

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

TAVOLO TELCO E CONSUMATORI

SINTESI DEI PRINCIPALI CONTRIBUTI SUI TEMI DI CUI ALLA COMUNICAZIONE DEL 25 MARZO 2020 E RELATIVE VALUTAZIONI, SEGUITI ISTRUTTORI E ATTIVITÀ

Sommario

1	PREMESSA	3
2	QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE	4
3	MONITORAGGIO DEL TRAFFICO DATI E VOCE	6
3.1	SINTESI DEI CONTRIBUTI.....	6
3.2	VALUTAZIONI E SEGUITI	6
4	MISURE E INIZIATIVE ATTE A PREVENIRE CONGESTIONI E A POTENZIARE LE INFRASTRUTTURE DI RETE	8
4.1	SINTESI DEI CONTRIBUTI.....	8
4.1.1	<i>Aumento della capacità di banda e incentivazione dell'up-grade delle tecnologie di accesso alla rete di comunicazioni elettroniche</i>	8
4.1.2	<i>Traffic management</i>	10
4.1.3	<i>Iniziative in corso con Content Application Providers</i>	10
4.1.4	<i>Iniziative per l'incremento della copertura dei servizi a banda ultra-larga e a sostegno della domanda</i> <i>11</i>	11
4.1.5	<i>Soluzioni tecniche di condivisione di reti e servizi per migliorare la capacità offerta agli utenti</i>	12
4.1.6	<i>Accordi in essere con le piattaforme di distribuzione di contenuti video</i>	12
4.1.7	<i>Misure per potenziare e garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza</i>	13
4.1.8	<i>Misure per soddisfare le richieste provenienti dalle strutture e dai settori ritenuti "prioritari".</i>	13
4.1.9	<i>Ulteriori iniziative</i>	14
4.2	VALUTAZIONI E SEGUITI	14
5	ATTIVITÀ DI PROVISIONING E ASSURANCE ON FIELD	16
5.1	SINTESI DEI CONTRIBUTI.....	16
5.1.1	<i>Criticità riscontrate dalle imprese di rete</i>	16



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

5.1.2	<i>Portabilità del numero e migrazioni</i>	17
5.1.3	<i>SLA e capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso alla rete pubblica</i> 17	
5.1.4	<i>Proposte operative e misure da attuare nel periodo emergenziale</i>	17
5.1.5	<i>Impatti della situazione emergenziale sui livelli qualitativi dei servizi al dettaglio</i>	18
5.1.6	<i>Argomenti meritevoli di segnalazione al Governo</i>	18
5.2	VALUTAZIONI E SEGUITI	18
5.2.1	<i>Portabilità del numero e migrazioni</i>	18
5.2.2	<i>SLA e capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso alla rete pubblica</i> 18	
6	INIZIATIVE A FAVORE DELLA CLIENTELA FINALE	19
7	ULTERIORI CRITICITÀ RISCOSE TRATE E PROPOSTE DEL MERCATO	20
7.1	SINTESI DEI CONTRIBUTI.....	20
7.1.1	<i>Sospensione delle attività IT di sviluppo</i>	20
7.1.2	<i>Pagamento delle sanzioni e del contributo all’Autorità</i>	20
7.1.3	<i>Agevolazioni per gli operatori virtuali</i>	20
7.1.4	<i>Database SINFI</i>	21
7.1.5	<i>Modifiche temporanee alla regolamentazione</i>	21
7.2	VALUTAZIONI E SEGUITI.....	22
7.2.1	<i>Sospensione delle attività IT di sviluppo</i>	22
7.2.2	<i>Pagamento del contributo all’Autorità</i>	22
7.2.3	<i>Database SINFI</i>	22
7.2.4	<i>Modifiche temporanee alla regolamentazione</i>	23

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

1 Premessa

Come noto, con [Circolare del 20 marzo u.s.](#) recante “PRIME MISURE IN ATTUAZIONE DELL’ART. 82 DEL DECRETO “CURA ITALIA”, l’Autorità ha adottato le prime tempestive misure e iniziative per il mercato, atte a potenziare le infrastrutture di rete e a garantirne il funzionamento e l’operatività, migliorandone la disponibilità, la capacità e la qualità.

Al contempo, l’Autorità ha ritenuto opportuno avviare un ***tavolo permanente di consultazione*** e di confronto continuo con gli operatori e gli *stakeholder* della filiera delle comunicazioni elettroniche, in merito al potenziamento e alla sicurezza di reti e servizi di telecomunicazioni (**Tavolo Tecnico “Telco”** di seguito anche “Tavolo”). Detto Tavolo è orientato alla condivisione delle proposte di espansione della capacità di banda, gestione del traffico, promozione degli investimenti, accordi tra imprese, anche in deroga temporanea alla regolamentazione vigente, e di ogni altra iniziativa idonea alla gestione delle urgenze derivanti dall’attuale emergenza sulle reti e i servizi di comunicazioni elettroniche, nel rispetto della tutela dei consumatori.

Il suddetto **Tavolo Tecnico “Telco”**, focalizzato all’attuazione delle iniziative di cui al Decreto “Cura Italia”, nonché all’analisi delle proposte provenienti dagli operatori e dai soggetti coinvolti sui temi relativi alla gestione e all’utilizzo delle reti di comunicazioni ed ai connessi aspetti di tutela del consumatore, è stato avviato con [comunicazione del 25 marzo 2020](#).

Oltre ai tradizionali operatori delle comunicazioni elettroniche, il Tavolo è aperto ai contributi di rilevanti imprese che operano lungo la filiera TLC o di Associazioni di operatori e Associazioni di consumatori.

Al Tavolo è dedicata una [pagina tematica](#) sul sito istituzionale dell’Autorità, che costituisce l’interfaccia tra l’Autorità e i soggetti interessati, nonché è assegnato un indirizzo *e-mail* dedicato, che può essere utilizzato dagli operatori e dai soggetti titolari, esclusivamente per manifestare il proprio interesse, per la trasmissione di documenti, proposte o segnalazioni relative alle tematiche trattate (tavoloTLC-emergenzaCOVID@agcom.it).

Tenuto conto delle necessarie modalità di lavoro a distanza, l’Autorità ha ritenuto opportuno, anche alla luce dell’esperienza maturata nei numerosi tavoli tecnici svolti, avviare le attività di questo Tavolo per il tramite della comunicazione di un indice di lavoro per la predisposizione di un documento che raccolga i contributi di tutti i soggetti interessati. Scopo della prima fase di attività è quello di acquisire informazioni, dati, elementi di criticità, al fine di verificare lo stato dell’arte della filiera coinvolta nell’offerta dei servizi di comunicazioni elettroniche e valutare le necessarie misure di urgenza da adottare.

Per ciascuno dei temi presenti nell’indice, sono stati invitati i soggetti interessati a fornire suggerimenti e contributi – in particolare sui temi di interesse e rispetto ai quali si ritiene di poter garantire una partecipazione – entro il giorno 27 marzo 2020.



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Tanto premesso, con la presente relazione, si pubblica una sintesi dei principali contributi ricevuti, seguendo l'ordine dell'indice del documento di lavoro suddetto, e le preliminari valutazioni o seguiti attuativi.

