'Autorità comunicava a TIM le conclusioni preliminari, rappresentando in particolare l'impossibilità di poter considerare il meccanismo di inflazione proposto pienamente compatibile con le previsioni dell'articolo 87 in quanto, per come strutturato, non garantiva ai coinvestitori una concorrenza efficace e sostenibile nel lungo termine. Sulla scorta di ciò, AGCom evidenziava la necessità di integrare l'Offerta, attraverso specifiche richieste di modifica, al fine di garantirne la piena conformità alle disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche. TIM, a seguito di tale richiesta, non provvedeva a trasmettere la nuova ed aggiornata versione dell'offerta di coinvestimento come richiesto dall'Autorità.

L'Autorità, pertanto, in ragione del tempo trascorso, il 6 dicembre 2023 ha invitato la società a inviare una nuova versione dell'offerta che tenesse conto di quanto indicato nelle valutazioni preliminari, precisando che il mancato riscontro sarebbe stato considerato come definitiva volontà di TIM di non volere portare avanti il procedimento. In risposta a tale invito, il 15 dicembre 2023, TIM ha formalmente comunicato l'impossibilità di accogliere le richieste formulate dall'Autorità, evidenziando inoltre che avrebbe provveduto a rimuovere l'offerta di coinvestimento dai siti wholesale di TIM e FiberCop per assicurare a tutto il mercato la doverosa trasparenza.

Alla luce di ciò, il 20 dicembre 2023, con la delibera n. 339/23/CONS, il Consiglio di AGCom non approvava la proposta di Impegni notificata da TIM ai sensi degli articoli 87 e 90 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

04

Monitoraggio dei Gruppi di Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS

4 Monitoraggio dei Gruppi di Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS

4.1 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 2

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

4.1.1 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione

Nel corso del 2023 TIM ha continuato ad assicurare costante attenzione agli interventi formativi sui temi dell'Equivalence, ed ha fornito all'Organo di vigilanza un resoconto delle attività svolte nel corso del 2023.

Durante l'anno sono state erogate complessivamente 2.234 ore di formazione, su un totale di 3.022 partecipanti agli eventi formativi.

L'86% delle risorse che hanno partecipato ai corsi opera presso la funzione di Chief Network, Operations & Wholesale Office, funzioni che sono fortemente coinvolte sui temi della parità di trattamento.

La fruizione dei contenuti formativi è stata assicurata grazie ai corsi ***e-learning*** presenti sulla piattaforma TIM Academy ed ha riguardato principalmente le tematiche afferenti il Nuovo Modello di Equivalence e gli obblighi derivanti dalla Delibera n. 152/02 CONS.

4.1.2 Piano di incentivazione manageriale

In coerenza con quanto previsto dall'Impegno n. 2 della Delibera 718/08/CONS, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato nel corso del 2023 in audizione TIM, con riferimento agli obiettivi di incentivazione della popolazione manageriale finalizzati a garantire la parità di trattamento degli Other Authorized Operators.

Più specificatamente, il sistema di incentivazione MBO 2023 prevede obiettivi di funzione per circa 270 Dirigenti e Quadri, individuati sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta, della Funzione Chief Network, Operations & Wholesale Office.

Le posizioni, al raggiungimento di un obiettivo gate di Gruppo e misurate con il modello Korn Ferry che assicura uniformità e trasparenza al sistema retributivo anche rispetto al mercato, prevedono una scala comune di payout 50-100-150 con interpolazione lineare.

In relazione all'Impegno n. 2, l'architettura di sistema prevede un obiettivo relativo al Customer Satisfaction Index, comune a tutti, ed un obiettivo di Equivalence rispetto SLA relativo alle performance di delivery e di assurance, presente nella scheda di valutazione di più del 70% dei destinatari dell'MBO 2023.

In linea con il 2022, anche nel 2023 a tali obiettivi è stato assegnato un peso complessivo del 15% (10% della CSI + 5% dell'Equivalence rispetto SLA).

4.1.3 Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi

TIM ha regolarmente presentato all'Organo di vigilanza i risultati di *Customer Satisfaction* 2023 dei Clienti Wholesale Market. Le rilevazioni hanno coinvolto tutte le aziende clienti di Telecom Italia Wholesale Market e sono state suddivise in due sessioni:

- I wave 2023 → 166 OAO
- II wave 2023 → 197 OAO

Alla prima wave, svoltasi dal 19 aprile al 15 maggio 2023, ha aderito il 42% del numero totale di Operatori, mentre la seconda sessione, dal 3 ottobre all'30 ottobre 2023, ha visto la partecipazione del 36% del numero totale di Operatori.

Le interviste sono state svolte in modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) contattando gli intervistati via email (intervista a più entry point per ciascuna azienda cliente), con preavviso alle aziende cliente da parte di TIM Wholesale Market.

La metodologia utilizzata è basata sulla misurazione quantitativa dell'Indice di *Customer Satisfaction* relativo ai seguenti aspetti della relazione con Telecom Italia Wholesale Market: Prevendita e acquisto, Delivery, Assurance, Relazione Amministrativa.

Il risultato CSI 2023 ha fatto registrare un valore di 7,89 (scala 1÷10), con conferma del trend positivo rispetto a quello 2022 attestato a 7,75 (+1,8%).

In particolare, per l'anno 2023 le valutazioni delle quattro fasi del *Customer Journey* sono state:

- Prevendita e acquisto => 8,79
- Delivery => 7,53
- Assurance => 7,50
- Relazione Amministrativa => 7,72

4.2 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 3 e 4

4.2.1 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 un sistema di osservazione e controllo da parte di Telecom Italia che indichi:

- i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra i *Key Performance Indicator* (KPI) ed i *Key Performance Objective* (KPO), questi ultimi individuati da Telecom Italia 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 Telecom Italia.

Il Gruppo di Impegni n. 4 prevede che Telecom Italia effettui le rilevazioni dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3 con cadenza mensile e produca una relazione mensile.

Con la Delibera n. 623/15/CONS l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha avviato un procedimento per attualizzare l'insieme dei KPI di parità di trattamento definiti su servizi e processi risalenti al 2008. Sulla base delle proposte formulate da OdV e dagli altri operatori di telecomunicazioni, il procedimento ha portato alla pubblicazione della Delibera 395/18/CONS che definisce i criteri di rilevazione che di fatto, anche se non formalmente, per quanto riguarda il monitoraggio della parità di trattamento ha sostituito le Delibere e Determinazioni precedenti (Delibera n. 718/08/CONS, Determinazione n. 20/2016, Delibera n. 309/14/CONS).

Per effetto della Delibera 348/19/CONS, a partire dall'8 agosto 2019 Telecom Italia non risulta più operatore con Significativo Potere di Mercato (SPM) nel comune di Milano e pertanto in tale area non è più sottoposta ad obblighi regolamentar

I KPI di non discriminazione tengono conto della Delibera 348 scorporando i dati del comune di Milano dal calcolo degli indicatori.

4.2.2 KPI Delibera n. 395/18/CONS

Segmentazione dei servizi monitorati

Gli indicatori di non discriminazione ex Delibera n. 395/18/CONS sono suddivisi in 3 aree.

Servizi Full Equivalence	Confronta le prestazioni verso i clienti Retail e Wholesail per servizi regolamentati, delivery ed assurance, offerti agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi.
Servizi Equivalence Plus	Confronta le prestazioni verso i clienti Retail e Wholesail per servizi regolamentati, delivery ed assurance, offerti secondo un modello di equivalence potenziato rispetto a quello definitivo nel 2008 (cfr. Del 652/16/CONS)
Funzionamento CRM Now	Misura la disponibilità e le prestazioni del sistema informativo di gestione degli Ordinativi di Lavoro.

La *Full Equivalence* mette a confronto, sia per il *delivery* che per l'*assurance*, i seguenti servizi:

Full Equivalence

- ULL TIM

VS

- ULL OAO

Full Equivalence

- SLU TIM

VS

- SLU OAO

Full Equivalence

- VULA FTTH TIM

VS

- VULA FTTH OAO

Per l'*Equivalence Plus* i servizi monitorati sono:

Equivalence Plus

- Fonia TIM

VS

- WLR OAO

Equivalence Plus

- Broadband TIM

VS

- Bitstream Asimm. OAO

Equivalence Plus

- UltraBroadband TIM

VS

- VULA FTTC/Bitstream NGA FTTC OAO

Per i servizi di delivery, l'indicatore oggetto di monitoraggio è a sua volta segmentato in due categorie, a seconda che si tratti di OL di attivazione oppure migrazione:

Segmentazione dei KPI

I KPI presi in considerazione dalla Delibera n. 395/18/CONS sono 16, suddivisi secondo la seguente ripartizione:

Delivery	Assurance	CRM NOW
KPI 1 % OL non realizzabili causa TIM	**KPI 12** Tempo medio di risoluzione del guasto	**KPI 9** Indice di Disponibilità
KPI 2 Tempo medio di espletamento	**KPI 13** Tempo medio di risoluzione del degrado	**KPI 10** Indice di Prestazione
KPI 3 Tempo medio di DAC-DRO	**KPI 14** Tempo medio di Back Office	
KPI 4 Tempo medio per primo appuntamento	**KPI 15** % guasti ripetuti entro 14gg	
KPI 5 Tempo medio per accoglienza e verific. tecniche	**KPI 16** % guasti chiusi entro 2gg	
KPI 6 Tempo medio di permanenza in Coda Unica		
KPI 7 % OL con DAC rimodulata		
KPI 8 % OL in backlog		
KPI 11 % OL attivati con TT nei 14gg successivi		

4.2.3 Criticità dei KPI Delibera n. 395/18/CONS

Dal 2018, momento della definizione dei KPI 395, l'evoluzione dei processi ha fatto emergere una serie di fattori che hanno avuto impatti su alcuni indicatori. Tra questi, i principali sono:

- disaggregazione per alcuni servizi (ULL, SLU, VULA-C);
- scarsità dei volumi di alcuni processi o servizi (Coda Unica, VULA H, WLR), per caratteristica intrinseca del processo oppure per politica di acquisto da parte degli OAO;
- differenti caratteristiche di processo (servizi a DAC oppure a SLA);
- diverse politiche di gestione da parte Operatore (intervento tecnico a domicilio anche per LA/ intervento a domicilio non previsto);
- utilizzo di servizi di efficientamento aggiuntivi (p.es. appuntamento digitale);
- caratterizzazione degli OL/TT con classificazioni obsolete (causali di scarto);
- adozione di diverse strategie di "filtro" nella gestione dei processi;

Alcuni dei fattori elencati impattano sui KPI in maniera rilevante, tale da rendere il confronto TIM-OAO poco significativo. Per altri fattori l'impatto sui KPI è meno marcato ma rimangono comunque caratteri perturbanti.

Nel 2019, su richiesta dell'Autorità, l'OdV ha elaborato una prima proposta di modifica e correzione dei KPI c.d. "critici", volta a ripristinare un valido confronto di parità di trattamento.

Tale proposta, discussa in dettaglio nel paragrafo dedicato, è stata rivista e aggiornata nel 2022 per tener conto delle evidenze più recenti emerse con il monitoraggio dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS.

L'Autorità ha preso atto della proposta, che sarà tenuta in debito conto nel confronto con le valutazioni espresse dal mercato.

4.2.4 Analisi dei KPI Delibera n. 395/18/CONS per l'anno 2023

Nel seguito si esaminano i KPI che presentano omogeneità di processo ed abbiano numerosità significativa (ULL, SLU, Bitstream, VULA FTTC/Bitstream NGA).

Seppur con bassi volumi OAO, viene esaminato anche il servizio VULA FTTH per il suo carattere strategico.

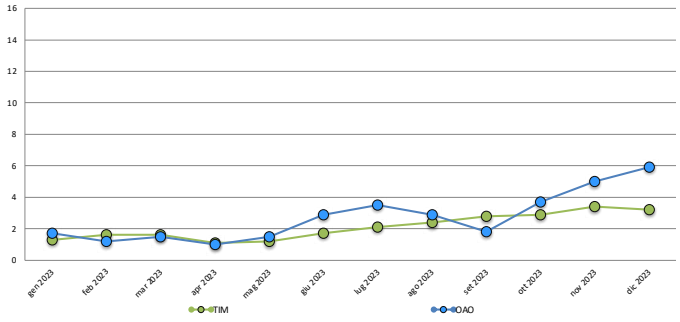
In conclusione di analisi vengono esaminati gli indicatori di funzionamento del sistema informativo CRM Now.

Key Performance Indicator di attivazione del servizio (Delivery)

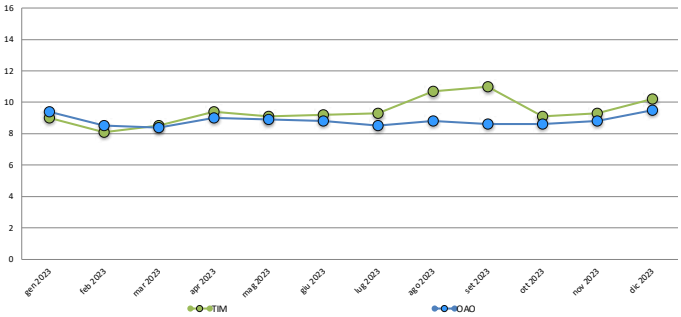
KPI 2 – Tempo medio di espletamento

Servizi Full Equivalence

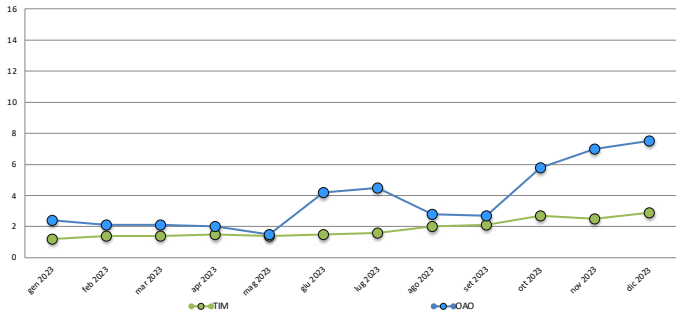
Tempo medio di espletamento (gg solari)
ULL Attivazioni



Tempo medio di espletamento (gg solari)
ULL Migrazioni

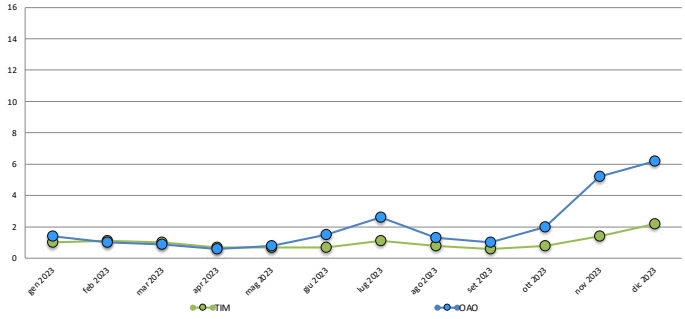


Tempo medio di espletamento (gg solari)
SLU Attivazioni



Tempo medio di espletamento (gg solari)
SLU Migrazioni

Tempo medio di espletamento (gg solari)
VULA FTTH Attivazioni



I servizi di attivazione ULL e SLU sono servizi disaggregati, per i quali rimangono di responsabilità di TIM quote inferiori al 50% (ULL) se non al 20% (SLU) degli OL (cfr. più avanti ***Gli impatti della disaggregazione***).

I grafici delle attivazioni ULL e SLU riportati sopra sono relativi ad OL non disaggregati con prestazione aggiuntiva.

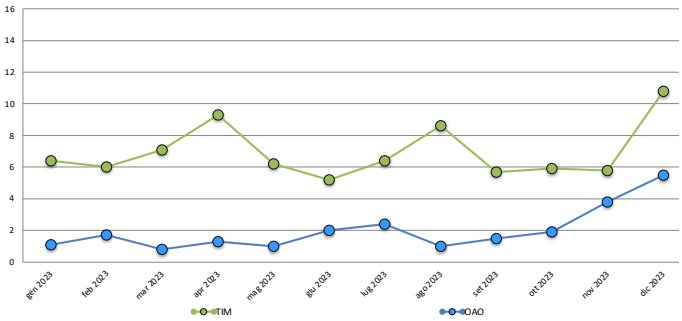
Per quanto riguarda le migrazioni, hanno mediamente tempi di realizzazione più alti delle attivazioni, con trend sostanzialmente analoghi per TIM e OAO.

I trend anomali dei servizi di attivazione che si notano nel corso dell'estate (picco nel mese di luglio) e nell'ultimo trimestre sono stati oggetto di accurate indagini di approfondimento da parte OdV.

Essendo correlate a quelle del KPI 4 – Tempo medio di presa 1° appuntamento, vengono trattate nel paragrafo successivo.

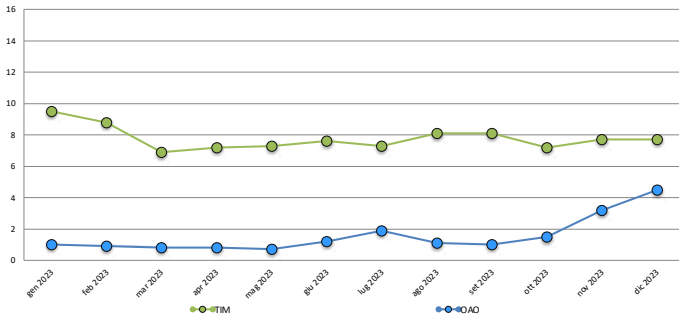
Servizi Equivalence Plus

Tempo medio di espletamento (gg solari)
Broadband vs Bitstream Asimmetrico **Attivazioni**

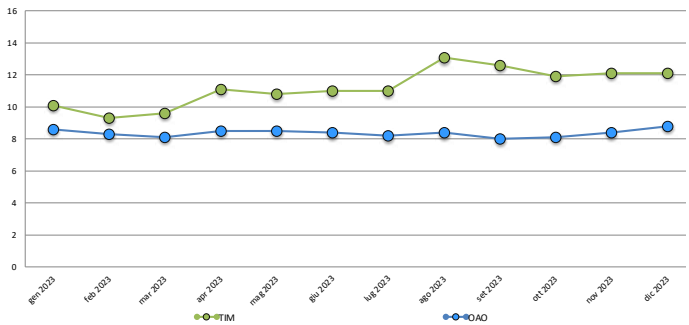


Tempo medio di espletamento (gg solari)
Broadband vs Bitstream Asimmetrico **Migrazioni**

Tempo medio di espletamento (gg solari)
Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/BS NGA FTTC
Attivazioni



Tempo medio di espletamento (gg solari)
Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/BS NGA FTTC
Migrazioni



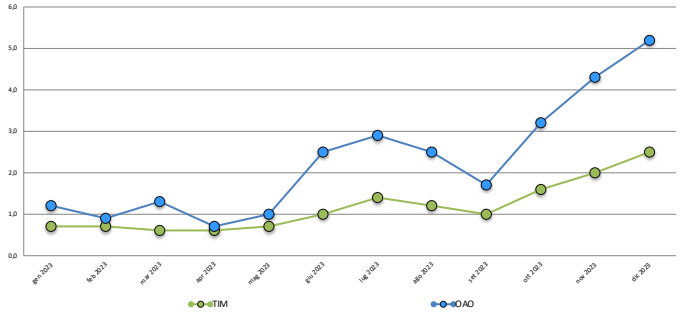
Per i servizi in Equivalence Plus non si segnalano criticità legate alla parità di trattamento.

KPI 4 – Tempo medio di presa 1° appuntamento

Servizi Full Equivalence

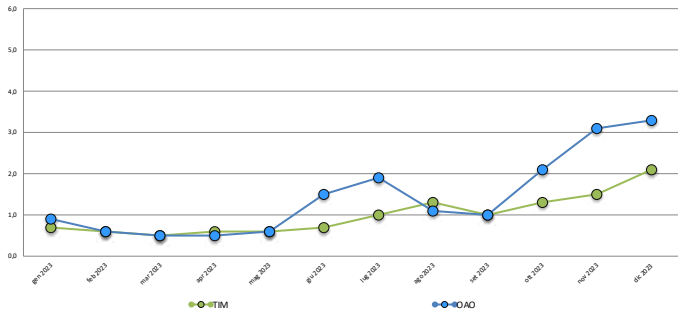
Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg)

ULL



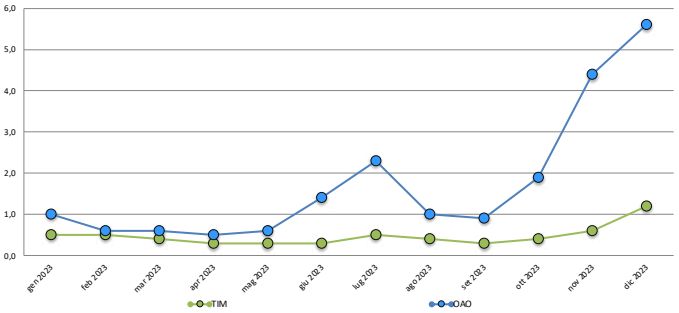
Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg)

SLU



Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg)

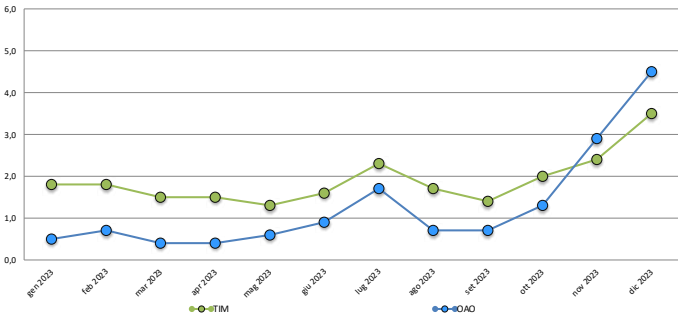
VULA FTTH



Servizi Equivalence Plus

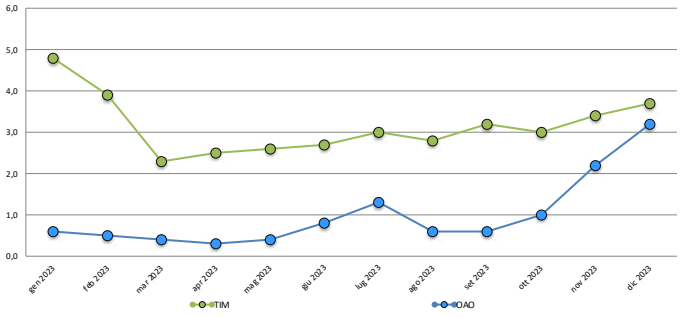
Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg)

Broadband vs Bitstream Asimmetrico



Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg)

Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/BS NGA FTTC



Per tutti gli indicatori, ma in maniera più evidente per quelli in Full Equivalence, è evidente il picco estivo e quello di fine anno del KPI OAO.

Il picco estivo è stato causato da un'anomalia dei sistemi informativi di presa appuntamento verificatosi a fine giugno 2023.

Gli effetti del disservizio hanno avuto il maggior impatto nel successivo mese di luglio, per poi rientrare definitivamente a settembre.

Il picco rilevato alla fine dell'anno 2023, invece, è stato causato da un aumento improvviso degli ordinativi FTTH relativi all'ultimo trimestre 2023, incremento talmente alto da mettere in crisi i servizi di accoglienza.

L'aumento dei volumi per il VULA H OAO del trimestre ottobre-dicembre 2023, rispetto al primo trimestre dell'anno gennaio-marzo 2023, è stato del 400%, mentre l'incremento rispetto al corrispondente trimestre dell'anno precedente è stato dell'800%.

KPI 4 – Tempo medio di presa 1° appuntamento

	FTTH	
	4° Q 2023 VS 1° Q 2023	4° Q 2023 VS 4° Q 2022
incremento % volumi OAO	+413%	+810%

Le risorse dedicate all'accoglienza delle richieste di attivazione sono rimaste tuttavia le medesime per tutti i servizi, che, pertanto, hanno risentito del problema.

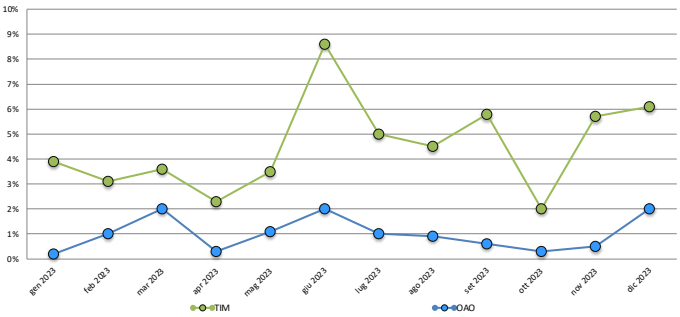
L'impatto maggiore sugli indicatori OAO è dovuto alla differente percentuale di utilizzo del servizio automatico Virtual Agent degli OAO rispetto a TIM. Infatti, per TIM la quasi totalità delle richieste di appuntamento da parte del cliente finale avviene in maniera autonoma, tramite Virtual Agent, mentre per gli OAO tale utilizzo risulta solo parziale, preferendo essi il canale Human. Gli OAO, infatti, hanno aderito in scarsa misura al servizio di presa appuntamento automatico messo a disposizione da TIM, per il quale gli operatori alternativi devono pagare la quota d'ingresso una tantum di 350 € al momento dell'attivazione del Virtual Agent.

Il Virtual Agent si è mostrato in grado di assorbire picchi improvvisi di richieste, attenuando l'impatto sugli indicatori TIM che, pur subendo un degrado del livello di servizio, hanno mantenuto comunque prestazioni migliori di quelle OAO.

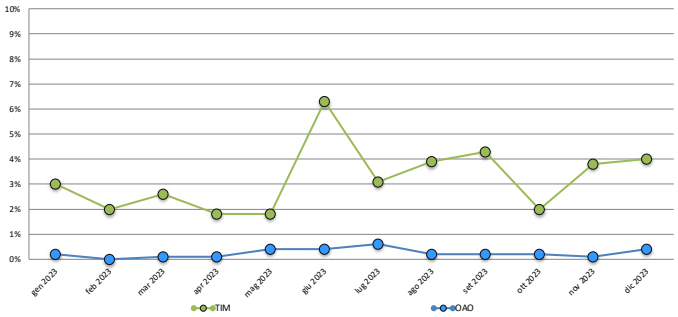
Per quanto riguarda il "KPI 2 – Tempo medio di espletamento" valgono le medesime considerazioni, essendo un indicatore riferito all'intero processo che comprende anche la presa appuntamento misurata dal KPI 4.

KPI 8 – % OL in Backlog

% OL in Backlog
ULL **Migrazioni**



% OL in Backlog
SLU **Migrazioni**



La % OL in Backlog è calcolata su servizi a DAC.

Nel 2020 sono rimaste a DAC soltanto le migrazioni perché i servizi ULL e SLU sono passati da DAC a SLA.

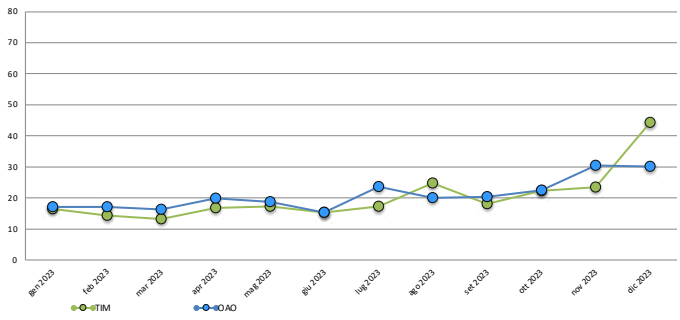
Per gli altri servizi viene calcolato il solo indicatore OAO e non esiste il confronto con quello TIM.

Key Performance Indicator di assistenza tecnica (Assurance)

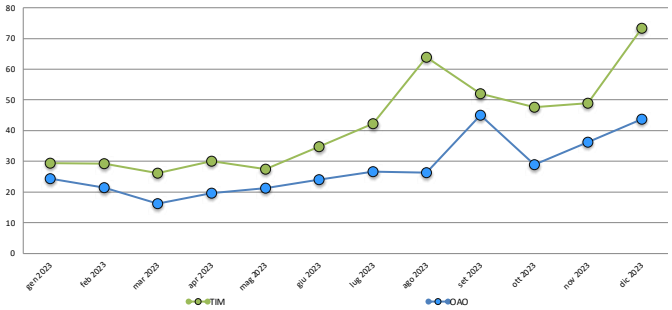
Nel 2023 i servizi ULL e SLU hanno avuto percentuali di disaggregazione con prestazione aggiuntiva da parte degli OAO superiori all'80% (vedi paragrafo successivo), scorporando la maggioranza dei TT dal calcolo dei due indicatori e provocando asimmetricità nelle tipologie di popolamento della base di calcolo TIM/OAO dei KPI.

KPI 12 – Tempo medio di risoluzione del guasto

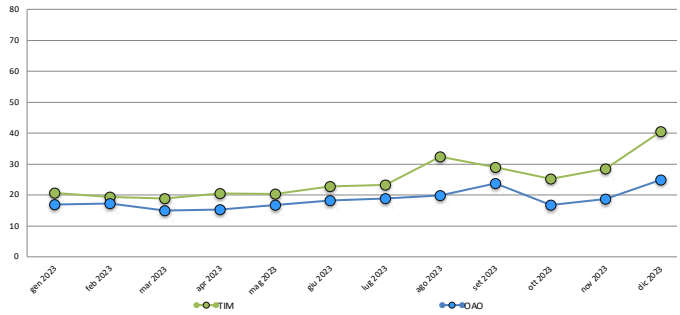
Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)
VULA FTTH



Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)
Broadband vs **Bitstream Asimmetrico**



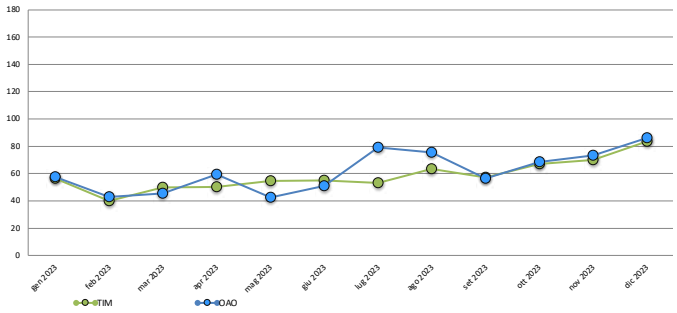
Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)
Ultra Broadband FTTC vs **VULA FTTC/BS NGA FTTC**



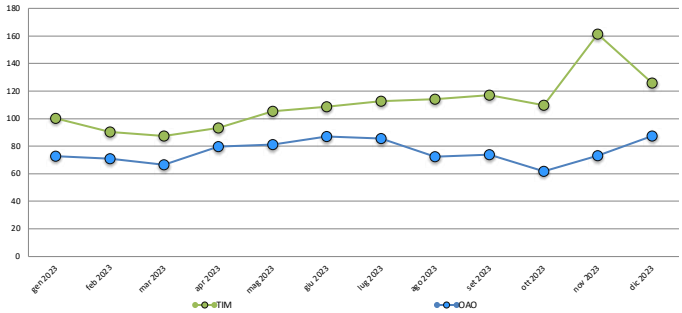
Gli indicatori TIM/OAO mostrano andamenti analoghi, con marcata sovrapposizione soprattutto per il servizio FTTH.

KPI 13 – Tempo medio di risoluzione del degrado

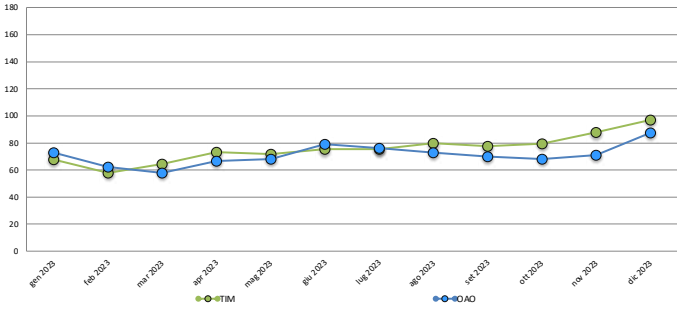
Tempo medio di risoluzione del degrado (hh)
VULA FTTH



Tempo medio di risoluzione del degrado (hh)
Broadband vs **Bitstream Asimmetrico**



Tempo medio di risoluzione del degrado (hh)
Ultra Broadband FTTC vs **VULA FTTC/BS NGA FTTC**



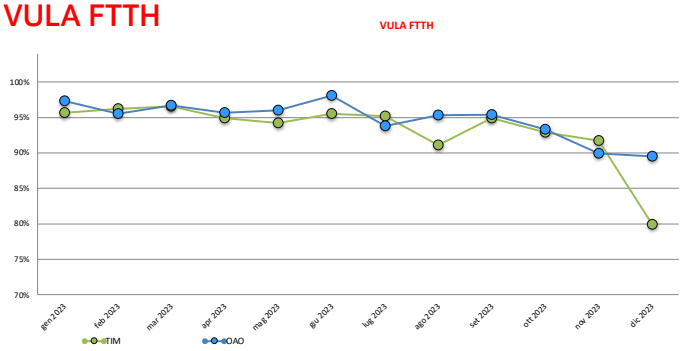
I grandi operatori non acquistano il servizio VULA FTTH da TIM e l'indicatore OAO ha volumi molto piccoli.