2 Quadro normativo e regolamentare

In data 17 marzo 2020 (data di entrata in vigore del provvedimento) è stato pubblicato in GU il Decreto cd. "Cura Italia" (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18), convertito nella legge n.27 del 24 aprile 2020¹). In particolare, l'art. 82 del Decreto (Misure destinate agli operatori che forniscono reti e servizi di comunicazioni elettroniche) approvato dal Governo prevede che:

1. Fermi restando gli obblighi derivanti dal decreto-legge 15 marzo 2012, n. 21, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 maggio 2012, n. 56, e le relative prerogative conferite da esso al Governo, nonché quanto disposto dall'articolo 4 -bis, comma 3, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, dalla data di entrata in vigore del presente decreto e fino al 30 giugno 2020, al fine di far fronte alla crescita dei consumi dei servizi e del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche è stabilito quanto segue.

2. Le imprese che svolgono attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, autorizzate ai sensi del capo II del titolo II del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, intraprendono misure e svolgono ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi.

3. Le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico adottano tutte le misure necessarie per potenziare e garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.

*4. Le imprese fornitrici di reti e servizi di comunicazioni elettroniche soddisfano qualsiasi richiesta ragionevole di miglioramento della capacità di rete e della qualità del servizio da parte degli utenti, dando priorità alle richieste provenienti dalle strutture e dai settori ritenuti "prioritari" dall'unità di emergenza della **Presidenza del Consiglio** o dalle unità di crisi regionali.*

5. Le imprese fornitrici di reti e servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico sono imprese di pubblica utilità e assicurano interventi di potenziamento e manutenzione della rete nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e dei protocolli di sicurezza anti-contagio.

6. Le misure straordinarie, di cui ai commi 2, 3 e 4 sono comunicate all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che, laddove necessario al perseguimento delle finalità di cui al presente articolo e nel rispetto delle proprie competenze, provvede a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente. Dal presente articolo non derivano nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

¹Si riportano in grassetto le integrazioni rispetto a quanto inizialmente nel Decreto.



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

La norma, pertanto, è volta a stimolare interventi di potenziamento delle infrastrutture di rete sia in termini di capacità trasmissiva che di qualità più in generale. Ciò al fine di supportare la crescita dei consumi conseguente all'attuale situazione di emergenza.

In base alla norma, gli operatori sono tenuti a comunicare tali misure all'Autorità la quale svolge le valutazioni di competenza, tenuto conto del vigente quadro regolamentare.

Con [delibera n. 131/20/CONS](#), recante "*Linee guida sull'applicazione dell'articolo 82, comma 6, del decreto- legge 17 marzo 2020, n. 18 (decreto "Cura Italia")*", l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare le seguenti Linee guida circa le modalità attuative dell'art. 82, comma 6, del decreto Cura Italia:

1. *Le misure comunicate dagli operatori all'Autorità sono valutate sulla base dei seguenti criteri:*
 - a) *la misura è conforme alle finalità dell'articolo 82 del decreto Cura Italia, ossia mira a potenziare la capacità delle reti e la relativa qualità dei servizi, oltre che a garantire e potenziare l'accesso ai servizi di emergenza;*
 - b) *la misura è mirata a garantire agli utenti, a prezzi ragionevoli, un servizio di accesso a Internet che sia funzionale alla partecipazione alla vita sociale ed economica attraverso la didattica e il lavoro a distanza;*
 - c) *la misura è tesa a promuovere, mediante opportune proposte di prezzo, la migrazione degli utenti su linee di accesso basate, almeno in parte, su collegamenti in fibra ottica.*
2. *Le misure di cui al comma 1 che comportano una modifica o integrazione del quadro regolamentare vigente sono adottate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 82, comma 6, del decreto Cura Italia.*
3. *L'Autorità valuterà l'impatto prospettico di ogni misura adottata nel periodo di emergenza in funzione degli effetti sugli utenti e sulla dinamica concorrenziale attesa nel periodo successivo all'emergenza, ai fini di possibili future integrazioni del quadro regolamentare vigente.*

Con la [delibera n. 154/20/CONS](#) l'Autorità ha adottato un secondo gruppo di misure sui servizi a banda larga e ultralarga in attuazione dell'art. 82, comma 6, del Decreto "Cura Italia". In particolare, con la suddetta delibera, sono state approvate, fino al 30 giugno 2020, le riduzioni dei costi dei contributi *una tantum* di migrazione massiva da rame a fibra proposte da TIM. È stata approvata, fino al 30 giugno 2020, la proposta di TIM di modifica del tempo di preavviso da 30 a 10 gg, in relazione all'annuncio di nuovi ROE aperti alla vendita. È stata approvata la riduzione di costo del contributo *una tantum* di attivazione FTTH proposta da Open Fiber.

Infine, si ricorda che i dati relativi al monitoraggio sul traffico dati e voci, quelli sulle misure e iniziative atte a prevenire congestioni e a potenziare le infrastrutture di rete, e i dati su possibili campagne di informazione e sensibilizzazione verso gli utenti per un uso consapevole e responsabile delle risorse e della capacità di rete, sono trasmessi alla Commissione europea nell'ambito dell'attività di monitoraggio sullo stato della Rete nello scenario di emergenza Covid-19, istituita in seno al Berec, in conformità allo "*Joint Statement from the Commission and the Body of European Regulators for*

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Electronic Communications (BEREC) on coping with the increased demand for network connectivity due to the Covid-19 pandemic”, BoR (20) 66 del 19 marzo 2020.

3 Monitoraggio del traffico dati e voce

3.1 Sintesi dei contributi

Relativamente alla rete fissa, la maggior parte degli operatori ha rilevato, nella fase di avvio del presente Tavolo, un incremento del traffico dati dal 30% al 40% rispetto al periodo pre-crisi, generalmente individuato nella settimana 7 (10-16 febbraio 2020). Altrettanto significativo è l'aumento del traffico voce, per il quale alcuni operatori hanno rilevato un incremento sostanziale soprattutto nel *weekend*, con aumenti fino al 100%. Relativamente alla rete mobile, gli incrementi risultano meno significativi, con una variazione più marcata del traffico voce, aumentata fino al 45% nel caso dei principali operatori, mentre per il traffico dati sono stati rilevati incrementi fino al 25% (ciò anche per un maggiore utilizzo delle reti di accesso fisse).

I rispondenti hanno altresì fornito indicazioni e proposte sulle modalità di rilevazione del traffico voce e dati in rete, incluso la periodicità e la rappresentazione dei dati.

3.2 Valutazioni e seguiti

Sulla base della consultazione svolta è stato finalizzato l'avvio del monitoraggio del traffico dati e voce, su rete fissa e mobile.

Sono stati condivisi i punti di misura, i parametri di traffico da monitorare e la periodicità della misura. In particolare, si è deciso di misurare il traffico dati e voce (in ingresso o in ingresso+uscita) ai nodi di ingresso delle reti fisse e mobili.

I parametri misurati sono:

- **l'intensità del traffico**, ossia il volume (byte o minuti di traffico voce) rapportato ad una unità di tempo ristretta (tra 5 e un massimo di 60 minuti). È stato stabilito di riportare la massima intensità registrata in una settimana.
- **Il volume di traffico** (in termini di byte o minuti di traffico voce) registrato in una settimana.

Si è, inoltre, deciso di riportare, ferma restando la periodicità settimanale della misura, la variazione percentuale della settimana sotto osservazione (*settimana i-esima*) rispetto ad una settimana di riferimento pre-crisi (*settimana 7, 10-16 febbraio 2020*).

Il [3 aprile 2020](#) è stato pubblicato sul sito *web* dell'Autorità il *form* che gli operatori devono utilizzare per la raccolta, su base settimanale, dei suddetti dati di traffico dati e voce, su rete fissa e mobile. Con tale questionario è stato inoltre richiesto agli operatori di fornire i *report* sulle: i) eventuali

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

congestioni presenti in elementi della rete dell'operatore e le azioni da esso intraprese per la loro mitigazione nonché ii) le iniziative adottate a supporto dell'utenza.