Tale situazione si riflette sull'andamento dell'indicatore OAO che presenta oscillazioni più marcate rispetto a quello TIM.

KPI 16 – % TT chiusi entro 2 gg lavorativi

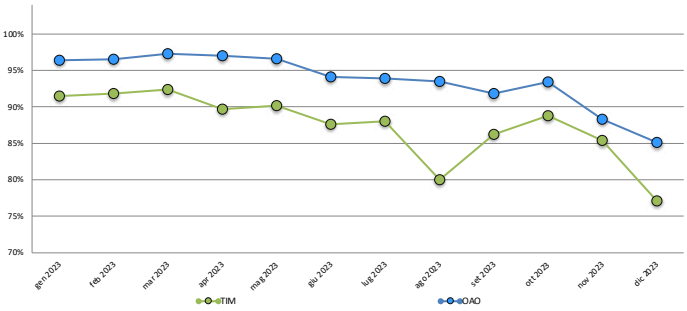
% TT chiusi entro 2 gg lavorativi

VULA FTTH



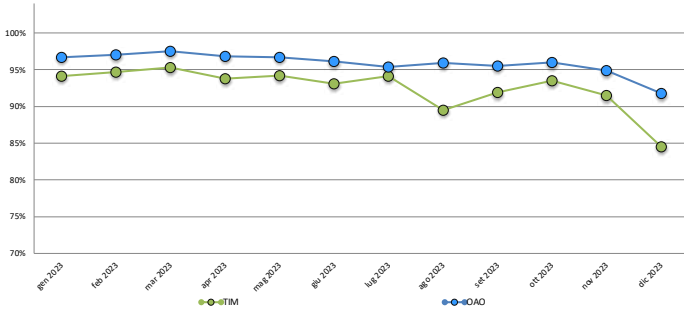
% TT chiusi entro 2 gg lavorativi

Broadband vs **Bitstream Asimmetrico**



% TT chiusi entro 2 gg lavorativi

Ultra Broadband vs **VULA FTTC/Bitstream NGA FTTC**



I trend del KPI 16 non registrano criticità riconducibili alla parità di trattamento.

KPI del sistema informativo CRM Now

Il sistema informativo CRM Now gestisce gli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi a TIM.

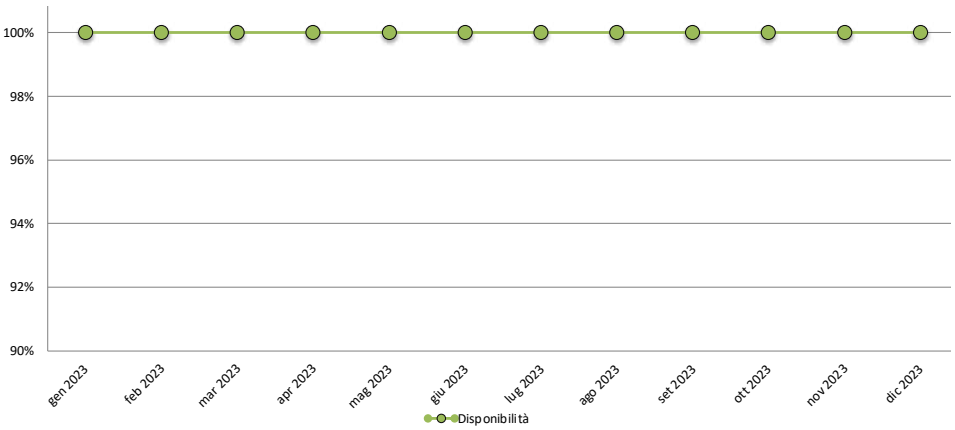
È quindi fondamentale che il sistema sia effettivamente funzionante per non essere strumentalmente utilizzato per ritardare le attivazioni degli altri Operatori.

A tale scopo la Delibera n. 395/18/CONS ha definito due KPI di monitoraggio del sistema CRM Now, che diventano quindi indicatori di qualità e non di parità di trattamento.

KPI 9 – % Disponibilità CRM Now

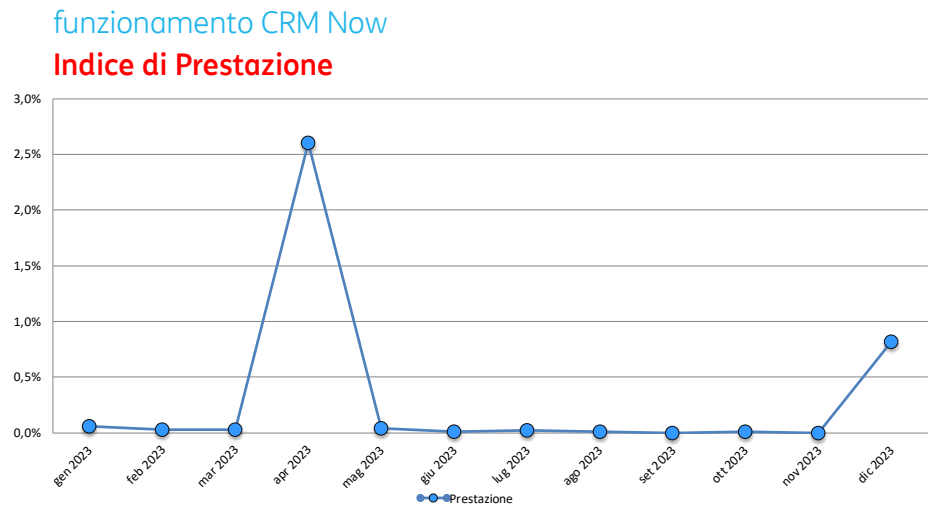
L'indice di disponibilità misura la percentuale di tempo in cui CRM Now è utilizzabile.

Essendo una misura di sistema, non c'è distinzione tra utente OAO/TIM e nel 2022 non si sono registrate criticità, con una disponibilità sempre del 100%.



KPI 10 – % Prestazione CRM Now

L'indice di prestazione del CRM Now misura la percentuale degli Ordinativi di Lavoro, sia OAO che TIM, che sono in carico sul sistema da più di 2gg.



Con riferimento ai due picchi di aprile e dicembre 2023 evidenziati dal grafico riportato sopra, congiuntamente con TIM sono state condotte analisi di approfondimento.

Per come è stato definito l'algoritmo, il calcolo dell'indicatore viene eseguito sull'ultimo giorno del mese.

Il 30 apr 2023 è caduto di domenica, con giorni festivi durante la settimana lavorativa (25 aprile).

Venerdì 28 aprile si è accumulata una consistente giacenza di OL che sono rimasti in pre-delivery per più di 2 gg, causando il picco di aprile 2023 dell'indicatore.

Anche il picco di dicembre 2023 è riconducibile alle stesse cause, considerando che il 31 dicembre è caduto di domenica.

4.2.5 Gli impatti della disaggregazione

Il 27 luglio 2017 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha adottato la Delibera n. 321/17/CONS con la quale è fatto obbligo a Telecom Italia di prevedere la possibilità che gli OAO possano svolgere parte delle attività di provisioning e di assurance di alcuni servizi.
Per i cd. servizi "disaggregati" gli OAO o Imprese terze ("Imprese System") hanno la possibilità di gestire in maniera autonoma le attività on-field di attivazione (provisioning) e di manutenzione correttiva (assurance).

Possono essere oggetto di disaggregazione:

- ***provisioning***: la presa appuntamento e le attività relative alla componente on field dell'attivazione, compreso l'eventuale collaudo finale della linea;
- ***assurance***: le attività relative alla componente on field della bonifica impulsiva. Sono esclusi gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).

Per effetto di tale apertura regolatoria, l'Operatore Alternativo può scegliere:

- le c.d. "Aree di Cantiere" in cui intende avvalersi dell'Impresa System;
- i servizi di accesso all'ingrosso per i quali intende avvalersi dell'Impresa System per le Aree di Cantiere scelte;
- per ciascun servizio all'ingrosso, quali attività (provisioning on field e/o assurance on field) affidare all'Impresa System per le Aree di Cantiere scelte;
- a quale soggetto affidare le attività di presa appuntamento (Impresa System scelta dall'OAO, Telecom Italia System, soggetti terzi o divisione interna);
- le Prestazioni Aggiuntive rispetto a quelle previste in Offerta di Riferimento che l'OAO intende richiedere all'Impresa System.

Dal 22 luglio 2020 è data facoltà agli Operatori alternativi di disaggregare i TT assurance per singolo ticket oltre che su base servizio.
Dallo stesso 22 luglio 2020 per i servizi ULL e SLU è diventato operativo il risultato del tavolo tecnico AGCom/Operatori che ha stabilito che la prestazione del cd. "4° referente" è una prestazione aggiuntiva.

I servizi per i quali è stata prevista la disaggregazione sono:

- ULL
- SLU
- VULA-C attivazioni (a partire dal 5 novembre 2020, per integrazione della Delibera n. 348/19/CONS)

Per effetto della Delibera, gli Ordinativi di Lavoro (OL Delivery) ed i Trouble Ticket (TT Assurance) gestiti dagli OAO in maniera Disaggregata e con Prestazione Aggiuntiva, non rientrano nel perimetro della Parità di Trattamento in quanto gestiti autonomamente dagli Operatori alternativi. In particolare

tali OL/TT non rientrano nel calcolo dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS di non discriminazione.
Il processo di "disaggregazione" è dinamico e la quantificazione degli impatti sui KPI 395 deve essere monitorata mensilmente.

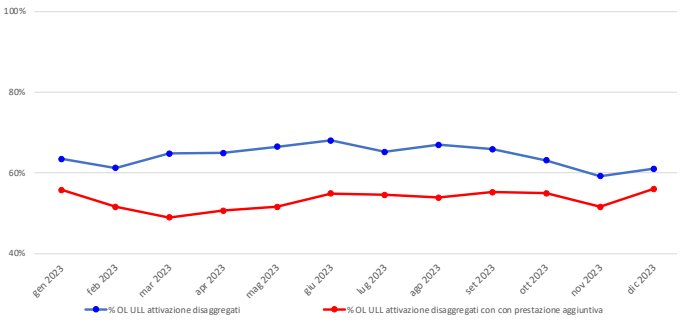
L'utilizzo della disaggregazione con prestazione aggiuntiva da parte degli OAO, ha evidenziato due fenomeni di particolare rilievo:

- la scarsa confrontabilità dei volumi TIM Retail con quelli degli OAO per i servizi oggetto di disaggregazione;
- la rilevante presenza nel processo standard di TT OAO relativi a guasti complessi non risolvibili dall'Impresa System stessa (ad es. guasti cavo, che sono multi-cliente e non sono disaggregabili). Gli OAO che ricorrono alle imprese System per la disaggregazione dei TT riportano verso TIM esclusivamente questa tipologia di guasti. Tali TT richiedono tempi di risoluzione molto più lunghi della media, rendendo di fatto gli indicatori TIM/OAO non confrontabili.

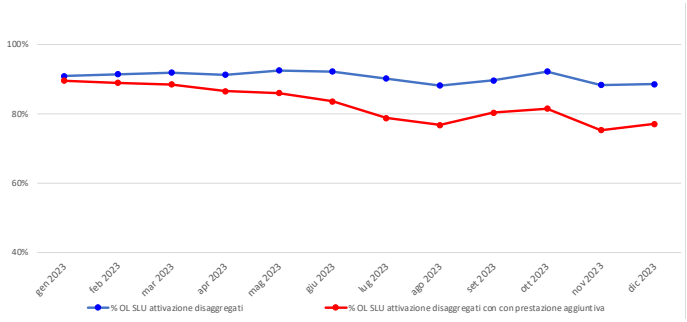
Delivery

Per i servizi di attivazione SLU e VULA-C la disaggregazione con prestazione aggiuntiva è andata leggermente diminuendo nel corso dell'anno.
Generalmente tutti i servizi, anche ULL, hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente intorno ai 4÷8 punti percentuali.

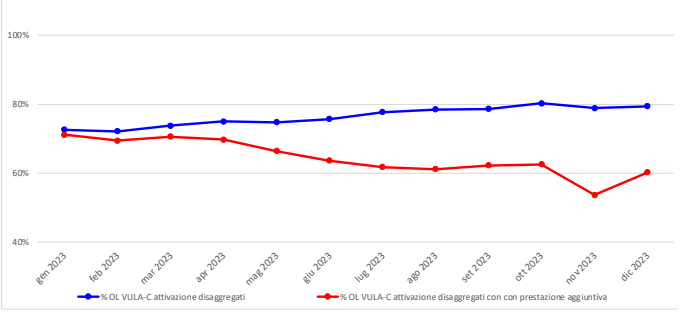
% Disaggregazione OAO
Delivery ULL



% Disaggregazione OAO
Delivery SLU



% Disaggregazione OAO
Delivery VULA-C



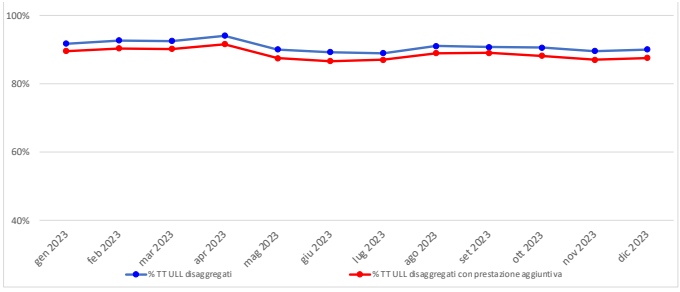
Percentuali di disaggregazione con prestazione aggiuntiva (valor medio annuo)

	Delivery		
	ULL	SLU	VULA-C
2022	57%	90%	72%
2023	53%	83%	64%

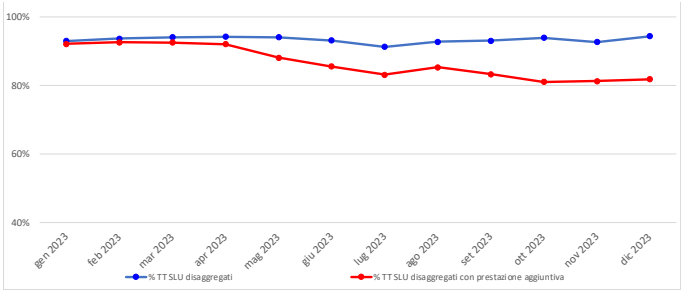
Assurance

Nel 2023 la disaggregazione con prestazione aggiuntiva assurance ULL e SLU è aumentata rispetto all'anno precedente. La disaggregazione VULA-C invece, seppur di poco, è leggermente diminuita.

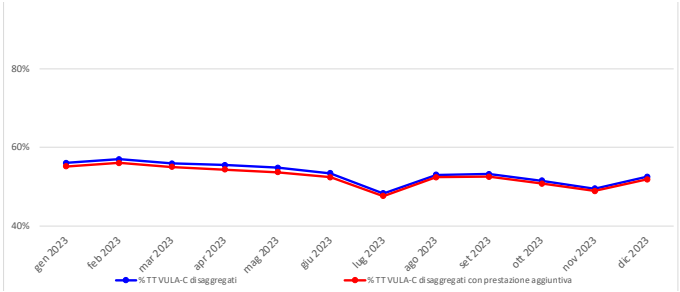
% Disaggregazione OAO
Assurance ULL



% Disaggregazione OAO
Assurance SLU



% Disaggregazione OAO
Assurance VULA-C



Percentuali di disaggregazione con prestazione aggiuntiva (valor medio annuo)

	Asssurance		
	ULL	SLU	VULA-C
2022	87%	85%	54%
2023	89%	87%	53%

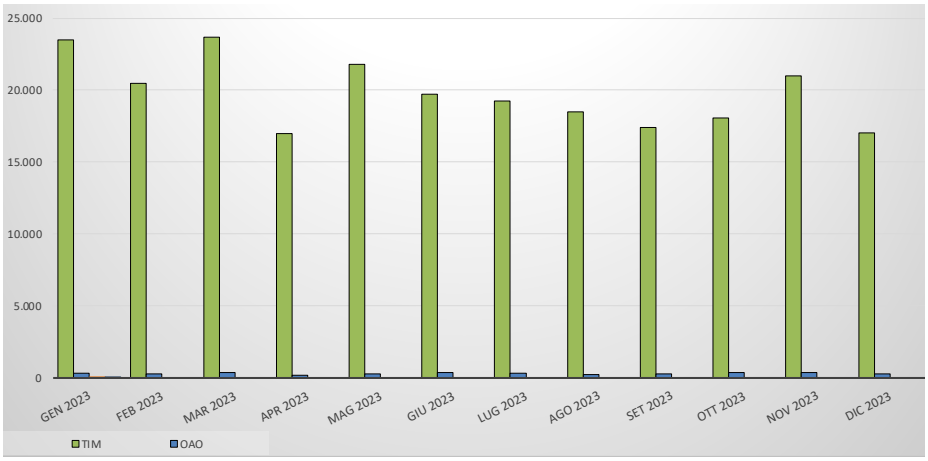
Gli effetti della disaggregazione si riflettono sui volumi OL/TT di calcolo dei KPI 395.

Il KPI 12 Assurance del servizio ULL mostra il confronto TIM/OAO che diventa poco significativo perché fortemente impattato dalla disaggregazione.

KPI 12 "Tempo medio di risoluzione del guasto" ULL

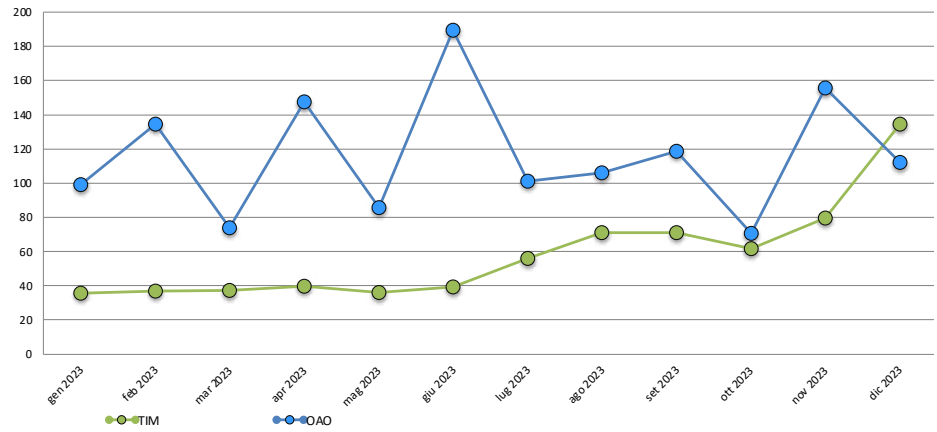
Tempo medio di risoluzione del guasto (n° TT)

ULL



Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)

ULL



La disaggregazione massiva dei TT da parte dei maggiori Operatori ha reso di fatto non confrontabile questo indicatore, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il calcolo dell'indicatore OAO viene eseguito su volumi statisticamente poco significativi, che producono oscillazioni fortemente altalenanti del KPI.

La disaggregazione, oltre a squilibrare la numerosità dei TT sui quali calcolare l'indicatore, ha l'effetto di comporre popolazioni TIM/OAO disomogenee.

Per quanto riguarda i TT OAO, nella responsabilità Telecom Italia rimangono quelli correlati a guasti plurimi, relativi cioè a disservizi generalizzati, che per la complessità degli interventi richiesti hanno tempi di risoluzione lunghi.

4.3 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 5 e 6

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

4.3.1 La qualità della rete fissa di accesso

Il Gruppo di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) prevede per Telecom Italia 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, Telecom Italia 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 Telecom Italia si prefigge di conseguire con l'elaborazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso sono sostanzialmente due:

- 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, con interventi preventivi sulle parti di rete più critiche.

Il Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso 2023, comunicato l'11 gennaio 2023, ha definito una serie di interventi 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 all' attuazione della manutenzione preventiva sui principali elementi di rete, con specifico riferimento agli armadi ripartilinea, ai pali, ai pressurizzatori e al risanamento di tratte in cavo della rete di accesso in rame.

Nella tabella riportata di seguito, per ognuna delle attività del Piano Qualità, sono sintetizzati i risultati consuntivati nell'anno 2023.

Attività	Consuntivo interventi 2023	Consuntivo interventi 2022
On Going (n° interventi)	15.561	20.554
Revisione ciclica armadi ripartilinea (n° armadi revisionati)	66.335	60.720
Bonifica armadi ripartilinea (n° armadi bonificati)	10.047	11.623
Revisione ciclica palificazioni (n° pali revisionati)	1.225.819	1.070.068
Sostituzione pali (n° pali sostituiti)	206.005	199.180
Sostituzione pressurizzatori (n° pressurizzatori sostituiti)	153	240
Bonifica cavi in rame (km coppia)	42.861	46.337
Interventi di manutenzione ciclica su OLT e ONU Cab	12.545	20.506
Risoluzione Negativi Rete (n° NR risolti)	16.458	19.857
Desaturazione ONU Cab	893	2.327

Attività	2023 vs 2022
On Going (n° interventi)	-4.993
Revisione ciclica armadi ripartilinea (n° armadi revisionati)	+5.615
Bonifica armadi ripartilinea (n° armadi bonificati)	-1.576
Revisione ciclica palificazioni (n° pali revisionati)	+155.751
Sostituzione pali (n° pali sostituiti)	+6.825
Sostituzione pressurizzatori (n° pressurizzatori sostituiti)	-87
Bonifica cavi in rame (km coppia)	-3.476
Interventi di manutenzione ciclica su OLT e ONU Cab	-7.961
Risoluzione Negativi Rete (n° NR risolti)	-3.399
Desaturazione ONU Cab	-1.479

I contenuti dei primi piani tecnici per la qualità della rete di accesso sono stati definiti nel 2008, all'origine degli impegni, quando la rete di accesso era in assoluta predominanza basata sui portanti fisici in rame.

L'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 9/2021 del 25 maggio 2021, ha ritenuto opportuno segnalare all'Autorità e a TIM la necessità "di procedere ad un aggiornamento dei contenuti dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete di Accesso di cui al Gruppo di Impegni n. 5, integrandoli con le informazioni relative

agli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione della rete riguardanti la rete di accesso FTTC per gli elementi non compresi nella reportistica attuale (OLT, fibra in primaria, ONU e alimentazione delle ONU, rete secondaria in rame".

La proposta dell'OdV ha trovato l'assenso sia di AGCom sia di TIM. Quest'ultima ha provveduto quindi ad aggiornare la reportistica a partire dal Piano annuale 2022 e dal programma trimestrale del 1Q 2022. In particolare, i nuovi piani presentano l'aggiunta delle informazioni sugli interventi che hanno per oggetto gli apparati della rete FTTC sia nell'ambito della manutenzione preventiva sia per quanto riguarda la desaturazione degli apparati.

Per quanto riguarda la manutenzione preventiva, la manutenzione ciclica degli apparati FTTC prevede una serie di attività periodiche e/o puntuali, atte a verificare la corretta installazione degli impianti e ad effettuare, ove necessario, sopralluoghi alle ONU Cab, manutenzione ordinaria (pulizia filtri/griglie) e/o straordinaria con interventi di bonifica a garanzia della corretta funzionalità degli apparati in questione (OLT e ONU Cab).

A partire dal 2022, nel Piano annuale per la qualità della rete di accesso, nella nuova versione integrata secondo quanto richiesto dall'Organo di vigilanza, è riportato il numero di interventi di manutenzione preventiva previsti sugli apparati OLT e ONU per ogni trimestre e per ogni area territoriale (OA: Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud); nei programmi trimestrali si indica il numero degli interventi pianificati sugli stessi apparati per ogni mese del trimestre e per ogni area territoriale OA. I report (annuali e trimestrali) di consuntivo sono stati di conseguenza integrati con i corrispondenti valori effettivamente registrati al termine del periodo di osservazione.

Per prevenire i casi di saturazione di accesso della rete NGAN o risolvere quelli già in essere, e al fine di garantire comunque la commercializzazione del servizio FTTCab, si procede ad attività di desaturazione del sito, mediante l'ampliamento della capacità, effettuato attraverso la sostituzione della ONU Cab con una di maggiore capacità o l'affiancamento di una seconda nuova ONU Cab.

A partire dal 2022, nel Piano annuale per la qualità della rete di accesso, nella nuova versione integrata secondo quanto richiesto dall'Organo di vigilanza, è riportato il numero di interventi di desaturazione previsti sugli apparati ONU per ogni trimestre e per ogni area territoriale (OA: Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud), e nei programmi trimestrali si indica il numero degli interventi di desaturazione pianificati sugli stessi apparati per ogni mese del trimestre e per ogni area territoriale OA. I report (annuali e trimestrali) di consuntivo sono stati di conseguenza integrati con i corrispondenti valori effettivamente registrati al termine del periodo di osservazione.

Relativamente ai Gruppo di Impegni n. 5, nel corso del 2023 Telecom Italia ha pubblicato i seguenti documenti:

Documento	Pubblicazione
Report Qualità Rete di Accesso. Piano annuale 2023	11 gennaio 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 1° trimestre 2023	11 gennaio 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 4° trimestre 2022	31 gennaio 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo anno 2022	6 marzo 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 2° trimestre 2023	4 aprile 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 1° trimestre 2023	16 maggio 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 3° trimestre 2023	4 luglio 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 2° trimestre 2023	21 agosto 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 4° trimestre 2023	12 ottobre 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 3° trimestre 2023	8 novembre 2023
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 4° trimestre 2023	30 gennaio 2024

4.3.2 Lo sviluppo della rete fissa di accesso

Il Gruppo di Impegni n° 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) prevede che Telecom Italia 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 due direttrici:

1. Realizzazione di nuove lottizzazioni: interventi di ampliamento della rete di accesso per servire nuovi edifici;
2. 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).

Il progetto di espansione della copertura broadband su rete in rame ADSL (installazione di nuovi DSLAM IP) si è concluso nel 2020.

Sviluppo della rete di accesso per servire nuove lottizzazioni

Lo sviluppo della rete di accesso dipende dagli sviluppi urbanistici e dai piani pubblici di lottizzazione. Si tratta di interventi con meccanismi di pianificazione "a volume" su base temporale, con 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, etc. Il piano di Sviluppo territoriale definito da Telecom Italia per il triennio 2023-2025 prevede la connessione di 20.271unità immobiliari di nuova costruzione, di cui circa il 30% da realizzare nel 2023.

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti relativi ai piani di sviluppo per le nuove lottizzazioni pubblicati da Telecom Italia nel corso del 2023, secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n°6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 1° trimestre 2023	11 gennaio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 4° trimestre 2022	31 gennaio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo annuale 2022	6 marzo 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 2° trimestre 2023	4 aprile 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 1° trimestre 2023	16 maggio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 3° trimestre 2023	4 luglio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 2° trimestre 2023	21 agosto 2023
Piano tecnico di sviluppo pluriennale 2023 -2025	23 agosto 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 4° trimestre 2023	12 ottobre 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 3° trimestre 2023	8 novembre 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 4° trimestre 2023	30 gennaio 2024

Lo sviluppo della rete ultra broadband NGAN

Nel suo piano di evoluzione verso la rete NGAN (Next Generation Access Network), Telecom Italia sta operando scelte che tengono conto delle aspettative di evoluzione dei bisogni dei clienti, dell'evoluzione tecnologica e dell'efficienza del mix tra costi e prestazioni. Le soluzioni architetturali scelte in rete di accesso si basano su tecnologie trasmissive ad altissima velocità, denominate ultrabroadband, 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.

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). Esistono varie architetture di accesso FTTx ed ogni operatore sceglie la soluzione che rappresenti il miglior punto di equilibrio in funzione della tipologia dell'area servita, della densità abitativa, delle caratteristiche della clientela, del rapporto tra costi di gestione e prestazioni della rete di accesso, della disponibilità di infrastrutture ottiche o di canalizzazioni atte all'uso. In base alle valutazioni tecnico-economiche, le architetture maggiormente utilizzate da Telecom Italia per la clientela Residenziale, SOHO (Small Office Home Office) e SME (Small and Medium Enterprise) sono:

- FTTH (Fiber To The Home, fibra ottica fino in casa cliente), basata su tecnologia GPON;
- FTTCab (Fiber To The Cabinet, fibra ottica fino all'armadio stradale), basata su tecnologia VDSL2/EVDSL (Enhanced VDSL) sull'ultimo tratto in rame e su tecnologia GbE nella primaria in fibra ottica.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati consuntivati nel 2023 da Telecom Italia (comprensivi delle attività FiberCop), al netto delle Unità Immobiliari acquisite su modello diretto da altri Operatori (INFRATEL), ed al netto delle UI raggiunte nell'ambito dei progetti MISE ed Euro Sud.

Attività di sviluppo della rete	Progressivo al 31/12/2023	Progressivo al 31/12/2022
UI passed in primaria FTTH	16.668.080	16.666.171
UI connected FTTH	9.986.291	7.533.754
FTTCab (n° Armadi Ripartilinea collegati)	128.625	128.494

legenda tabella: U.I. passed in primaria FTTH: Lo sviluppo della rete ottica che interessa la porzione di rete di accesso compresa tra l'Optical Distribution Frame (ODF) in centrale e il distributore ottico primario generalmente posizionato in un pozzetto adiacente all'armadio ripartilinea; U.I. connected FTTH: Lo sviluppo della rete ottica che interessa la porzione di rete di accesso compresa tra l'Optical Distribution Frame (ODF) in centrale ed il Ripartitore Ottico di Edificio (ROE).

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti relativi ai piani di sviluppo NGAN pubblicati da Telecom Italia nel corso del 2023 in ottemperanza agli obblighi previsti dal Gruppo di Impegni n. 6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 1° trimestre 2023	11 gennaio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 4° trimestre 2022	31 gennaio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo annuale 2022	6 marzo 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 2° trimestre 2023	4 aprile 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 1° trimestre 2023	16 maggio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 3° trimestre 2023	4 luglio 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 2° trimestre 2023	21 agosto 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN Piano Triennale 2023-2025	23 agosto 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 4° trimestre 2023	12 ottobre 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 3° trimestre 2023	8 novembre 2023
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 4° trimestre 2023	30 gennaio 2024

05

Attività svolta su richiesta dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

5 Attività svolta su richiesta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

5.1 Introduzione

Anche nel corso dell'anno oggetto del presente resoconto, numerose sono state le interlocuzioni svolte per mezzo di audizioni, incontri e momenti di confronto sia con gli Uffici che con l'intero collegio dell'Autorità, soprattutto in merito alle nuove attribuzioni affidate all'OdV dal nuovo Regolamento del luglio 2016 e, in particolare, la possibilità per l'Autorità di richiedere il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64, commi 1, lett. b-e, 2, 3, 8-12 e 15 della delibera n. 623/15/ CONS.

Sulla scorta del Piano di lavoro inviato dall'Autorità il 28 febbraio 2023, l'OdV ha fornito il proprio contributo ad AGCom con specifiche attività, in particolar modo, riguardo all'aggiornamento della proposta di semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, alla semplificazione dei KPI 395 dovuti all'introduzione della disaggregazione, alla verifica della correttezza del calcolo dei KPI 395/18/ CONS, all'analisi di qualità del data base NetMap, nonché alla verifica dei requisiti necessari a consentire la dismissione delle centrali locali (***decommissioning***) e alla vigilanza sulla gestione della saturazione dei cabinet FTTC.

5.2 Verifica della correttezza del calcolo dei KPI, di cui alla Delibera n. 395/18/CONS

Nel Piano di Lavoro annuale che l'Autorità assegna all'OdV viene espressa una specifica richiesta di collaborazione in merito alla correttezza del calcolo dei KPI. In particolare, si richiede la "verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd approvati con la delibera n. 395/18/CONS".

In seguito alla definizione di un nuovo paniere di indicatori di non discriminazione, attraverso la Delibera n. 395/18/CONS, l'OdV, in conformità con quanto richiesto dall'Autorità nei piani di lavoro annuali, ha elaborato una metodologia di verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo dei KPI-nd.

Ogni mese TIM invia i report 395/18/CONS all'OdV ed all'Autorità. La metodologia elaborata dall'OdV prevede per ogni KPI di accedere al dato elementare, verificare i volumi, il perimetro (verificando le esclusioni) e l'algoritmo dei KPI 395/18/CONS.

La verifica di consistenza dei volumi

La verifica della consistenza dei volumi prevede lo scarico dei dati elementari dal cruscotto di National Wholesale (NWS) ed il confronto dei volumi qui ricavati con quelli comunicati attraverso il report 395 mensile.

La verifica di perimetro

La verifica del perimetro prevede di appurare che le esclusioni relative alla disaggregazione, ai progetti speciali ed ai comuni liberatizzati siano rispettate.

La verifica dell'algoritmo di calcolo

La verifica della formula di calcolo prevede innanzitutto di ricalcolare il valore medio dell'indicatore e confrontarlo con quanto riportato nel report mensile 395. Questo calcolo lo si effettua a partire dei dati elementari perché TIM riporta per ogni OL o TT il contributo al KPI così che il valore del KPI altro non è che la media dei contributi dei singoli OL/TT.

Per la verifica del singolo contributo al KPI del singolo OL o TT si sceglie un ordinativo e si applica l'algoritmo così come descritto nella Delibera n. 395/18/CONS.