I dati acquisiti consentiranno di evidenziare la variazione percentuale di volume di traffico e del traffico di picco, voce e dati, della settimana corrente rispetto alla settimana di riferimento pre-emergenza (settimana 7).

Con [comunicazione del 24 aprile 2020](#) l'Autorità, con riferimento al suddetto monitoraggio del traffico dati e voce su rete fissa e mobile, ha comunicato, per ciascun KPI (*Key Performance Indicator*), i dati aggiornati alla settimana 15 (Lunedì 6 Aprile - Domenica 12 Aprile 2020). In particolare, per ciascuno dei due parametri sopra descritti, è stato riportato, nella tabella pubblicata, il valore medio del traffico e la deviazione *standard* rispetto alla media. La stima dei due suddetti parametri statistici è effettuata, per ogni settimana, partendo dai dati allegati da tutti i rispondenti, circa 25 operatori per rete fissa, 8 per rete mobile. Il valore medio e la deviazione *standard* della variazione percentuale di traffico, rispetto alla *settimana 7* di riferimento, sono stati ottenuti pesando le singole misure per la quota di mercato dell'accesso del singolo operatore. Analoga comunicazione è stata effettuata il 30 aprile 2020 ([comunicazione del 30 aprile 2020](#)).

Traffico dati

Si osserva, per la rete fissa, che l'incremento medio di volume (+55%) per le ultime tre settimane oggetto di misura (settimane 14-16) è pressoché doppio dell'intensità di traffico. Il traffico di picco (intensità nel picco) è aumentato, nelle ultime tre settimane, di circa il 27%. Appare potersi concludere che la rete risulta maggiormente carica per una maggiore parte del giorno, essendo il traffico distribuito più uniformemente.

Anche per la rete mobile l'incremento medio dell'intensità di traffico nelle ultime tre settimane (+20%) è inferiore all'aumento del volume (+24%), seppur la differenza è più contenuta.

Tuttavia, la rete mobile risulta essere stata meno sollecitata per il traffico dati.

Le deviazioni, pesate per le quote di mercato dei dati comunicati dagli operatori, rispetto alla media sono, per il traffico dati, abbastanza contenute (inferiori al 13%).

Traffico voce

Si osserva, per la rete fissa, che l'incremento medio di volume nelle ultime tre settimane² (+57%) è inferiore all'aumento dell'intensità (+70% circa).

² Nel caso dei KPI relativi al traffico voce su rete fissa, si fa riferimento ai dati delle settimane 13-15.

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Per la rete mobile l'incremento medio nelle ultime tre settimane dell'intensità di traffico (+36%) è di poco superiore all'aumento del volume (+35%).

Come per il traffico dati, la rete mobile ha subito una minore sollecitazione, rispetto al fisso, anche per il traffico voce. Tuttavia, la rete mobile ha subito una maggiore sollecitazione per il traffico voce rispetto al traffico dati.

Per il traffico voce la deviazione *standard* rispetto alla media è considerevole per la rete fissa (fino al 29%), inferiore per la rete mobile (fino al 6%).

I dati allegati dagli operatori mostrano, nelle ultime settimane, una stabilizzazione del traffico dati e voce.

I *report* allegati dagli operatori non hanno evidenziato situazioni di congestione.

I dati forniti comprendono, nelle prime settimane di monitoraggio, fino al 99% circa del mercato per la rete fissa e circa il 97% per la rete mobile.

4 Misure e iniziative atte a prevenire congestioni e a potenziare le infrastrutture di rete

4.1 Sintesi dei contributi

4.1.1 Aumento della capacità di banda e incentivazione dell'up-grade delle tecnologie di accesso alla rete di comunicazioni elettroniche

In generale, gli operatori e le associazioni intervenute ritengono che non esistano particolari criticità rispetto alla tenuta della rete fissa, tenuto conto anche che le misure già previste dall'Autorità con la circolare del 20 marzo 2020 appaiono adeguate a supportare gli aumenti di traffico generati dall'emergenza. Maggiori criticità potrebbero invece emergere per quanto riguarda la rete mobile.

La maggior parte dei soggetti intervenuti ha, tuttavia, espresso difficoltà nello svolgimento delle attività funzionali al potenziamento della rete, tenuto conto delle problematiche di intervento *on-field* dei tecnici specializzati, con la conseguenza di non poter garantire le tempistiche e la possibilità stessa di poter effettuare gli interventi necessari/pianificati.

Sul tema FWA, alcuni operatori hanno richiesto di adottare misure urgenti per aumentare lo spettro disponibile per tali servizi, prevedendo misure mirate, da un lato, ad aumentare lo spettro a disposizione degli operatori FWA (con l'accesso a nuove porzioni dello spettro) e, dall'altro, ad imporre/rafforzare misure volte ad assicurare un utilizzo efficiente ed effettivo dello spettro (attraverso misure regolamentari *ad hoc* quali quelle del modello *club use* alle bande WLL e l'imposizione del principio "*use it or share/lease it*", al fine di favorire accordi di condivisione tra gli operatori).

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Anche altri operatori considerano strategico favorire l'infrastrutturazione FWA nei territori attraverso l'accesso ad un parco frequenziale maggiore ed immediatamente disponibile per gli operatori ed, in particolare, favorendo l'accesso alle frequenze 5,8 GHz (banda 5.725–5.875MHz) e la banda contigua a quella a 5,4 GHz (5.470-5.725 MHz). Gli stessi operatori chiedono lo sblocco della frequenza 60 GHz per dare capacità al *backhaul* (*multigigabit*) per connettività anche in aree remote.

Gli operatori hanno avanzato una serie di richieste per l'adozione di specifiche misure incentivanti:

- ulteriore riduzione dei prezzi unitari della banda, venduta all'ingrosso da TIM, dei servizi *bitstream* rame e *bitstream* NGA, in aggiunta a quanto già previsto nella circolare Agcom del 20 marzo 2020;
- passare a un criterio di remunerazione, a TIM, della banda per cliente, attraverso una maggiorazione del canone mensile dell'accesso, al fine di supportare la crescita del traffico dei clienti finali senza ledere la piena remunerazione dei costi sostenuti da TIM;
- riduzione dei costi *una tantum* di migrazione e attivazione dei servizi NGA a livello *wholesale* (indipendentemente dal servizio in uso), senza aggravio di costi per i clienti finali. Al riguardo, secondo alcuni operatori, la richiesta dell'Autorità di introdurre misure di flessibilità in favore degli utenti finali, quali la dilazione dei pagamenti, determinerebbe ridotti flussi di cassa e minore liquidità per gli operatori, in una fase – qual è quella attuale – in cui è necessario garantire la continuità dei servizi e affrontare ulteriori investimenti per incrementare le prestazioni della rete. Pertanto, suddette misure di flessibilità dovrebbero essere accompagnate da riduzioni dei prezzi dei servizi all'ingrosso, anche al fine di consentire agli operatori di riversare margini di sconto in favore degli utenti finali. In generale, si ritiene opportuno adottare un meccanismo di incentivazione alle richieste di *upgrade* di servizio da parte dei clienti finali, mediante agevolazioni nella migrazione da rame a fibra+rame (Fttc VULA) dello stesso operatore, con ribaltamento del medesimo sconto a livello *wholesale*;
- autorizzazione alla promozione *wholesale* annunciata da TIM il 14 febbraio 2020 per incentivare la migrazione dei clienti su reti NGA su circa 3.500 aree di centrale, con relativo sconto sul canone dei servizi attivati, da estendere a tutte le centrali e non solo a quelle oggetto di futuro *switch off* della rete di TIM;
- accelerazione nell'implementazione del processo di disaggregazione del servizio VULA;
- estensione del meccanismo dei test di prezzo *ex ante* a tutte le tipologie di offerta – ivi incluse le offerte c.d. “*flagship*” – in deroga a quanto previsto sul punto dall'art. 42 della delibera n. 348/19/CONS;
- riduzione degli SLA relativi alla consegna dei KIT e delle VLAN per l'accesso ai servizi *wholesale bitstream* NGA prevedendo, in particolare, una riduzione dei tempi dello studio

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

di fattibilità da 15 a 5 giorni lavorativi, una riduzione da 35 a 7 gg solari per la consegna dei KIT (NGA e VULA) e 3gg solari per la consegna delle VLAN.