Nel corso del 2023 si sono svolte quattro verifiche:

- 8 marzo 2023
- 14 giugno 2023
- 12 settembre 2023
- 5 dicembre 2023

In totale sono stati verificati 8 KPI:

- KPI 2 tempo medio di espletamento – migrazione ultrabroadband FTTC
- KPI 13 tempo medio di risoluzione del degrado - broadband
- KPI 4 tempo medio di presa primo appuntamento – attivazioni Broadband/Bitstream
- KPI 12 tempo medio di risoluzione del guasto – VULA FTTH
- KPI 2 tempo medio di espletamento – attivazioni Broadband/Bitstream
- KPI 12 tempo medio di risoluzione del guasto – SLU
- KPI 4 tempo medio presa primo app– attivazioni UBB FTTC
- KPI 16 % TT risolti entro 2 gg – VULA FTTH

Considerato il gran numero di KPI (circa 100) si è scelto di procedere con una logica di tipo campionario, scegliendo i KPI significativi. Da questo punto di vista è utile sottolineare che gli otto KPI del 2023, coprendo sia il Delivery che l'Assurance, si ritengono rappresentativi dell'intero set di KPI facendo assumere alla certificazione degli algoritmi 2023 una valenza generale.

In tutti i casi analizzati, le verifiche hanno mostrato il rispetto degli algoritmi di calcolo descritti nella Delibera 395/18/CONS. Inoltre, la verifica dei volumi, dei perimetri e delle formule di calcolo ha riscontrato coerenza tra i valori dei KPI riportati da TIM nei report mensili inviati ad AGCom ed OdV e quelli emersi in sede di verifica.

5.3 Razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto

Nel corso del 2023 è stato aggiornato il documento "Proposta di razionalizzazione e semplificazione delle

causali di scarto e delle causali di sospensione e di rimodulazione" per tenere conto delle nuove causali di scarto Z70, relativa al processo FTTH, e della causale di sospensione W99, relativa alla gestione dei prodotti OAO, create nel 2023.

Il documento è concepito come proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto nell'ambito del processo di delivery di Telecom Italia. Esso si compone di cinque proposte:

1) La razionalizzazione delle causali di scarto il cui esito finale è una proposta strutturata su 121 causali di scarto a fronte delle 390 (distinte) ad oggi esistenti;

2) si propone, inoltre, una rivisitazione delle causali di sospensione e di rimodulazione DAC in ottica di maggiore chiarezza e trasparenza nonché, ove possibile, di semplificazione;

3) si presenta una proposta completamente nuova di classificazione delle causali e di loro ripartizione in "famiglie regolatorie";

4) si propone una chiara e più corretta attribuzione della "responsabilità" della causale di scarto tra OAO e TIM, propedeutica a rendere coerente la definizione del KPI descritto nella Delibera n. 395/18/CONS riguardante i Non Realizzabili causa TIM;

5) si propone una modifica processiva consistente nell'introduzione della "policy di contatto" anche per i processi di migrazione che implicano l'intervento del Tecnico in casa Cliente.

5.4 Proposta di revisione dei KPI ex Del. 395/2018/CONS per tener conto della disaggregazione

Alla luce di questi primi cinque anni di monitoraggio si conferma la necessità di un intervento di affinamento su alcuni indicatori che al momento, così come sono stati definiti, non permettono una valutazione chiara ed efficace della parità di trattamento.

In particolare, il Delivery risulta sufficientemente presidiato e monitorabile mentre l'Assurance dei servizi Full Equivalence, al momento, presenta delle criticità.

I principali aspetti che hanno un impatto sugli indicatori sono tre:

- La disaggregazione dei servizi ULL e SLU;
- La scarsità dei volumi di alcuni servizi;
- La presenza di alcuni fattori, non emersi in fase di definizione dei KPI, che rischiano di inficiare la valutazione della parità di trattamento

Ad ottobre 2019 l'Autorità ha richiesto la collaborazione del Consiglio dell'OdV per elaborare un'eventuale integrazione/revisione del sistema dei KPI approvati con la delibera 395/18/CONS. A dicembre 2019 l'OdV ha inviato il documento "Analisi delle prime rilevazioni dei KPI 395/18/CONS e proposta di azioni correttive per gli indicatori ritenuti critici"

A settembre 2021 l'OdV ha inviato un aggiornamento dell'analisi del 2019 per tener conto di alcune novità che hanno avuto impatto sugli indicatori, come per esempio l'applicazione della disaggregazione al servizio VULA-C e l'implementazione del passaggio da DAC a SLA di alcuni servizi. Il documento dopo aver analizzato

le problematiche propone alcune revisioni per ripristinare la validità di taluni indicatori ed eliminazioni di KPI laddove si ritiene il confronto non più significativo.

A marzo e maggio del 2023 sono avvenute interlocuzioni con l'Autorità sul tema della semplificazione dei KPi 395/18/CONS seppure con la consapevolezza di una analisi di mercato in corso.

5.5 Supporto nelle attività di verifica per il *decommissioning* delle centrali locali

La Delibera 348/19/CONS all'articolo 50, comma 6 stabilisce che per poter procedere alla dismissione di una Centrale si devono garantire i seguenti prerequisiti:

1) la copertura del 100% con reti FTTx della Centrale in spegnimento. Se non fosse possibile la copertura completa con reti FTTx ci si può avvalere in misura residuale della tecnologia FWA.

2) I clienti attestati alla Centrale in spegnimento devono essere per il 60% già migrati su reti NGA.

Nell'ambito della collaborazione già avviata in tale contesto, nel 2020 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di metodologia tecnica per verificare l'andamento dei parametri di copertura e migrazione sia NGA FTTx che FWA di cui si è tenuto conto nello svolgimento delle prime verifiche svolte a dicembre 2020 e gennaio del 2021 su un primo lotto di 62 centrali da dismettere presentato da TIM.

A luglio 2022 e marzo del 2023 TIM ha presentato ad AGCom la richiesta per un nuovo lotto centrali da dismettere.

A partire da maggio del 2023 l'Ufficio di vigilanza ha fornito supporto tecnico all'Autorità nello svolgimento delle verifiche dei requisiti previsti dalla Delibera 348/18/CONS relativi a copertura e take up applicati al secondo lotto di centrali. A settembre 2023 con la delibera 238/23/CONS l'Autorità ha approvato gli esiti delle attività di vigilanza condotte sul secondo lotto, pubblicando la lista delle 1342 Centrali da dismettere che soddisfano i requisiti previsti dalla normativa vigente.

5.6 Monitoring dei KPI di qualità del data base NetMap

NetMap è la Banca dati unica di rete, che contiene tutte le informazioni per la corretta richiesta di attivazione dei servizi fonia/dati, utilizzata dall'intero Mercato (TIM Retail e OAO).

L'utilizzo della banca dati di NetMap, fruibile sul portale Wholesale di TIM, permette di:

1. individuare in modo univoco la sede cliente tramite indirizzi costantemente aggiornati
2. identificare i servizi wholesale di accesso vendibili per ogni indirizzo del territorio italiano
3. stimare il livello di servizio che è possibile erogare ad un determinato indirizzo
4. Verificare la saturazione degli elementi di rete associati ad ogni indirizzo

La gestione e l'aggiornamento delle informazioni del DB sono a cura di TIM. Per gli aggiornamenti della toponomastica della banca dati TIM si avvale della collaborazione della società Ware Place, soggetto terzo fornitore di indirizzi certificati. Da TIM dipende il tempestivo aggiornamento e la pubblicazione dei dati inviati periodicamente da Ware Place. La frequenza della pubblicazione del Data Base Netmap è di 3 volte a settimana.

L'AGCom, nel Piano Lavori annuale 2023, ha richiesto supporto all'OdV in merito a:

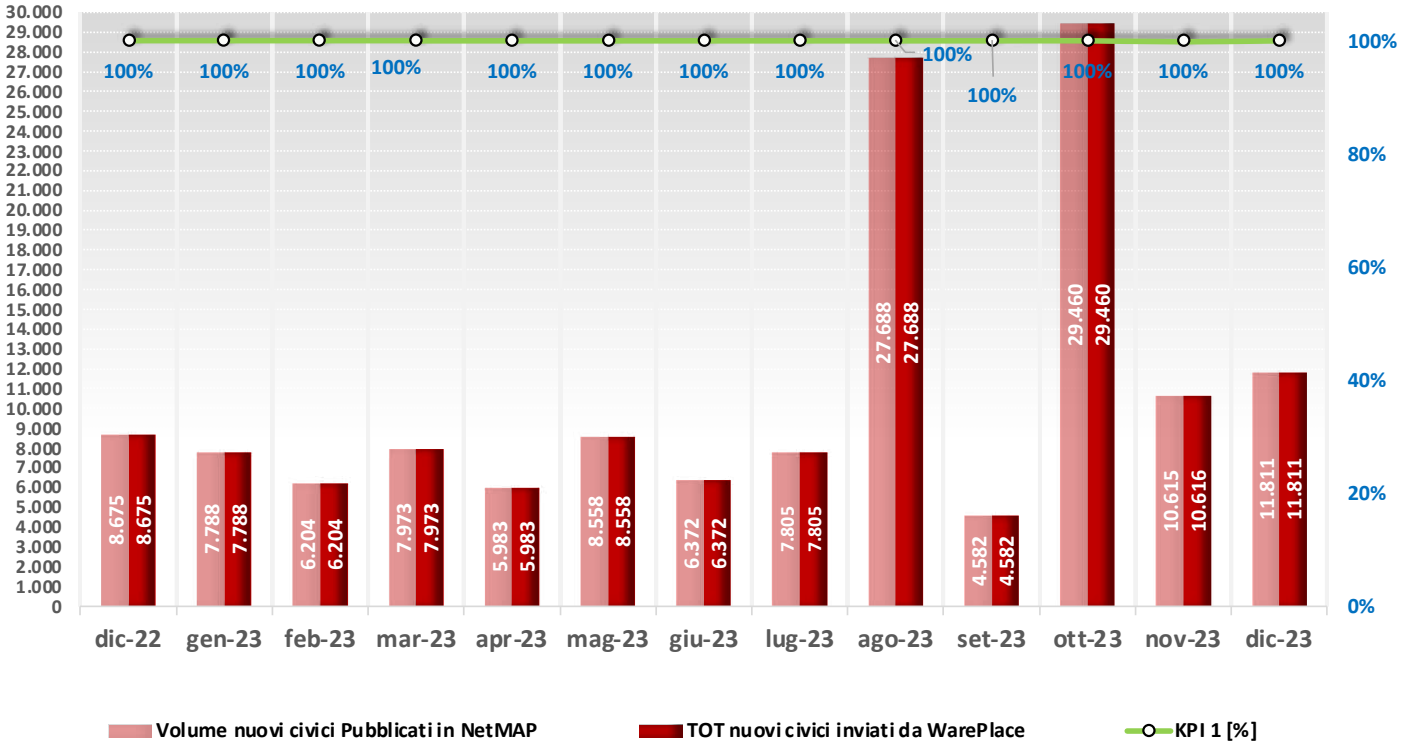
1. continuazione del monitoraggio dei 4 KPI di qualità identificati con la determinazione 9/2019 del 16 luglio 2019

2. mantenimento del KPI 5 focalizzato sui livelli di accuratezza della georeferenziazione dei civici presenti in NetMap fornita dal provider Ware Place.

L'ufficio di vigilanza ha, quindi, predisposto, il monitoraggio di un set di KPIs di qualità, oltre che la verifica del rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB. Dall'analisi delle rilevazioni mensili dei 5 KPI individuati per il periodo gennaio-dicembre 2023 si evidenzia che:

KPI1: misura la tempestività dell'aggiornamento e della pubblicazione dei nuovi civici inviati periodicamente da WarePlace.

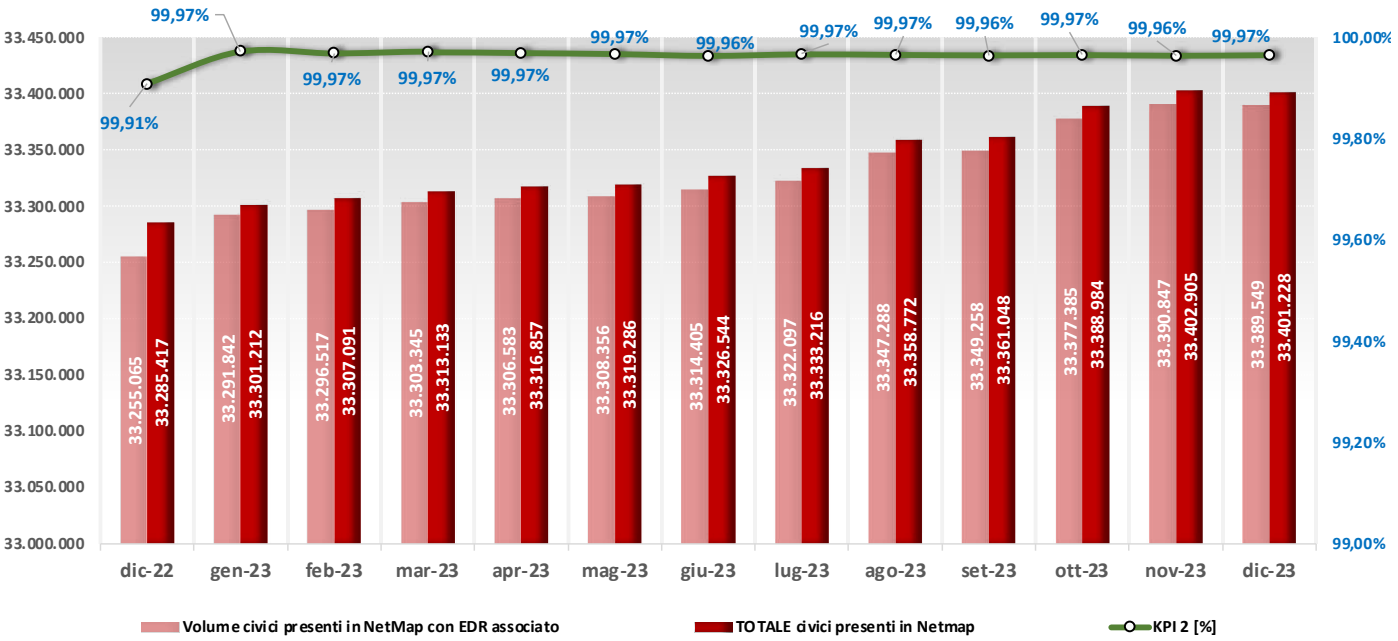
KPI 1: NUOVI CIVICI pubblicati su NETMAP rispetto a NUOVI CIVICI inviati da WarePlace



Dal 2020 si controlla quanti nuovi civici sono presenti su NetMap nella 2^ pubblicazione del mese *x*+1 (entro il 5 del mese) rispetto al totale nuovi civici certificati ed inviati da Ware Place nell'ultimo giorno lavorativo dell'intero mese *x*. Nel corso dell'intero anno 2023 si nota una costante stabilità della rapidità di aggiornamento mensile con valori stabili al 100%. I 2 picchi di certificazione presenti nei mesi di agosto e ottobre '23 sono dovuti ad un'attività di aggiornamento, condotta da Ware Place, per integrare nuovi indirizzi nella regione Puglia.

KPI 2: misura il livello di associazione tra il totale civici presenti su NetMap e l'Elemento di Rete (EDR) di riferimento per poter effettuare la verifica di copertura dei servizi fonia/dati.

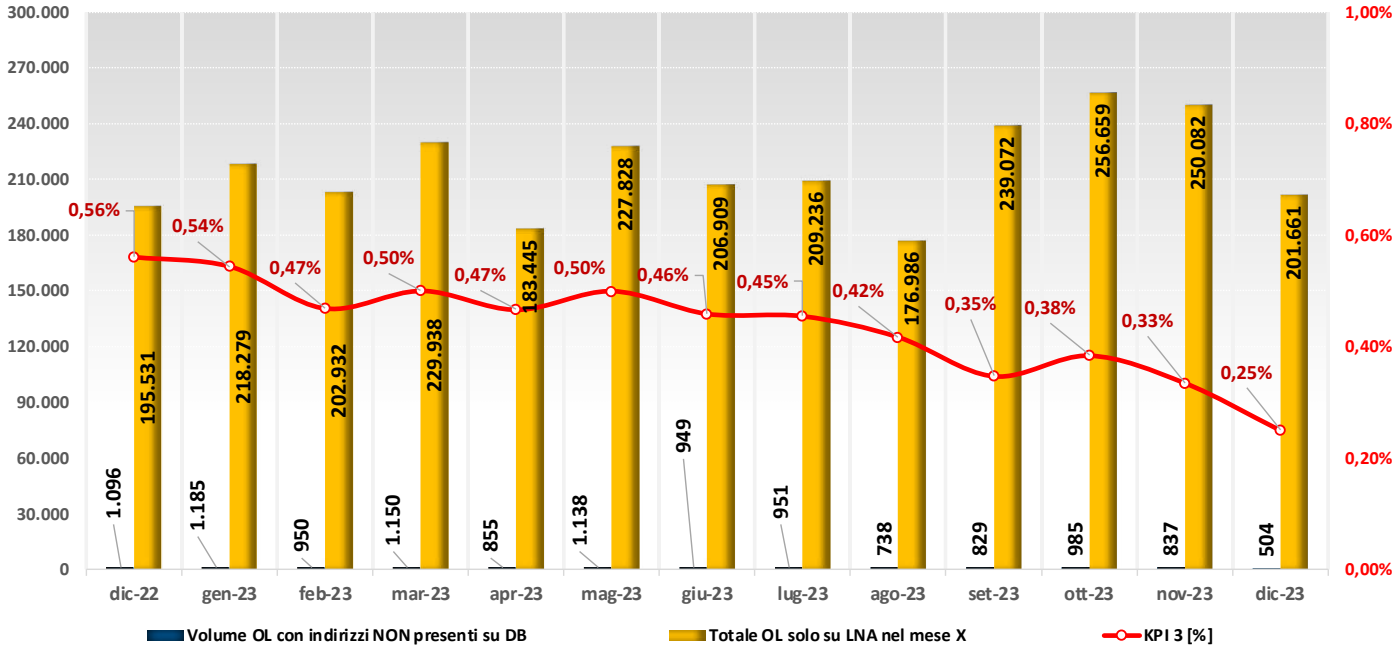
KPI 2: Volume TOT in Netmap con EDR associato rispetto a TOT record presenti in Netmap



Si nota che la quasi totalità degli indirizzi/civici unici mappati sul DB possiede almeno un Elemento di Rete (EDR) associato. A dicembre '23, il DB NetMap possiede 33,4 Mln di indirizzi unici mappati e di questi il 99,97% ha almeno un Elemento di Rete associato per la verifica di copertura dei servizi ADSL/FTTC. Solo 12k civici non possiedono almeno un EDR associato rispetto ai circa 30 k civici di dicembre '22. Il fenomeno presentatosi a partire da ottobre '22 su circa 45k civici senza EDR associato è definitivamente rientrato. La causa principale è stata la variazione al processo di documentazione sui DB della georeferenziazione dei distributori con impatto sul calcolo della copertura su ~35k indirizzi che sono stati pubblicati senza EDR

KPI 3: misura (indirettamente) la completezza degli Indirizzi/civici presenti sul DB NetMap tramite la rilevazione degli OL pervenuti con civico non presente sul Data Base.

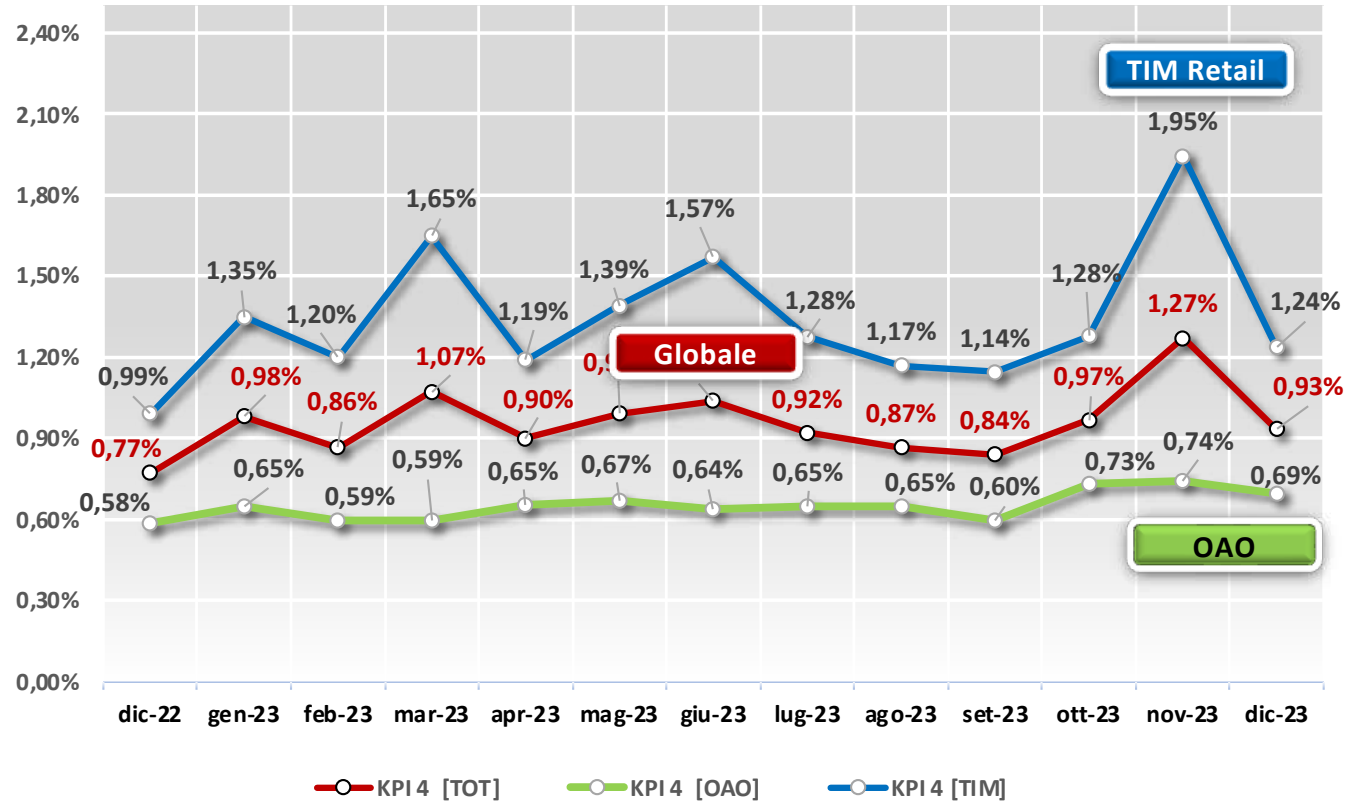
KPI 3: Volume OL PERVENUTI con indirizzi non presenti su Netmap rispetto a VOLUME OL Pevenuti (LNA)



Il trend mostra che gli OL pervenuti su Linea Non Attiva con un civico NON presente su DB sono stabilmente inferiori alla soglia dell'1% in continuo miglioramento negli ultimi 7 mesi di osservazione del 2023 sotto la soglia dello 0,5% (0,25%). I valori di uscita del 2023 (0,25%) sono migliorativi sia rispetto all'anno 2022 (0,56%) che rispetto a quelli di uscita del 2021 (0,78). Si evidenzia che minore è l'incidenza degli OL che richiedono la certificazione di un nuovo indirizzo e maggiore è l'accuratezza e completezza della banca dati NetMap. Si rileva, in definitiva, che la maggior parte dei civici su cui vengono richiesti servizi di connettività risulta mappata su NetMap.

KPI 4: misura (indirettamente) l'affidabilità dell'associazione tra i civici totali e gli Elementi Di Rete tramite la rilevazione degli NR causa Netmap.

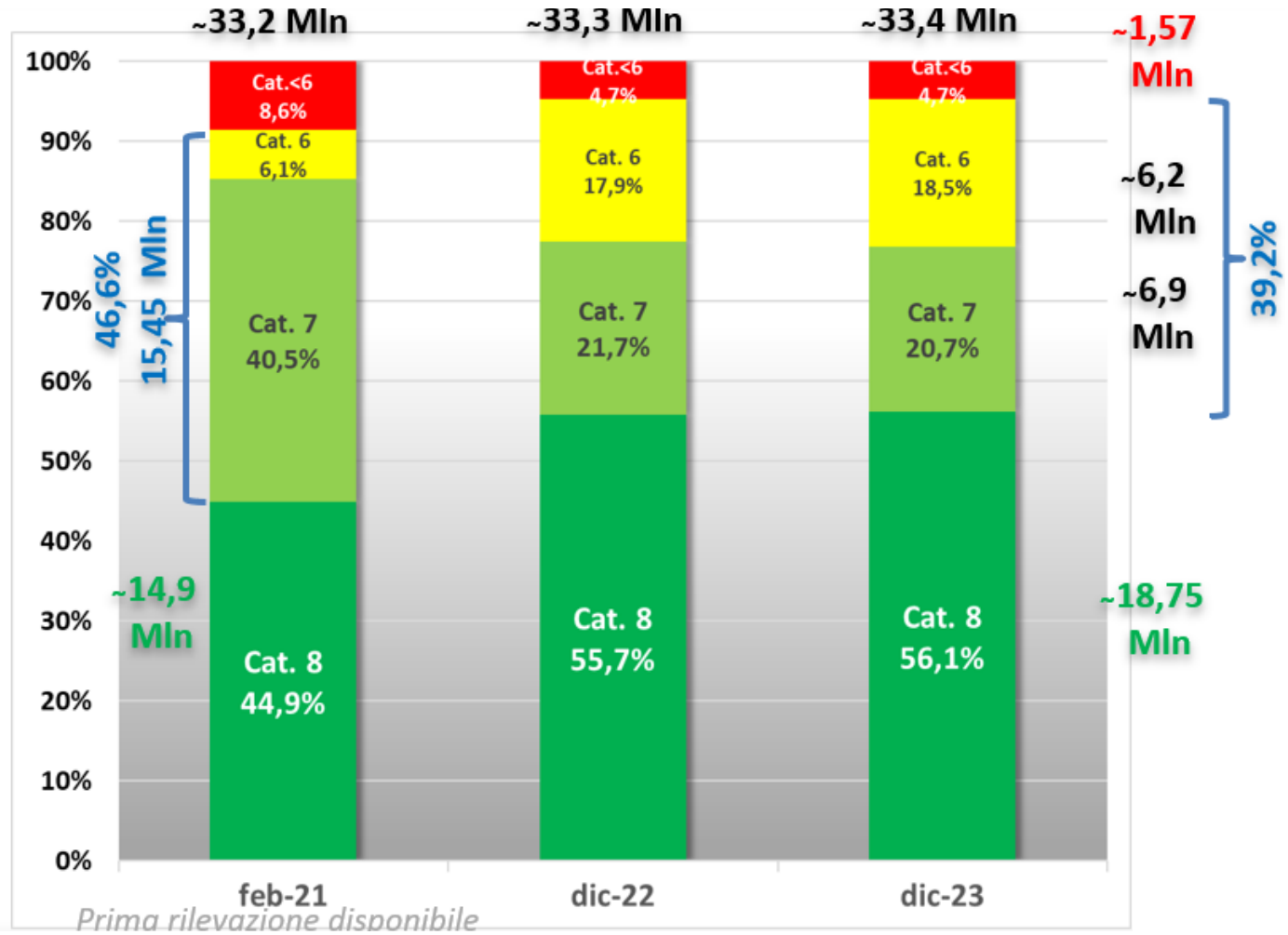
KPI 4: OL NR causa NetMAP rispetto a **TOT OL CHIUSI (OK+NR) LA e LNA**



Mentre il KPI 2 mostra l'entità di civici associati all' EDR, il KPI 4 mostra quanto questa associazione sia affidabile. L'affidabilità è ottenuta in maniera indiretta misurando l'incidenza degli OL Non Realizzabili (NR) attribuiti on field per incongruenza di copertura tecnica riconducibile a NetMap rispetto al totale OL chiusi (OK+NR) sia su servizi in Linea attiva (LA) che su servizi in Linea Non Attiva (LNA).

I valori globali di uscita dell'anno 2023 mostrano che mediamente circa lo 0,93% (vs 0,77% rilevato nel 2022 e 0,85% rilevato nel 2021) del totale OL chiusi su LA+LNA viene scartato on field; tale valore sale a circa 1,24% per TIM Retail e scende al 0,69% sugli OAO. I valori globali di uscita del 2023 sono lievemente superiori ai valori di uscita del 2022. Il maggior numero di NR causa NetMap su TIM Retail rispetto agli OAO deriva dal diverso mix di servizi Wholesale utilizzati. Si evidenzia che il basket degli OL TIM comprende una quota preponderante per lo SLU (in cui si deve indicare esattamente l'armadio), mentre per gli OAO lo SLU rappresenta una quota residuale. TIM Retail, inoltre, richiede servizi in tutte le aree di centrale distribuite sul territorio nazionale (anche periferiche) mentre gli OAO solo su un sottoinsieme di centrali.

KPI 5: misura l'attendibilità sia dell'associazione tra i civici totali (oltre 33,4 mln di civici in NetMap) e gli Elementi Di Rete, che delle distanze tra i civici e i relativi EDR. La rilevazione tiene conto di 9 livelli di qualità assegnata alle coordinate geografiche degli indirizzi presenti in NetMap.



I 9 livelli di qualità delle coordinate geografiche si possono ricondurre a 3 macro-categorie:

1. civici PUNTUALI: in categoria 8. Su questa tipologia di civici è possibile effettuare verifiche puntuali di copertura FWA per indirizzi non raggiunti da FTTx (utili ad esempio in ottica decommissioning di centrali periferiche).

2. civici con accuratezza alla STRADA: in categoria 6 (approssimati) e 7 (interpolati). Su questa tipologia di indirizzi si ha una attendibilità buona per il calcolo della distanza del civico dall'Elemento Di Rete per i servizi in tecnologia FTTC/E.

3. civici cd «CENTROIDI»: ricadono i civici in categoria da 0 a 5. La coordinata geografica è approssimata e stimata al centro (CAP/Comune/Strada).

Il nuovo KPI è stato reso disponibile da TIM a partire da febbraio 2021 in base ai requisiti predisposti dall'ufficio di Vigilanza. Dall'analisi del trend mensile delle macro-categorie si nota che a dicembre '23 rispetto all'inizio della rilevazione (febbraio '21):

1. I civici cd «CENTROIDI» (in categoria da 0÷5) sono diminuiti di quasi 4 punti percentuali (pp) passando da una quota del 8,6% (2,84 Mln) a **4,7%** (Δ: -1,3 mln) stabilizzandosi intorno ad un valore di circa 1,57 Milioni di civici.

2. I civici con livello accuratezza alla «STRADA» (in categoria 6-7) sono globalmente scesi di -7 pp passando da una quota del 46,1% (15,45 Mln) ad una quota di circa il **39,2%** pari a circa 13,1 Mln di indirizzi. (Δ: -2,3 Mln).

3. I civici cd «PUNTUALI» (in categoria 8) sono aumentati di circa 11 punti percentuali passando da una quota del 44,9 % **(14,9 Mln)** a circa **56,1%** (**18,7 Mln**) con oltre la metà degli indirizzi presenti nel DB con la massima qualità delle coordinate geografiche associate puntualmente al civico.(Δ: +3,8 Mln)

L'attività di aggiornamento delle coordinate e di conseguenza della categoria di georeferenziazione dei civici mostra, quindi, un trend di generale miglioramento della qualità complessiva del dato a favore della categoria 8 (PUNTUALE) nel corso dell'intero anno 2022. Nel 2022, TIM ha comunicato che il piano di bonifica, avviato a giugno 2022, ha coinvolto 4,9 mln di civici rispetto ai 7,34 milioni di civici contrattualizzati con Wareplace (su 4 cluster di priorità). L'aggiornamento dei civici rimanenti (appartenenti all'ultimo cluster) è stato ultimato entro il **I Half 2023**.

I valori di uscita del 2023 (dicembre 2023) per macro-categoria mostrano che:

1. **18,75 milioni** di indirizzi pari al **56%** degli indirizzi in anagrafica presenta il massimo livello di qualità (**cat. 8**) con coordinate PUNTUALI al civico. Questo vuol dire che su tali civici è possibile effettuare verifiche puntuali di copertura FWA sulla quota parte di civici non raggiunti dalla fibra.