4.1.2 *Traffic management*

I partecipanti al Tavolo Tecnico hanno segnalato di non utilizzare al momento misure di *traffic management* volte ad evitare la congestione delle reti fisse e mobili, anche perché non si sono rese necessarie. Un consistente numero di operatori, tuttavia, ritiene possibile l'adozione di tali misure – in deroga alle condizioni di cui al Regolamento (UE) n. 2015/2120 – laddove si dovessero verificare situazioni critiche che possano portare a situazioni di congestione.

Un operatore ha chiesto, tuttavia, che l'Autorità fornisca maggiori indicazioni circa le modalità con cui effettuare *traffic management* e identificare procedure che permettano deroghe al Regolamento UE, anche in linea con il recente comunicato congiunto BEREC-Commissione BoR 20 (71).

Alcuni operatori ipotizzano come soluzione subito applicabile per il controllo del traffico, in analogia a quanto già fatto da alcuni OTT, l'inibizione dell'alta definizione nella fruizione dei contenuti, ad esempio con la riduzione a 480p (*standard resolution*) della risoluzione delle *c.d.* sorgenti video *adaptive bit rate*, ovvero delle piattaforme video che mettono a disposizione lo stesso contenuto con risoluzioni diverse, la limitazione della banda complessiva delle direttrici di *download* o *upload*, in caso di uso di applicazioni non *real time*, quale la trasmissione di file mediante FTP, *File Transfer Protocol*, o attività di tipo *Peer to Peer*.

Altri operatori, diversamente, ritengono opportuno non avallare alcuna misura volta a rendere possibili politiche di *traffic-shaping* sulla rete fissa, mentre ritengono siano possibili nel caso della rete mobile, a patto che siano rese trasparenti agli utenti finali.

4.1.3 *Iniziativa in corso con Content Application Providers*

Su tale punto, un operatore ha evidenziato la necessità di fornire indicazioni ai fornitori di contenuti circa i limiti di traffico da erogare, sebbene alcuni di questi abbiano già applicato spontaneamente misure in tal senso. Considerando che la maggior parte del traffico sulla rete degli operatori deriva da servizi di *videostreaming*, tali soggetti - secondo l'operatore - dovrebbero essere richiamati dall'Autorità a ridurre, per quanto possibile, la codifica massima (8K, 4K, HD, etc.) con cui essi trasmettono per garantire che le reti siano in grado di soddisfare una domanda più ampia.

Altri operatori non ritengono, invece, necessaria l'iniziativa adottata da differenti OTT di limitare il *bitrate* nella fornitura dei propri contenuti, in considerazione del fatto che, almeno per le reti di maggiore dimensione, il traffico proviene da supporti di memorizzazione di tipo *cache-server* interni alla rete dell'operatore secondo un'architettura che non determina congestione nella rete nella sua globalità.



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Un'associazione di operatori ritiene che l'Autorità debba opportunamente vigilare nel presente periodo di emergenza al fine di ridurre i rischi di accordi tra *big telco* e fornitori di contenuti e servizi *online* che potrebbero danneggiare le condizioni di pluralismo.

4.1.4 *Iniziative per l'incremento della copertura dei servizi a banda ultra-larga e a sostegno della domanda*

Su tale aspetto, diversi operatori e associazioni di operatori hanno chiesto all'Autorità una revisione delle condizioni tecniche ed economiche di accesso alla rete realizzata o in corso di realizzazione da parte di Open Fiber quale concessionario della rete pubblica *ultra-broadband* nelle aree bianche del territorio italiano. Le richieste, in particolare, vanno nella direzione di permettere un utilizzo più flessibile dei servizi e degli elementi di rete gestiti da Open Fiber, di attuare una revisione delle condizioni economiche dei servizi di accesso al fine di renderle più fruibili dal mercato e di introdurre nuove modalità di accesso alla rete e ai servizi.

Alcuni operatori e un'associazione di operatori hanno richiesto, al fine di favorire l'incremento della copertura dei servizi UBB, *i*) incentivi fiscali agli utenti finali e incentivi agli operatori per l'attivazione di servizi a banda-larga e ultra-larga, *ii*) interventi sulle frequenze per l'accesso BUL FWA a banda condivisa e sui relativi canoni e *iii*) interventi tesi a garantire la realizzazione rapida di nuove infrastrutture.

Analogamente, un'associazione di operatori ha avanzato richieste relativamente alla modifica delle norme relative agli scavi per la posa di fibra ottica, per il rilascio di permessi per l'utilizzo di infrastrutture di società pubbliche, per la concessione dei *voucher* per la banda ultra-larga, per l'utilizzo di frequenze su bande non licenziate, per la modifica dei limiti sull'inquinamento elettromagnetico e per la concessione di incentivi fiscali agli operatori del settore.

La stessa associazione ha richiesto di adottare delle linee guida che attuino il diritto degli operatori ad accedere ai condomini. Un altro operatore ha osservato che, al fine di agevolare l'attivazione dei servizi FTTH ai clienti, dovrebbero essere definite le modalità tecniche e operative di accesso ai cavi verticali multifibra posati negli edifici dagli operatori e dai singoli condomini/consorzi, nonché la costituzione di un *database* dei cavi multifibra esistenti.

Un operatore radio mobile ritiene necessario modificare le norme relative all'installazione di apparati di rete mobile e le norme sui limiti imposti per l'inquinamento elettromagnetico.

Un operatore, nel richiamare la necessità di rimuovere gli ostacoli di carattere amministrativo che frenano lo sviluppo delle infrastrutture *ultra-broadband* (richiesta e rilascio di permessi da parte di Enti Pubblici e concessionari), propone di definire un regolamento *ad hoc* finalizzato a vigilare sull'osservanza delle norme del Codice delle comunicazioni elettroniche da parte degli enti pubblici, consorzi pubblici e concessionari di beni e servizi, e di attivare un protocollo di intesa con la Presidenza del Consiglio per monitorare, insieme agli operatori, lo stato di evoluzione dei progetti infrastrutturali e

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

gli impedimenti, anche al fine di valutare un intervento ai sensi dell'art. 95 della Costituzione. L'operatore chiede, altresì, un intervento del Governo per integrare il d.lgs. n. 33/2016 al fine di permettere l'installazione di cavidotti laddove questi attraversino determinate infrastrutture (strade, autostrade, corsi d'acqua ecc.).

4.1.5 *Soluzioni tecniche di condivisione di reti e servizi per migliorare la capacità offerta agli utenti*

Diversi operatori ritengono auspicabili accordi tesi a massimizzare la capacità e la condivisione delle risorse attraverso politiche di *peering* aperte da parte delle reti fisse e mobili degli operatori e dei fornitori di contenuti, presso i maggiori punti di interscambio italiani.