2. Per quanto riguarda i civici con livello di accuratezza di categoria inferiore (cat. 7 e 6):

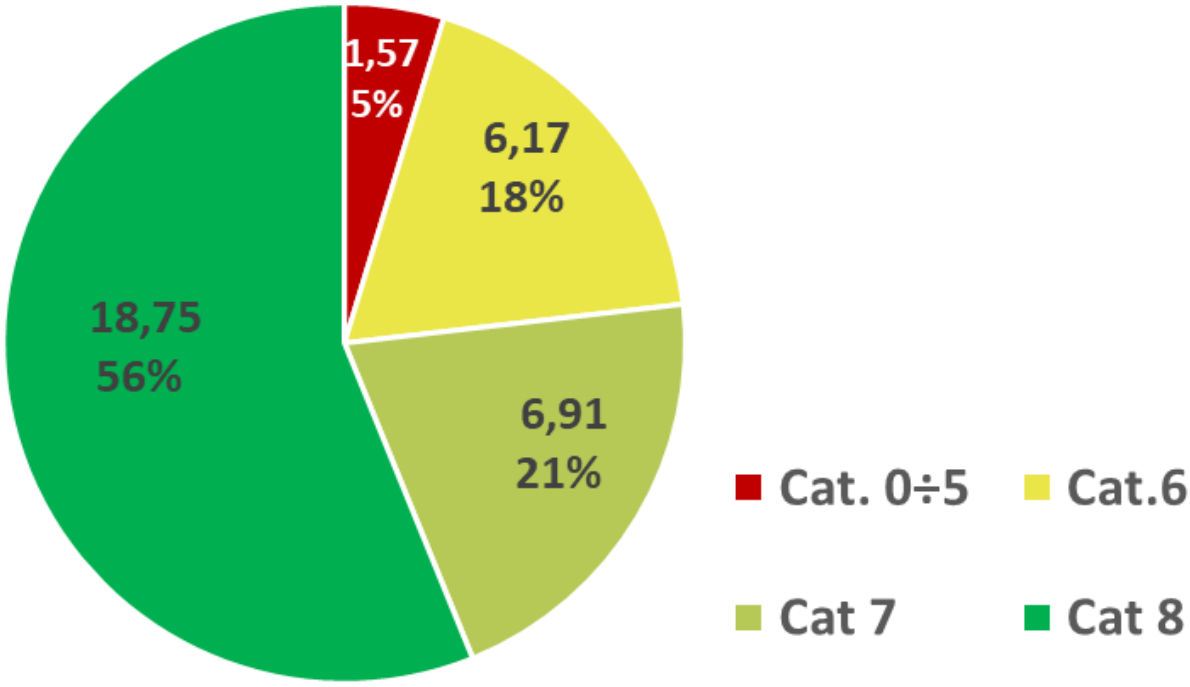
   - **6,9 milioni** di indirizzi presentano un livello di **categoria 7** (indica che la distanza del civico dall'elemento di Rete è calcolata con informazioni **interpolate** alla STRADA) pari al **21%** di civici presenti in anagrafica;

   - **6,2 milioni** di civici presentano un livello di **categoria 6** (indica che la distanza del civico dall'Elemento di Rete è calcolata con informazioni **approssimate** alla STRADA), pari ad un ulteriore **18%** di civici.

3. Su entrambe queste 2 categorie si mostra un'attendibilità buona per il calcolo della distanza del civico dall'Elemento Di Rete per i servizi in tecnologia FTTC/E.

4. Solo **1,57 milioni** di indirizzi (pari a meno del **5%** del totale) sono i cd «CENTRODI» con categorie che vanno **dalla 0 alla 5** la cui coordinata è approssimata e stimata al centro del territorio corrispondente al CAP, al Comune o alla Strada.

Attendibilità indirizzi NetMap - DICEMBRE 2023



5.7 Verifica sulla parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione dei nodi di rete FTTCab

In base alle risultanze del procedimento OdV "S01/2017", aperto su segnalazione dell'OAO Wind-Tre, l'Organo di Vigilanza ha approvato un'attività di verifica "on site" tesa ad accertare la parità di trattamento tra gli OAO e TIM Retail nella gestione degli Ordinativi di lavoro (OL) che ricadono in aree servite da nodi NGN saturi (in particolare ONU ed MSAN) sulla Rete FTTCab in capo a TIM.

In considerazione dell'importanza per tutto il mercato dei servizi su rete in fibra ottica di nuova generazione, AGCom ha inserito tale attività anche nel piano di lavoro annuale 2023 dell'OdV trasmesso con lettera del 28 febbraio '23.

Nel 2023 sono state svolte quattro verifiche "on site", una per ognuna delle 4 Aree Territoriali (Operation Area o OA) in cui è suddivisa l'organizzazione territoriale di TIM. Nello specifico, tale attività ha permesso di analizzare il grado di rispetto dell'Equivalence TIM Retail/OAO sia dal punto di vista "procedurale" che "informativo" ovvero:

- Verificare la corretta attuazione da parte di TIM delle procedure di delivery degli OL nei casi di aree geografiche chiuse alla commercializzazione perché servite da Nodi NGN dichiarati "saturi" sul portale Web Wholesale (fonte NetMap).

- Verificare la trasparenza e la tempestività di comunicazione delle informazioni al Mercato OAO in termini di completezza ed accuratezza delle notifiche sull'intero processo (dichiarazione di saturazione del Nodo, adeguamento del Nodo e relativo passaggio allo stato di "pronto alla riapertura", riapertura effettiva alla commercializzazione);

A seguito del superamento della fase di emergenza sanitaria Covid-19, tutte e 4 le verifiche svolte nel 2023 sono state condotte nella consolidata modalità tradizionale "on site". La verifica condotta in campo, infatti, garantisce una migliore operatività ed interazione con il personale territoriale di TIM e consente di esaminare le varie casistiche in maniera ancora più esaustiva ed efficace.

Nel corso dell'anno 2023 sono state condotte 4 verifiche su 7 unità operative territoriali c.d. FOL: Emilia Ovest, Emilia Romagna; Marche-Umbria; Abruzzo-Molise, Lombardia Centro Est, Puglia e Calabria.

Sono stati considerati 112 Nodi NGN (di cui 111 ONU cab e 1 MSAN) che hanno portato ad analizzare in dettaglio 232 Ordinativi di lavoro (OL). Di questi, 83 erano afferenti a TIM Retail (36%) e 149 agli OAO (64%).

Sono stati oggetto di verifica tutti gli OL (Ordinativi di Lavoro) espletati (OK+KO) relativi ai servizi Bitstream NGA e VULA-C per gli OAO e OL SLU per TIM Retail con impatto sull'equipaggiamento delle porte del Nodo NGN, in particolare:

- **attivazioni** (intendendo NIP, attivazione di servizi dati e traslochi);

- **migrazioni** (conversioni Rame-Fibra, sono escluse le migrazioni pari tecnologia che non occupano porte aggiuntive sulla ONU/MSAN come le migrazioni FO-FO).

Per ogni ordinativo di lavoro è stato ripercorso tutto il processo di delivery, dall'emissione alla chiusura, correlando le fasi di gestione del delivery dell'OL con le fasi di gestione della saturazione del nodo. Su questa base, è stata valutata la correttezza o meno della gestione dell'ordinativo, tramite l'acquisizione di schermate su vari sistemi di Rete.

Dagli esiti delle quattro verifiche in campo condotte sulle unità territoriali nel corso dell'anno 2023 si è rilevata, sostanzialmente, una corretta gestione delle procedure di delivery nel rispetto della parità di trattamento tra gli OAO e TIM Retail per quanto riguarda gli Ordinativi di Lavoro che ricadevano sui nodi NGN saturi.

Purtuttavia sono state riscontrate delle criticità di processo e 2 aree di miglioramento dello stesso, in situazioni specifiche, su cui è necessario agire con interventi correttivi al fine di evitare potenziali situazioni a rischio dal punto di vista della parità di trattamento.

Tali evidenze hanno generato due raccomandazioni che sono state oggetto della determinazione n° 2/2024 del 22 gennaio 2024.

In tale determinazione l'Organo di Vigilanza raccomanda a TIM:

1. per la quota di OL FTTCab ricadenti su "ONU non in Swap" (cd. "current planning"), emessi nel periodo di tempo che intercorre tra la chiusura tecnica e quella commerciale, l'OdV richiede a TIM di eliminare il "check" iniziale (ad oggi presente sulle linee guida in vigore al 31/12/23) a cura dell'Operatore di Back Office (BO) che verifica lo stato della ONU su Jive/NetMap per decidere se scartare l'OL o ri-progettarlo. Ciò permetterebbe una semplificazione del processo e quindi una riduzione al minimo del potenziale "errore umano". L'OdV richiede l'aggiornamento, in tal senso, della linea guida in uso al personale di BO.

2. di effettuare una verifica del corretto funzionamento del processo di gestione automatica della quota di OL FTTCab ricadenti su ONU in "Swap" emessi nel periodo di tempo intercorrente tra la chiusura tecnica e quella commerciale. Ciò al fine di garantire l'Equivalence del processo di delivery degli OL FTTcab per l'intero Mercato. L'OdV chiede a TIM di verificare con attenzione:

    - la correttezza dell'algoritmo di classificazione della tipologia di adeguamento del Nodo NGN: "ONU in Swap" (e lo discrimina dalle altre tipologie di adeguamento cd "current planning");

    - l'innesco della procedura di sospensione e accodamento automatico di tutti gli OL ricadenti su ONU in "Swap" su ambiente CUBO;

    - la corretta ri-progettazione massiva della totalità degli OL ricadenti su ONU in "Swap" (memorizzati su ambiente "CUBO") alla riapertura del Nodo;

    - l'inibizione all'operatività manuale del personale di Back Office sugli OL ricadenti nella casistica individuata. Tali OL vanno gestiti con gli automatismi implementati che potrebbero essere inficiati dall'intervento dell'Operatore di BO (es. KO "forzati").

L'OdV ha disposto, sino al 31 dicembre 2024, la prosecuzione dell'attività di verifica "on site", volta anche ad accertare l'attuazione delle raccomandazioni sopra espresse.

06

Attività promosse dall’Organo di vigilanza

6 Attività promosse dall'Organo di vigilanza

6.1 Istituzione di un osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC

Il Piano Lavori Annuale 2022 delle attività OdV ha previsto l'istituzione di un Osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC con lo scopo «di verificare la qualità dei servizi di connettività su piattaforma di rete ibrida fibra - rame offerti da TIM agli operatori».

L'Osservatorio si propone di monitorare l'attuazione del piano di interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione predisposto da TIM per la rete FTTC valutandone l'efficacia tramite un opportuno indicatore di performance degli standard qualitativi.

È stato concordato con TIM che detto indicatore di qualità della rete FTTC riguardi indistintamente tutti gli accessi FTTC di TIM Retail e Wholesale e sia scelto all'interno dell'insieme dei KPi già disponibili in Azienda al fine di minimizzare i costi di implementazione.

Nel mese di giugno 2022 l'OdV ha accettato la proposta di TIM di utilizzare come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il «Tasso di Guasto FTTC on field – calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale.

Il KPI definito come rapporto tra Trouble Ticket chiusi On Field in un dato periodo e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) nel medesimo periodo, risulta simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM denominato "***Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base***".

I valori del KPI sono generalmente espressi in percentuale e sono sempre normalizzati su base annua. Nel conteggio dei TT sono considerati tutti i TT chiusi con codice di riscontro R - U – E [1], non correlati. Sono esclusi i TT con guasto rilevato sulle parti di impianto a valle della prima presa. Inoltre, l'indicatore è calcolato considerando esclusivamente i Trouble Ticket derivanti da segnalazioni di disservizio, escludendo quindi i degradi, per loro natura sensibili a soggettività da parte di clienti finali, operatori e imprese di rete.

TIM ha reso noti all'Organo di vigilanza i valori mensili del suddetto indicatore a partire da quelli registrati nel mese di febbraio 2023. L' analisi dell'indicatore mostra un andamento pressoché costante nel tempo in tutto il periodo compreso tra febbraio e dicembre 2023, con lieve tendenza al miglioramento negli ultimi mesi

1 R = disservizio riscontrato e prove effettuate con il Cliente
U = disservizio riscontrato e prove non effettuate con il Cliente
E = cambio coppia

07

Segnalazioni e Tavoli tecnici

7 Segnalazioni e Tavoli tecnici

7.1 Segnalazione S01/2022 “Criticità connesse alle elevate temperature registrate all’interno delle sale di co-locazione delle centrali TIM”

Il 12 luglio 2022 WIND TRE ha fatto pervenire all’OdV una comunicazione con la quale detta società lamentava diverse problematiche connesse alle alte temperature registrate nelle sale di co-locazione delle centrali TIM (in alcuni casi oltre i 53 gradi). In particolare, WIND TRE ha denunciato le seguenti criticità ribadite anche nel corso dell’audizione tenuta presso l’OdV in data 14 luglio 2022:

a) i numerosi disagi sofferti in diverse sale di co-locazione ubicate in prevalenza nel Centro-Italia dovuti principalmente alle alte temperature registrate, asseritamente ben superiori a quelle previste dall’Offerta di Riferimento;

b) i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori impegnati nell’accesso e nella permanenza all’interno delle sale di co-locazione;

c) la mancata sostituzione degli impianti di condizionamento da parte di TIM, nonostante ripetute segnalazioni da parte di WIND TRE;

d) la mancata comunicazione, da parte di TIM, del programma di manutenzione degli impianti di condizionamento obsoleti.

L’Organo di vigilanza, con la Determinazione n.10/2022 del 14 luglio 2022, ha prontamente avviato un’attività di verifica volta ad accertare quanto denunciato da WIND TRE e a sollecitare eventuali interventi di risoluzione da parte TIM delle problematiche segnalate. Nell’audizione del 3 agosto 2022 TIM ha presentato il proprio punto di vista e, pur riconoscendo la sussistenza della problematica nelle centrali segnalate da Wind Tre, dovute al guasto degli apparati di condizionamento delle sale OLO, ha evidenziato altresì come queste rappresentino una percentuale esigua delle centrali di colocazione e come il problema appaia comunque circoscritto. In particolare, Wind Tre, nel 2020, ha aperto 16 segnalazioni (TT) su 15 centrali, nel 2021, 68 TT su 53 centrali e, infine, nel 2022, 24 TT su 19 centrali. TIM ha comunque fatto presente di essersi subito attivata per risolvere le criticità segnalate da Wind Tre. Tra il 22 luglio e il 14 novembre 2022 l’OdV ha ricevuto da WIND TRE un totale di quaranta centrali segnalate come più critiche per le elevate temperature registrate all’interno delle stesse a causa di malfunzionamenti degli impianti di condizionamento. L’elenco completo delle centrali critiche è stato quindi inoltrato a TIM chiedendo di rendere conto dello stato dei condizionatori delle sale OLO e dell’avanzamento delle procedure per la sostituzione degli apparati. Parallelamente, l’OdV ha dato mandato all’Ufficio di vigilanza di compiere dei sopralluoghi sulle tre centrali più critiche situate a Roma tra quelle segnalate da WIND TRE: Trullo, Sant’Onofrio, Monte Sacro. I sopralluoghi, che si sono svolti il 4 agosto 2022 presso la centrale Trullo e il 15 settembre 2022 presso le centrali di Sant’Onofrio e di Monte Sacro, hanno confermato la sussistenza delle criticità segnalate dall’Operatore WIND TRE, ma hanno anche evidenziato lo sforzo già avviato da TIM per risolvere i problemi in essere tramite soluzioni tampone e l’avvio della procedura di sostituzione degli apparati di condizionamento delle sale OLO guasti. In data 24 gennaio 2023 TIM ha fatto pervenire una comunicazione che illustrava la situazione aggiornata e dettagliata degli interventi attuati per ognuna delle 40 centrali critiche. Dalla comunicazione di TIM risultava che quasi tutte le casistiche relative a problematiche sui condizionatori erano avviate a risoluzione.

Nello stesso giorno, per avere a stretto giro un riscontro dell'operatore segnalante, l'ufficio ha provveduto ad inviare via email il file con lo stato aggiornato delle centrali a WIND TRE che in data 27 gennaio 2023 ha risposto riconoscendo che la maggior parte delle criticità riguardanti il condizionamento delle sale OLO risultava avviato da TIM a soluzione e concordando sulla chiusura del procedimento. L'operatore segnalante ha evidenziato comunque la necessità di monitorare gli interventi avviati da TIM per accertare che arrivino al completo superamento delle problematiche in tempi ragionevoli.Il 30 gennaio 2023 il Collegio OdV, preso atto che TIM aveva programmato tutte le attività necessarie al superamento delle criticità segnalate da Wind Tre, con la Determinazione n. 3/2023 ha disposto la chiusura dell'attività di verifica e ha istituito un Tavolo Tecnico partecipato da OdV, TIM e Wind Tre con il compito di monitorare che le azioni intraprese da TIM arrivino effettivamente a conclusione entro tempistiche ragionevoli. Gli incontri del tavolo tecnico Tim–Wind Tre–OdV, convocati da UdV, si sono tenuti nei giorni:

- 5 aprile 2023
- 23 maggio 2023
- 13 luglio 2023
- 12 settembre 2023

Nel corso del quinto incontro svoltosi il 10 ottobre 2023, il tavolo tecnico ha preso atto della risoluzione di tutte le criticità di condizionamento che erano state segnalate da Wind Tre nelle sale OLO delle 40 centrali TIM. In conseguenza di questo risultato positivo, tutti i partecipanti hanno condiviso la conclusione definitiva dei lavori. A tale proposito Wind Tre ha espresso la propria soddisfazione per l'esito positivo del tavolo tecnico, sottolineando il vivo apprezzamento per l'efficace ruolo svolto dall'Organo di vigilanza.