Con riferimento all'adozione di soluzioni per la condivisione di *hot-spot Wi-Fi*, sia su rete mobile che fissa, alcuni operatori rappresentano che già consentono la possibilità di condividere la propria connessione – tra i propri clienti – in modalità Wi-Fi senza distinzione di apparato, previa comunicazione ad altri utilizzatori, da parte dell'intestatario su cui “poggia” il servizio WiFi della linea fissa o della SIM, di *username e password*.

Un operatore offre già gratuitamente ai propri clienti un servizio Wi-Fi “in comunità”, tramite cui, in Italia, i clienti di una certa offerta possono connettersi in *hotspot* al Wi-Fi di altri clienti che hanno aderito alla stessa offerta. L'apparato fornito al cliente crea una seconda rete Wi-Fi, indipendente dalla rete domestica principale, tale per cui i membri della comunità Wi-Fi, quando si trovano nelle vicinanze dell'*hot-spot* generato dall'apparato, possono connettersi a Internet tramite questa rete, restando invariate prestazioni e sicurezza della connessione principale.

Un operatore ritiene che l'adozione di tali tecniche da parte degli operatori di telefonia fissa anche nei confronti di utenti terzi, opportunamente identificati, per la condivisione di capacità inutilizzata – suggerita dall'Autorità – possa consentire un miglioramento della copertura *indoor* e della capacità radio.

Altri operatori ritengono, ad ogni buon fine, che qualsivoglia soluzione di condivisione, ulteriore a quanto già fatto, non sarebbe sostenibile al momento, non essendo disponibile capacità in eccesso nella presente fase di emergenza, a cui si aggiunge il fatto che, in particolar modo in una situazione di emergenza quale quella in questione, è essenziale per gli operatori il mantenimento dell'integrità della propria rete a tutela dei clienti ed a garanzia dei diritti di comunicazione degli stessi.

4.1.6 *Accordi in essere con le piattaforme di distribuzione di contenuti video*

Su tale punto, alcuni operatori hanno evidenziato di avere in essere accordi con OTT in qualità di *hosting* dei servizi, cioè *cache/content delivery network* dove sono gestiti i contenuti di tali aziende, al fine renderli direttamente disponibili sulla propria rete, migliorando la qualità del servizio ai clienti senza congestionare i *link* verso la rete pubblica. In generale, gli operatori hanno rimandato a quanto risposto

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

alle domande sulle questioni riguardanti il *traffic management* e gli accordi con i *Content Application Providers*.

4.1.7 *Misure per potenziare e garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza*

Tutti gli operatori hanno evidenziato di non avere riscontrato difficoltà dovute alla situazione contingente per fornire accesso ai servizi di emergenza per le comunicazioni originate da rete fissa; ciò anche in conseguenza delle azioni di potenziamento e di monitoraggio messe in atto a garanzia dell'accessibilità a questi servizi da parte dei propri clienti.

Un operatore, in particolare, ad integrazione delle attività e presidi che ha messo in atto per fronteggiare l'emergenza Covid-19, ha comunicato di aver implementato anche un monitoraggio specifico del traffico mobile e fisso verso le numerazioni d'emergenza 1500, 112, 113, 115, 117 e 118. Ciò ha consentito di attuare preventivamente azioni di ottimizzazione della rete volte a garantire l'accessibilità dei servizi.

Un operatore ritiene opportuno pubblicizzare un'informativa sul fatto che l'accesso ai servizi di emergenza 112 senza SIM da mobile è consentito, in situazioni di emergenza, da una qualsiasi rete mobile. L'operatore si rende disponibile, laddove necessario, a veicolare un messaggio di questo tipo alla clientela.

4.1.8 *Misure per soddisfare le richieste provenienti dalle strutture e dai settori ritenuti "prioritari"*

La maggior parte dei partecipanti ha sottolineato di aver già intrapreso diverse attività per soddisfare richieste in emergenza da parte di qualsiasi settore ritenuto "prioritario" dall'unità di emergenza della PdC o dalle unità di crisi regionali, in particolare con riferimento al potenziamento della capacità trasmissiva della rete. Gli operatori si rendono comunque disponibili a richieste eventuali che dovessero arrivare dai settori prioritari.

Un operatore ritiene, al fine di una corretta ed efficace circolazione delle esigenze manifestate dai settori "prioritari", che si dovrebbe definire un modello di coordinamento (eventualmente in capo ad Agcom) per la gestione di tali richieste, al fine di evitare che, rivolgendo le richieste solo ai singoli *service provider*, le stesse potrebbero o non essere soddisfatte o generare interventi multipli.

Un operatore auspica che tutti gli interventi che si rendessero necessari a soddisfare gli obiettivi dell'art. 82 possano essere effettuati attraverso semplificazioni degli *iter* necessari, al fine garantirne l'immediata implementazione. Inoltre, tale operatore ritiene necessario un raccordo tra l'art. 82 e l'art. 103 (sospensione dei termini nei procedimenti amministrativi ed effetti degli atti amministrativi in scadenza), chiarendo che tale ultima norma non può applicarsi alle fattispecie disciplinate dall'art. 82.

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

4.1.9 Ulteriori iniziative

Alcuni operatori suggeriscono di istituire un elenco nazionale ufficiale (riservato ai soli operatori ed alle Autorità) dei fornitori al pubblico di reti e servizi di comunicazione elettronica che includa, per ciascun operatore, i recapiti da utilizzare in situazioni di emergenza (divisi per categorie: attacchi informatici, problematiche di *routing*, referenti in situazioni di crisi, ecc.), così da poter aprire tavoli di crisi, anche in forma telematica, nell'immediatezza, coinvolgendo la totalità degli operatori.

Un operatore propone, in materia di accordi tra operatori al fine risolvere le situazioni di congestione nell'interconnessione tra le reti, di porre un obbligo in capo a tutti gli operatori di stipulare accordi finalizzati, attraverso misure transitorie per il periodo di emergenza, ad eliminare ogni congestione di traffico nell'interconnessione tra le reti. Anche un altro operatore segnala di riscontrare, in considerazione dell'aumento del traffico, delle possibili criticità all'interconnessione con altre reti e che tali criticità richiederebbero l'intervento degli operatori direttamente interconnessi.

4.2 Valutazioni e seguiti

L'Autorità, preso atto delle osservazioni poste dagli operatori intervenuti, rappresenta quanto segue:

1. Sulla richiesta di intervento dell'Autorità a favore della riduzione dei costi *una tantum* di migrazione e attivazione dei servizi NGA a livello *wholesale* (indipendentemente dal servizio in uso), si rimanda alla delibera n. 154/20/CONS che ha approvato proposte per la riduzione dei contributi per le migrazioni massive verso servizi UBB.
2. Sulla richiesta da parte di alcuni operatori affinché l'Autorità autorizzi la promozione *wholesale* annunciata da TIM il 14 febbraio 2020 per incentivare la migrazione dei clienti su reti NGA su circa 3.500 aree di centrale, si rappresenta che l'Autorità ha accelerato le verifiche avviate con le parti interessate con l'obiettivo di riavviare i termini regolamentari di cui all'art. 50, comma 12, della delibera n. 348/19/CONS, per l'applicazione degli incentivi in tempi brevi e compatibili con la situazione emergenziale.
3. Sulla richiesta di accelerazione dell'implementazione del processo di disaggregazione del servizio VULA, si segnala che, a conclusione delle attività dell'Unità per il Monitoraggio di cui all'art. 17, comma 3, della delibera n. 321/17/CONS, l'Autorità ha approvato le specifiche tecniche finali e ha stabilito le tempistiche per l'avvio dei processi.
4. Sulla richiesta di estensione del meccanismo dei *test* di prezzo *ex ante* a tutte le tipologie di offerta – ivi incluse le offerte c.d. “*flagship*” – in deroga a quanto previsto sul punto dall'art. 42 della delibera n. 348/19/CONS, si evidenzia che tale tematica è stata analizzata nell'ambito del procedimento di cui alla consultazione pubblica avviata con delibera n. 481/19/CONS, cui si rimanda.



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

5. Sulla richiesta di riduzione degli SLA relativi alla consegna dei KIT e delle VLAN per l'accesso ai servizi *wholesale bitstream* NGA e riduzione dei tempi dello studio di fattibilità, si rappresenta che l'Autorità ha provveduto a invitare TIM in tal senso. L'Autorità ha, inoltre, avviato uno specifico monitoraggio, con l'ausilio dell'OdV, sui tempi di fornitura, a partire dalla data di presentazione delle richieste, da parte di TIM degli apparati di trasporto e relative VLAN (KIT Gb NGA e VULA, SVLAN ad essi associate). Allo stato, ad ogni buon fine, le richieste di accelerazione dei tempi di consegna fatte dall'Autorità a TIM hanno già condotto ad una notevole accelerazione dei tempi di fornitura che risultano ben inferiori rispetto agli SLA regolamentari.
6. In relazione alle richieste di iniziative nei confronti di *Content Application Providers*, l'Autorità ritiene che il monitoraggio avviato sul traffico dati potrà fornire indicazioni importanti circa la necessità o meno di intervenire.
7. Sulla richiesta di adottare delle linee guida che esplicitino il diritto degli operatori ad accedere ai condomini e definire le modalità tecniche e operative di accesso ai cavi verticali multifibra posati negli edifici dagli operatori e dai singoli condomini/consorzi, nonché la costituzione di un *database* dei cavi multifibra esistenti, si rappresenta che l'Autorità ha avviato le attività preistruttorie per la definizione di apposite Linee guida ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 2, della delibera n. 449/16/CONS.
8. Sulla necessità, richiamata da un operatore, di rimuovere gli ostacoli di carattere amministrativo che frenano lo sviluppo delle infrastrutture *ultra-broadband* (richiesta e rilascio di permessi da parte di Enti Pubblici e concessionari), prevedendo la definizione di un regolamento *ad hoc* finalizzato a vigilare sull'osservanza delle norme del Codice delle comunicazioni elettroniche da parte degli enti pubblici, consorzi pubblici e concessionari di beni e servizi, l'Autorità fa presente di aver definito diverse controversie tra enti pubblici/gestori di infrastrutture fisiche e operatori di comunicazioni elettroniche ai sensi del d.lgs. 33/2016 e della delibera n. 449/16/CONS. L'Autorità ritiene che le decisioni adottate (si citano, ad esempio, le delibere nn. 60/19/CIR, 50/19/CIR, 104/17/CONS), oltre a numerosi pareri resi su tali materie a Comuni/enti locali, debbano costituire un riferimento per gli *stakeholders* in modo che non vengano posti ostacoli ingiustificati alla posa di cavi in fibra ottica. In tale ambito, si esortano i Comuni ad adottare i Regolamenti di accesso alle infrastrutture di posa che siano in linea con i principi dettati dal d.lgs. n. 33/2016 nonché con le decisioni adottate dall'Autorità.
9. Sulla richiesta di un operatore che ritiene, al fine di una corretta ed efficace circolazione delle esigenze manifestate dai settori "prioritari", che si dovrebbe definire un modello di coordinamento (eventualmente in capo ad Agcom) per la gestione di tali richieste, al fine di evitare che, rivolgendo le stesse solo ai singoli *service provider*, possano o non essere soddisfatte o generare interventi multipli, si evidenzia che il presente Tavolo Tecnico fornisce la propria



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

disponibilità in tal senso. Ad ogni buon fine, si sottolinea che l'Autorità attua costantemente un'attività di vigilanza sulle problematiche che sorgono, ad esempio, a seguito di richieste per mancanza di risorse di rete e di copertura dei servizi di accesso.

10. Un operatore auspica che tutti gli interventi che si rendessero necessari a soddisfare gli obiettivi dell'art. 82 possano essere effettuati attraverso semplificazioni degli *iter* necessari, al fine garantirne l'immediata implementazione. Inoltre, tale operatore ritiene necessario un raccordo tra l'art. 82 e l'art. 103 (Sospensione dei termini nei procedimenti amministrativi ed effetti degli atti amministrativi in scadenza), chiarendo che tale ultima norma non può applicarsi alla fattispecie disciplinata dall'art. 82. Al riguardo, si richiama che l'Autorità ha adottato la delibera n. 130/20/CONS recante "*Misure per garantire la celere conclusione dei procedimenti dell'Autorità nel periodo di emergenza Covid-19*", in cui si chiarisce che la sospensione dei termini di cui all'art. 103, comma 1, del d.l. n.18/2020, non si applica per i provvedimenti in applicazione dell'art. 82, comma 6, in parola. Ad ogni buon fine l'Autorità opera, nel rispetto delle proprie competenze, riservando la massima priorità nel supporto alle Imprese al fine di soddisfare gli obiettivi di cui all'art. 82 del decreto-legge n.18 del 17 marzo 2020.
11. Un operatore propone, in materia di accordi tra operatori al fine risolvere le situazioni di congestione nell'interconnessione tra le reti, di adottare un obbligo in capo a tutti gli operatori di stipulare accordi finalizzati, attraverso misure transitorie per il periodo di emergenza, ad eliminare ogni congestione di traffico nell'interconnessione tra le reti. Anche un altro operatore segnala di riscontrare, in considerazione dell'aumento del traffico, delle possibili criticità all'interconnessione con altre reti e che tali criticità richiederebbero l'intervento degli operatori direttamente interconnessi.

L'Autorità, a tale proposito, fa presente che, alla luce del recente completamento delle specifiche tecniche di interconnessione IP su reti mobile, ha avviato tutte le attività procedurali necessarie per regolamentare l'interconnessione IP anche su rete mobile, laddove la presenza di interconnessione TDM è suscettibile di determinare delle situazioni di congestione.

5 Attività di *provisioning* e *assurance on field*

5.1 Sintesi dei contributi

5.1.1 Criticità riscontrate dalle imprese di rete

In linea generale, le principali criticità riscontrate dalle imprese di rete riguardano:

- difficoltà nel reperimento dei dispositivi di protezione individuale (DPI), *in primis* le mascherine;

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

- difficoltà negli spostamenti (e nel pernottamento in caso di trasferte) da parte dei tecnici che operano sul territorio;
- chiusure di aziende comunque attive nella filiera TLC (cave, impianti di smaltimento/trattamento rifiuti, impianti di calcestruzzo e di bitume, etc.);
- difficoltà per l'accesso presso gli utenti finali che mostrano indisponibilità e diffidenza ad accogliere i tecnici.

5.1.2 Portabilità del numero e migrazioni

In relazione alla portabilità del numero e delle migrazioni, la maggior parte dei soggetti intervenuti non rileva particolari criticità. Alcuni operatori propongono di dare priorità alle richieste di attivazione di nuovi servizi piuttosto che alle migrazioni, con interruzione del processo di migrazione in caso di intervento a casa cliente.