7.2 Tavolo tecnico sulla guastabilità in assurance dei servizi VULA FTTCab.

Nel corso del 2023 è proseguita l'attività del tavolo tecnico OdV – TIM – WIND TRE sul tasso di guasto della rete FTTC. In particolare, sono state svolte due sessioni di incontri del tavolo tecnico come di seguito riportato:

Sessione di riunione	Data
24	13 aprile 2023
25	13 settembre 2023

Il tavolo tecnico OdV – Wind Tre – TIM, costituito nell'ambito del procedimento S01/2017, ha definito le specifiche per un'analisi che ha consentito di individuare alcune tra le maggiori cause di guastabilità della rete NGAN FTTC e le conseguenti azioni di miglioramento per la riduzione del tasso di guasto. Sulla base di tale analisi, TIM ha presentato alcune azioni per l'abbattimento del tasso di guasto i cui effetti sono stati monitorati dall'OdV anche nel corso del 2023 con gli opportuni indicatori.

In considerazione dei risultati raggiunti in 5 anni di lavori e dopo 25 sessioni di analisi e preso atto del fatto che al momento non sussisteva la possibilità di ulteriori margini di miglioramento del tasso di guasto, il 13 settembre 2023 l'Organo di vigilanza, TIM e Wind Tre hanno concordato la chiusura del tavolo tecnico.

08

Piano di azione per il 2024

8 Piano di azione per il 2024

8.1 Attività ordinarie derivanti dagli impegni ex Delibera n. 718/08/CONS

Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale delle funzioni che gestiscono gli OAO

Sulla base del Gruppo di Impegni n. 2, e con particolare riferimento alla realizzazione e commercializzazione di servizi NGN wholesale e retail, si proseguirà la verifica dell'aggiornamento:

- della declinazione degli MBO per il management delle funzioni che gestiscono gli OAO;
- del Codice Comportamentale e della formazione del personale operativo delle funzioni che gestiscono gli OAO;
- delle rilevazioni degli indici di Customer Satisfaction degli OAO relativi ai servizi Wholesale offerti da TIM.

Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS

Dal 2019, anno in cui sono stati resi disponibili per la prima volta i nuovi KPI di parità di trattamento ex Delibera n. 395/18/CONS, l'OdV ha iniziato il monitoraggio mensile della parità di trattamento TIM Retail – OAO in continuità con quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.4. L'attività di vigilanza si attuerà con la predisposizione di report mensili che illustreranno l'andamento di tutti i KPI previsti dalla Delibera n. 395/18/CONS e che evidenzieranno eventuali scostamenti dalla parità di trattamento OAO-TIM Retail.

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

Il Gruppo di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) prevede per TIM una serie di obblighi finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso volti ad assicurare la continuità del servizio, il contenimento e la riduzione del tasso di guasto e la disponibilità delle risorse di rete (desaturazione). A tal fine, TIM predispone una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali specifica il merito di ogni progetto di intervento. Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da TIM al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

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

Il Gruppo di Impegni n. 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) prevede che TIM renda disponibili i "Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso",

attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti "Piani Pluriennali" o di medio periodo riferiti ai trimestri dell'anno in corso (programmi e consuntivi trimestrali). Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da TIM al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

8.2 Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (Comunicazione AGCom del 28/02/2023)

Evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento

Facendo seguito all'approvazione del nuovo sistema di KPI di non discriminazione, avvenuta con la Delibera n. 395/18/CONS, l'attività in questione proseguirà nel 2024 con particolare riferimento a quanto segue:

a) **Verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd** di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della Delibera n. 623/15/CONS. AGCom ha chiesto all'OdV di proseguire con l'attività di verifica del corretto calcolo dei KPI definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS avviata nel 2020.

b) **Applicazione della metodologia basata sulla regressione lineare multivariata per il calcolo dei KPO-nd.** Nel corso del 2021, su indicazione dell'Agcom, l'OdV ha condotto una sperimentazione dell'applicazione della metodologia di calcolo dei KPO ai KPI ex Delibera n. 395/18/CONS. I risultati di detta sperimentazione sono stati resi disponibili all'Autorità e hanno consentito di verificare vari aspetti essenziali dell'implementazione della nuova metodologia di calcolo dei KPO proposta dall'Organo di vigilanza. Sulla base delle risultanze della suddetta sperimentazione, l'OdV nel 2021 ha reso disponibile un documento che illustra in dettaglio la metodologia di calcolo dei KPO da applicare ai KPI. L'OdV assicurerà il proprio supporto anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica

c) **Adeguamento dei KPI-nd per tenere conto dell'impatto dovuto alla disaggregazione.** Nel corso del 2019 e del 2021 l'OdV ha compiuto un'analisi degli impatti della disaggregazione dei servizi ULL, SLU e VULA introdotta ai sensi della Delibera n. 321/17/CONS sui KPI definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS. L'analisi ha consentito di produrre proposte di adeguamento dei KPI 395 ai fini di una eventuale revisione regolamentare. L'Autorità ha chiesto di proseguire l'attività nell'anno 2024 alla luce di quanto richiesto nella analisi di mercato di cui alla Delibera n. 114/14/CONS, al fine di tener conto del nuovo assetto organizzativo della società, nonché degli impatti della disaggregazione dei servizi accessori sui volumi dei servizi, ed al fine di misurare le prestazioni di delivery ed assurance di FiberCop e di TIM (rispetto anche ai nuovi servizi offerti). L'Odv fornirà il supporto ad Agcom anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica.

d) **Semplificazione del sistema di KPI**, ai sensi dell'art.1 comma 3 della Delibera n. 395/18/CONS e a seguito dell'abrogazione dei KPI obsoleti di cui alle delibere n. 309/14/CONS, n. 652/16/CONS, n. 718/08/CONS, alla luce delle successive decisioni AGCom in materia di disaggregazione e introduzione del nuovo sistema di KPI di cui alla delibera n. 395/18/CONS. Considerata la nota del 18 dicembre 2019 e i successivi aggiornamenti del novembre 2021 e agosto 2022 con cui l'OdV ha fatto pervenire all'Autorità successive proposte di semplificazione e razionalizzazione dei KPI di non discriminazione, per il 2024 AGCom ha richiesto un'attività di supporto da parte dell'OdV anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che

potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica, sempre tenendo in considerazione gli esiti dell'analisi di mercato di cui alla Delibera n. 114/24/CONS, con particolare riferimento agli adeguamenti del nuovo assetto organizzativo di TIM dovuti alla separazione legale della rete di accesso fissa di TIM.

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

Supporto ad Agcom nelle attività di verifica per il decommissioning delle centrali locali

Con la Delibera n. 348/19/CONS e con l'analisi di mercato di cui alla Delibera n. 114/24/CONS, l'Autorità ha regolamentato – inter alia – il processo di decommissioning che coinvolge la rete di accesso fissa in rame di TIM. Nell'ambito della collaborazione già avviata in tale contesto, nel 2020 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di metodologia tecnica di verifica dell'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA FTTx+FWA per accertare i requisiti stabiliti dalla stessa regolamentazione vigente. La metodologia è stata applicata nello svolgimento delle prime verifiche effettuate dall'Autorità in collaborazione con l'Organo di vigilanza presso la sede di TIM S.p.A. su un lotto di 62 centrali, il 15 dicembre 2020 e il 15 gennaio 2021, e poi su un secondo lotto di 1.370 centrali presentato da TIM all'Autorità il 7 luglio 2022 che ha richiesto tre sessioni di verifica: l'8 maggio, il 30 maggio e il 28 giugno 2023. Il 23 ottobre 2023 TIM ha presentato ad Agcom una nuova richiesta di decommissioning per un terzo lotto di 2.023 centrali locali. L'Autorità ha richiesto la collaborazione tecnica dell'OdV anche per lo svolgimento delle verifiche relative alle centrali appartenenti a detto lotto ed alle ulteriori centrali che dovessero essere oggetto di richieste di decomissioning da parte di TIM nel corso del 2024.

Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

L'Articolo 7 della Delibera n. 652/16/CONS (Semplificazione delle causali di scarto) prevede che "la proposta di semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto formulata da TIM ai sensi dell'articolo 64, comma 15, lettera ii) della Delibera n. 623/15/CONS sia oggetto di analisi nell'ambito del Tavolo Tecnico di confronto tra TIM e gli operatori alternativi, con la supervisione degli Uffici dell'Autorità, avviato ai sensi dell'Art. 11, comma 2, lettera b, del citato provvedimento". La Delibera n. 652/16/CONS stabilisce che i lavori del Tavolo Tecnico siano svolti secondo precise linee guida. Con due note, la prima del 1° giugno 2020 e la seconda del 21 settembre 2023, l'OdV ha inviato ad Agcom un aggiornamento della proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di rimodulazione e di sospensione, già trasmessa dall'OdV all'Autorità il 16 ottobre 2018. La nuova versione presenta l'introduzione di specifiche causali per i servizi in fibra FTTH e di altre causali che tengono conto di aspetti operativi legati alla disponibilità di apparati d'utente dell'OAO che devono essere installati dai tecnici di TIM. Per il 2024 Agcom ha richiesto il supporto tecnico da parte dell'OdV anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica.

Monitoring della qualità del data base NetMap

L'articolo 6 della Delibera n. 652/16/CONS prevede che la rimozione delle asimmetrie tra le basi dati sia garantita da TIM mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e TIM Retail, denominata NetMap, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi wholesale di accesso e pubblicata sul portale wholesale di TIM. L'art. 6, comma 2 lettera c, della Delibera 652/16/CONS (NME), prevede che NetMap contenga le seguenti informazioni: a. individuazione univoca delle sedi dei clienti finali mediante l'indirizzo e un apposito codice; b. individuazione dei Servizi di accesso wholesale disponibili presso ciascun indirizzo; c. nel caso di servizi UBB, l'identificazione del livello stimato di servizio che è possibile erogare Direzione Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche 7 Nel corso del 2016, il tracciato NetMap è stato condiviso nei tavoli tecnici con AGCom e gli OAO, incluse le informazioni su distanza (lunghezza stimata della linea) e velocità up/down. Nel 2019 è stato richiesto all'OdV il supporto tecnico per la definizione di un sistema di monitoraggio della qualità del data base NetMap che consentisse un riferimento oggettivo nel verificare le prestazioni offerte da TIM agli operatori. Con la Determinazione 9/2019 del 16 luglio 2019 l'OdV ha reso disponibile all'Autorità una relazione tecnica con la definizione di specifici KPI di analisi della qualità di NetMap monitorati a partire dal 2020. Per il 2024 Agcom ha richiesto che l'OdV prosegua nell'attività di monitoraggio dei KPI Netmap Det. 9/2019, continuando il monitoraggio anche del KPI aggiunto nel 2021 relativo alla focalizzazione sui livelli di accuratezza della georeferenziazione dei civici presenti in NetMap fornita dal provider Wareplace.

Prosieguo delle attività di verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU sature

Nell'arco di tempo che va dal 2019 al 2023 l'OdV ha condotto, su richiesta dell'Autorità, un'attività ispettiva di verifica volta ad accertare che TIM attui la parità di trattamento nella gestione degli ordinativi per servizi su rete FTTC che ricadono su aree servite da apparati ONU/MSAN saturi o in sostituzione. L'attività di verifica sul territorio, che ha già interessato venticinque Field Operation Line (FOL) di TIM ha evidenziato la necessità di apportare migliorie alle procedure in essere per rafforzare ulteriormente la trasparenza delle informazioni e la parità di trattamento. Con le Determinazioni n. 2/2022 e n. 2/2023, e n.2/2024 l'OdV ha formulato a TIM alcune raccomandazioni affinché venga incontro a tale necessità. In considerazione dei miglioramenti sin qui ottenuti sui processi di delivery dei servizi su rete FTTC, Agcom ritiene opportuno estendere anche al 2024 l'attività di verifica ispettiva sul territorio svolta dall'OdV su questo tema, richiedendo che le verifiche siano svolte dall'OdV in presenza "on site" sul luogo presso le strutture operative della rete TIM al fine di ribadire il carattere ispettivo delle attività di analisi e controllo dei processi di delivery. L'Autorità ha ritenuto inoltre utile avviare uno studio dell'OdV volto ad individuare possibili situazioni di saturazione delle risorse o di criticità di sviluppo che potrebbero interessare il passaggio da FTTC a FTTH.

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

La Delibera n. 114/24/CONS prevede l'obbligo di fornitura dei servizi semi-GPON, FullGPON, P2P in secondaria e End to End a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie secondo specifici schemi contrattuali proposti da TIM e verificati dall'Autorità. Si stabilisce che l'Autorità vigili sul rispetto degli obblighi e monitori

costantemente le transazioni del mercato sull'accesso ai servizi full-GPON. Nello svolgimento di tale attività, gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto l'ausilio dell'Organo di Vigilanza di TIM, nelle forme previste dalla delibera 114/24/CONS, con riferimento agli aspetti di non discriminazione.

8.3 Attività di vigilanza individuate dall'OdV

Osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC

L'attività di monitoraggio sulla qualità della rete FTTC si propone di verificare il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento della qualità dei servizi di connettività su piattaforma di rete ibrida fibra - rame offerti da TIM agli operatori. In particolare, si vuole accertare che con la creazione di Fibercop non venga meno l'impegno di TIM ad assicurare adeguati standard qualitativi a chi usufruisce di questo tipo di rete NGAN. Nel corso del 2021, di concerto con TIM, sono state individuate le informazioni essenziali riguardanti gli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione attuate da TIM sulla rete FTTC da inserire nella reportistica del gruppo di impegni 5 sulla qualità della rete. Nel 2022 è stato concordato con TIM di utilizzare come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il KPI «Tasso di Guasto FTTC on field – calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale.

Il KPI, definito come rapporto tra Trouble Ticket chiusi On Field in un dato periodo e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) nel medesimo periodo espresso in percentuale, risulta simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM denominato "Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base". Nel 2024 l'Organo di vigilanza continuerà il monitoraggio di detto indicatore avviato nel 2023 e che si attua tramite una analisi dei dati resi disponibili mensilmente da TIM.

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

Nel 2024 proseguirà l'attività di vigilanza connessa ad eventuali segnalazioni degli Operatori alternativi ai sensi degli impegni previsti dalla delibera AGCom 718/08/CONS e dall'articolo 11 del Regolamento OdV.

09

Riepilogo delle Determinazioni adottate nel 2023

9 Riepilogo delle Determinazioni adottate nel 2023

1. **Determinazione n. 1/2023 del 30 gennaio 2023**
   Certificazione degli algoritmi dei KPI ai sensi della Delibera n. 395/18/CONS – Anno 2022

2. **Determinazione n. 2/2023 del 30 gennaio 2023**
   Raccomandazioni in esito alle risultanze dell'attività di verifica "on site" riguardante la gestione dei processi di desaturazione dei nodi ngn della rete FTTC/FTTH

3. **Determinazione n. 3/2023 del 30 gennaio 2023**
   S01/22 - Wind Tre/Criticità connesse alle elevate temperature registrate all'interno delle sale di collocazione delle centrali TIM. Chiusura delle attività di verifica

4. **Determinazione n. 4/2023 del 23 febbraio 2023**
   Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre-Dicembre 2022

5. **Determinazione n. 5/2023 del 23 febbraio 2023**
   Piano di utilizzo del budget per l'anno 2023

6. **Determinazione n. 6/2023 del 1° marzo 2023**
   Piano delle attività – Anno 2023

7. **Determinazione n. 7/2023 del 23 marzo 2023**
   Relazione annuale 2023 – Attività e risultati 2022

8. **Determinazione n. 8/2023 del 25 maggio 2023**
   Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Gennaio-Marzo 2023

9. **Determinazione n. 9/2023 del 1° agosto 2023**
   Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Aprile-Giugno 2023

10. **Determinazione n. 10/2023 del 21 settembre 2023**
    Proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di sospensione, accodamento e rimodulazione

11. **Determinazione n. 11/2023 del 19 ottobre 2023**
    Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Luglio-Settembre 2023

10

Glossario

10 Glossario

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	**NCD**	Nuova Catena di Delivery
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
EoI	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	**VCD**	Vecchia Catena di Delivery
LA	Linea Attiva	**VDSL**	Very High Digital Subscriber Line
LNA	Linea Non Attiva	**VULA**	Virtual Unbundled Local Access
MBO	Management By Objectives	**WDM**	Wavelength Division Multiplexer
MTT	Master Trouble Ticket	**WLR**	Wholesale Line Rental
NGAN	Next Generation Access Network		

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

TIM