Un operatore rileva che attualmente il processo di acquisizione del cliente tramite MNP prevede la spedizione della SIM mediante corriere, il quale deve richiedere al cliente la sottoscrizione del modulo MNP e la fotocopia del documento di identità. Dato che i corrieri non possono avere contatti con i clienti, un operatore chiede di poter prevedere una deroga alla regolamentazione (art. 5, comma 4, delibera n.147/11/CIR che prevede che la richiesta di attivazione della prestazione di MNP debba essere sottoscritta dal cliente), prevedendo la possibilità per il cliente di sottoscrivere il modulo MNP lasciato dal corriere insieme alla SIM e di caricarlo, via web, sul portale dell'operatore insieme al documento di identità.

5.1.3 SLA e capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso alla rete pubblica

La gran parte dei soggetti intervenuti non ha rilevato significative criticità in termini di SLA e capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso, se non le difficoltà sopra menzionate in relazione all'accesso presso i clienti finali e agli spostamenti dei tecnici. Un operatore, in particolare, con riferimento al segmento Enterprise e PA, in considerazione della maggiore complessità delle lavorazioni che possono anche richiedere degli scavi o interventi straordinari, segnala che potrebbero porsi delle difficoltà nel rispettare gli SLA contrattuali o previsti dai bandi pubblici per interventi di attivazione e riparazione guasti.

5.1.4 Proposte operative e misure da attuare nel periodo emergenziale

Tutti i soggetti intervenuti hanno rappresentato di aver adottato, subito dopo l'inizio dell'emergenza sanitaria, lo *smart working*, delocalizzando la maggior parte delle attività (incluse quelle relative all'assistenza tecnica, network management, help desk, customer care, etc.) ad esclusione di quelle (minimali) per le quali è indispensabile una presenza (presidio presso i locali tecnici,

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

manutenzione degli apparati, etc.), che sono svolte secondo le norme igienico-sanitarie e i protocolli di sicurezza anti-contagio.

5.1.5 Impatti della situazione emergenziale sui livelli qualitativi dei servizi al dettaglio

La maggior parte dei soggetti intervenuti non ha rilevato particolari criticità. Un operatore, ad ogni buon fine, ha proposto di sospendere, quantomeno fino alla fine dell'attuale situazione di emergenza e comunque almeno fino al 30 giugno 2020, gli indennizzi che la regolamentazione vigente prevede a favore degli utenti finali in caso di ritardi nell'attivazione dei servizi, nella risoluzione dei guasti, etc.

5.1.6 Argomenti meritevoli di segnalazione al Governo

Gli operatori ritengono particolarmente meritevoli di segnalazione al Governo le modalità e tempistiche per i rilasci dei permessi da parte degli enti locali (ad esempio per gli scavi stradali, per l'installazione degli impianti, etc.), che risultano essere lenti e farraginosi, non consentendo di attuare le misure straordinarie previste dall'art. 82 del decreto Cura Italia. Tale permissistica, secondo i soggetti intervenuti, deve essere considerata indifferibile e urgente e non suscettibile di sospensione o di interruzione. Altre tematiche, sollevate soprattutto da alcuni operatori mobili, riguardano l'attività di potenziamento delle reti mobili, attraverso una modifica, almeno per tutta la durata dell'emergenza, dei limiti di campo elettromagnetico portandoli ai livelli medi europei.

5.2 Valutazioni e seguiti

5.2.1 Portabilità del numero e migrazioni

Non si ravvisano particolari criticità fatta salva la richiesta di una misura di deroga alla sottoscrizione del modulo MNP in presenza del corriere richiesta da un operatore. A tale riguardo con [comunicazione del 16 aprile u.s.](#) il tavolo Tecnico ha avviato un approfondimento con gli operatori.

5.2.2 SLA e capacità di evasione nella fornitura e manutenzione dei servizi di accesso alla rete pubblica

La maggior parte dei soggetti intervenuti ha espresso difficoltà nello svolgimento delle attività funzionali al potenziamento della rete, tenuto conto delle problematiche di intervento *on-field* dei tecnici specializzati, con la conseguenza di non poter garantire le tempistiche e la possibilità stessa di poter effettuare gli interventi necessari/pianificati.

Si rilevano, in particolare, le seguenti criticità emerse dall'inizio dell'emergenza sanitaria: *i*) una riduzione dei volumi degli ordini di *provisioning* e *assurance* sperimentata dalle Imprese di rete; *ii*) un elevato numero di sospensioni delle attività di attivazione collegate al fatto che i clienti, in alcuni casi, negano l'accesso alle proprie abitazioni da parte del tecnico nonostante sia provvisto di DPI; *iii*) un consistente numero di Comuni, soprattutto in alcune Province della Lombardia, dove è ostacolata, o

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

completamente interdetta, l'attività di *delivery*; iv) un peggioramento sui tempi di *provisioning* delle Linee Non Attive (con significativo incremento del *backlog*) e di gestione delle segnalazioni di *assurance* che necessitano di intervento in casa cliente, in quanto gli ordini vengono posti in stato di sospensione per cause diverse (mancanza dei DPI in dotazione dei tecnici, diffidenza da parte dei clienti a consentire ai tecnici di accedere nelle proprie abitazioni anche laddove i tecnici siano dotati dei DPI prescritti).

A tale riguardo l'Autorità, con l'ausilio dell'Organo di Vigilanza, ha avviato una specifica attività di monitoraggio con riferimento alle attività di fornitura e riparazione che riguardano i servizi *wholesale* di TIM.

Tenuto conto di ciò, si ritiene in prima istanza necessario il monitoraggio – con cadenza quindicinale e su base nazionale, verificando se possibile procedere successivamente ad estrazioni su base geografica – di indicatori che consentano di evidenziare quantitativamente quanto sopra indicato a livello qualitativo. A titolo di esempio, si è ritenuto di avvalersi di indicatori derivabili dal *set* degli indicatori di non-discriminazione di cui alla delibera n. 395/18/CONS, come ad esempio:

- Indicatori *nd* di *provisioning*
 - Tempo medio di espletamento
 - Tempo medio di permanenza in coda
 - % OL con DAC rimodulata rispetto a DAC originaria
 - % OL in Backlog
- Indicatori *nd* di *assurance*
 - Tempi Medi Risoluzione del Guasto
 - Tempi Medi Risoluzione del Degrado

Come riferimento si è ritenuto di considerare come base di confronto degli indicatori di cui sopra il mese di febbraio 2020, analogamente a come si sta procedendo per il monitoraggio sui dati di traffico.

6 Iniziative a favore della clientela finale

Con riferimento ai contributi inerenti ai temi che interessano direttamente la clientela finale, il Tavolo sta svolgendo i dovuti approfondimenti, a seguito dei quali si riserva i necessari eventuali seguiti.

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

7 Ulteriori criticità riscontrate e proposte del mercato

7.1 Sintesi dei contributi

7.1.1 Sospensione delle attività IT di sviluppo

Alcuni operatori hanno chiesto di sospendere per la durata del periodo di emergenza tutte le attività – sia quelle in corso di svolgimento sia quelle che gli operatori sono tenuti a svolgere per ottemperare alle delibere dell’Autorità – che richiedono sviluppi di nuove funzionalità/processi ed il coinvolgimento dell’*Information Technology*, al fine di non sottrarre agli operatori risorse e tempo da dedicare ad iniziative per far fronte all’attuale situazione di emergenza. Gli operatori hanno fatto riferimento in particolare alle attività richieste dalle delibere n. 82/19/CIR (inerente alla regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM) e n. 34/20/CONS (inerente alle misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali) e alle consultazioni in corso di cui alle delibere n. 225/19/CONS (inerente alle disposizioni in materia di blocchi di chiamata, trasparenza del documento di fatturazione e ulteriori misure a tutela dell’utenza) e n. 375/19/CONS (concernente la revisione della disciplina dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche).

7.1.2 Pagamento delle sanzioni e del contributo all’Autorità

Un operatore ha proposto, in considerazione dell’ulteriore impegno del settore per assicurare un maggiore dimensionamento della rete, di convertire quota parte delle sanzioni recentemente deliberate dalle Autorità di settore in risorse da stanziare per gli interventi di *upgrade* delle reti e per l’attuazione di piani di migrazione gratuita di tutta la *customer base* su servizi NGA. Un altro operatore ha, invece, richiesto un differimento del pagamento delle sanzioni e di concedere un dilazionamento del pagamento del contributo all’Autorità.

7.1.3 Agevolazioni per gli operatori virtuali

Un operatore ha chiesto che per gli operatori virtuali vengano previste ulteriori agevolazioni e sconti da parte dei propri ospitanti, per evitare che il maggior utilizzo dei servizi voce e dati (venduti con pacchetti *flat*) da parte dei consumatori finali si traduca in una grave perdita economica per gli operatori virtuali. Inoltre, secondo lo stesso operatore, sarebbe utile che l’Autorità sostenesse ed incentivasse la rinegoziazione dei contratti in essere tra MNO e MVNO al fine specifico di raggiungere un accordo economico sui consumi destinati a mantenersi per ancora lungo tempo ad un livello “anomalo”.

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

7.1.4 Database SINFI

Un operatore ha proposto che sia istituito all'interno del SINFI un *database* unico, permanente ed aggiornabile, delle coperture delle reti da utilizzare come fonte per determinare le aree oggetto di contributi di finanziamento e co-finanziamento pubblico per la realizzazione di reti di comunicazione elettronica. Secondo tale soggetto, suddetto *database* dovrebbe essere istituito entro 30 giorni dall'adozione della presente regolamentazione ed essere gestito da una delle associazioni di categoria degli ISP.

7.1.5 Modifiche temporanee alla regolamentazione

Qualche operatore ha proposto all'Autorità alcune modifiche temporanee alla normativa vigente, di seguito riportate, in considerazione dell'emergenza:

- art. 6, comma 4, lett. B) della Delibera n. 79/09/CSP in merito alle tempistiche previste per i tempi di risposta telefonica;
- art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP in merito alle tempistiche previste per il riscontro ai reclami (comprese richieste variazioni e disattivazioni);
- sospendere, quantomeno fino alla fine dell'attuale situazione di emergenza e comunque almeno fino al 30 giugno 2020, l'obbligo per gli operatori di riconoscere agli utenti finali gli indennizzi che, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, sono tenuti a prevedere nelle proprie Carte dei Servizi per il mancato rispetto degli *standard* di qualità;
- disciplinare in maniera eccezionale, per questo periodo, eventuali indennizzi spettanti agli utenti, consentendo una riduzione dell'indennizzo o un azzeramento;
- obbligo di gestione della disattivazione anche attraverso canale telefonico così come richiesto dalla delibera n. 519/15/CONS;
- modifica all'art. 5, comma 4, delibera n. 147/11/CIR sulla MNP per consentire l'acquisizione della firma del cliente e del documento da remoto;
- modifica temporanea del comma 6, dell'art. 7, del PNN per consentire le comunicazioni al cliente tramite numero 455;
- slittamento di un anno di tutti i termini previsti dalla delibera n. 231/18/CONS con riferimento agli obblighi di copertura da realizzarsi con le frequenze che sono state assegnate all'esito della Procedura di Gara per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz;
- rinnovo dei diritti d'uso delle frequenze in banda 2100 per allineare tutti gli operatori in vista della transizione al 5G. I contributi per il rinnovo dovrebbero essere determinati sulla base di parametri che ne garantiscano la sostenibilità economica da parte degli operatori, ad esempio



Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

prendendo a riferimento i valori impiegati per l'attribuzione delle frequenze in banda 2100 ai sensi della delibera n. 541/08/CONS, senza prevedere l'obbligo di pagamenti anticipati che gravino sull'anno fiscale 20/21.

7.2 Valutazioni e seguiti

7.2.1 Sospensione delle attività IT di sviluppo

Si condivide, in generale, la necessità di dare priorità alle attività necessarie a far fronte alla situazione di emergenza, al fine di dare attuazione all'art. 82 del decreto Cura Italia.

Ad ogni buon fine le tempistiche di implementazione dei processi di fornitura dei servizi di accesso che coinvolgono funzioni IT degli operatori sono di norma stabilite di concerto nell'ambito dei relativi Tavoli tecnici, così come avvenuto per le attività connesse alla delibera n. 82/19/CIR concernente la regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM.

Stante quanto premesso, si evidenzia che tali misure consentono di velocizzare e semplificare il processo di cambio operatore da parte dell'utente nel caso di operatori che utilizzano servizi all'ingrosso forniti da soggetti diversi da TIM e si ritiene che sia necessario, proprio in questa fase di emergenza, proseguire con le attività pianificate per rispettare i tempi stabiliti in esito al tavolo tecnico. Infatti, la conclusione delle attività in corso agevolerà il cambio di operatore per offerte in fibra, con evidenti vantaggi per gli utenti in una fase in cui è fondamentale garantire agli stessi la possibilità di scegliere offerte più adeguate alle esigenze mutate per effetto del *lockdown*. Inoltre, la conclusione di tali attività consentirà di eseguire le attivazioni senza richiedere l'intervento a casa del tecnico, limitando in questo modo il rischio di contagio per utenti e tecnici.

7.2.2 Pagamento del contributo all'Autorità

Come comunicato sul sito *web* AGCOM³, a causa delle eccezionali circostanze determinate dall'emergenza epidemiologica da COVID-19, l'Autorità ha deciso il differimento al 15 giugno 2020 dei termini per il pagamento del Contributo per le imprese aventi fatturato pari o inferiore a € 50.000.000.

7.2.3 Database SINFI

Per quanto riguarda la proposta di istituire, all'interno del SINFI, un *database* unico, permanente ed aggiornabile, delle coperture delle reti da utilizzare come fonte per determinare le aree oggetto di contributi di finanziamento e co-finanziamento pubblico per la realizzazione di reti di comunicazione elettronica, si rileva che tale proposta deve essere presentata in seno al Comitato appositamente istituito.

³ Cfr. <https://www.agcom.it/emergenza-covid-19-tavoli-tecnici-con-gli-operatori>.

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

7.2.4 Modifiche temporanee alla regolamentazione

Con riferimento alla richiesta di slittamento di un anno di tutti i termini previsti dalla delibera n. 231/18/CONS con riferimento agli obblighi di copertura da realizzarsi con le frequenze che sono state assegnate all'esito della Procedura di Gara per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz, si rileva che l'osservanza di tali obblighi non è strettamente legata ad una esigenza di potenziamento immediato delle reti, come previsto dal decreto cura Italia; anzi, il ritardo degli obblighi andrebbe a detrimento dei clienti finali. Pertanto, si ritiene che la richiesta presentata non sia perseguibile nell'ambito delle misure legate all'emergenza.

Con riferimento alla richiesta di rinnovo dei diritti d'uso delle frequenze in banda 2100, si sottolinea che l'Autorità ha avviato, con la delibera n. 149/20/CONS del 7 aprile 2020, così come integrata dalla delibera n. 163/20/CONS del 23 aprile 2020, una consultazione pubblica sulle richieste di proroga della durata dei diritti d'uso delle frequenze in banda 900 MHz da parte di Iliad Italia S.p.A. e in banda 2100 MHz da parte di TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre e sulle connesse condizioni regolamentari.