



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 395/18/CONS

REVISIONE COMPLESSIVA DEL SISTEMA DI *KEY PERFORMANCE INDICATOR* DI NON DISCRIMINAZIONE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 luglio 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS, del 5 maggio 2004, recante “*Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche*”, come modificata dalla delibera n. 731/06/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la raccomandazione n. 2013/466/UE della Commissione europea, dell’11 settembre 2013, *relativa all’applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione e delle metodologie di determinazione dei costi per promuovere la concorrenza e migliorare il contesto per gli investimenti in banda larga*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la raccomandazione n. 2014/710/UE della Commissione europea, del 9 ottobre 2014, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica;*

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE)*”;

VISTA la delibera n. 652/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di non discriminazione in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS ed approvazione degli impegni presentati da Telecom Italia nell’ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS*”;

VISTA la delibera n. 321/17/CONS, del 27 luglio 2017, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di accesso in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS*”;

CONSIDERATO, in particolare, che con la delibera n. 623/15/CONS l’Autorità ha identificato Telecom Italia quale operatore con significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso locale all’ingrosso in postazione fissa e dei servizi di accesso centrale all’ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo ed ha imposto a tale operatore gli obblighi previsti dagli artt. 46, 47, 48, 49 e 50 del Codice;

CONSIDERATO, altresì, che ai sensi dell’art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, l’Autorità ha avviato, con comunicazione pubblicata sul sito *web* in data 3 marzo 2016, un procedimento di revisione complessiva del sistema di KPI-ND di cui all’art. 64, comma 10, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell’11 settembre 2013;

VISTI i contributi scritti e le risposte alle richieste di informazioni inerenti l’oggetto del presente procedimento ricevuti da Telecom Italia, Vodafone, Fastweb e Wind Tre;

CONSIDERATO che tale procedimento è stato sospeso e prorogato con successive comunicazioni del 5 settembre 2016, del 10 gennaio 2017 e, da ultimo, dell’11 settembre 2017;

CONSIDERATO che i KPI-ND rappresentano indicatori chiave di prestazione utilizzati per rilevare potenziali comportamenti discriminatori da parte dell’operatore SMP e per migliorare la trasparenza riguardo alla fornitura e alla qualità dei servizi di accesso all’ingrosso regolamentati resi agli operatori alternativi ed alle divisioni commerciali dell’operatore SMP;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che la delibera n. 652/16/CONS, con l'approvazione del progetto di impegni proposto da Telecom Italia con il Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), dispone che i servizi di accesso base saranno gestiti in *full equivalence*, mentre gli altri servizi *wholesale* regolamentati per l'accesso alla rete fissa saranno offerti secondo un modello di *equivalence* potenziato rispetto all'attuale (cosiddetto di *equivalence+*);

PRESO ATTO dell'impatto sulla definizione e misura dei KPI in oggetto conseguenti alle misure sulla disaggregazione introdotte dalla delibera n. 321/17/CONS;

CONSIDERATO che ai sensi dell'art. 64, comma 16, della delibera n. 623/15/CONS l'Autorità, nell'ambito delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione, può avvalersi del supporto tecnico dell'Organo di Vigilanza, di seguito anche OdV;

CONSIDERATO che l'art. 15-*bis* del Nuovo Regolamento dell'OdV prevede più esplicitamente che l'Autorità può chiedere 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 d, tra cui, al punto (c), "*verificare la correttezza del calcolo dei KPI-nd di cui all'art. 64, commi 11 e 12 della delibera n. 623/15/CONS e sottoporre all'Autorità eventuali proposte di modifica o integrazione degli stessi, anche di concerto con Telecom e altri operatori del settore delle comunicazioni elettroniche*";

CONSIDERATO che il Piano di Lavoro 2017 dell'OdV, comunicato dall'Autorità all'OdV nel mese di gennaio 2017, ha ribadito l'opportunità di una collaborazione tra Autorità e l'Organo di Vigilanza, anche al fine di predisporre una proposta di modifica o integrazione dei KPI-ND;

VISTO il contributo trasmesso dall'Organo di Vigilanza all'Autorità il 25 settembre 2017, contenente la Nota Tecnica "*Proposta di razionalizzazione e aggiornamento in ambito NME degli indicatori di non discriminazione*", approvata dall'Organo di Vigilanza il 20 settembre 2017, che recepisce, altresì, le disposizioni contenute nella delibera n. 321/17/CONS;

RITENUTO opportuno, ai sensi dell'art. 11 del Codice, consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sulle valutazioni preliminari dell'Autorità in merito all'individuazione di un nuovo sistema di misurazione dei KPI-ND, adeguato ai nuovi processi di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso regolamentati approvati con delibera n. 652/16/CONS;

VISTA la delibera n. 27/18/CONS, del 30 gennaio 2018, recante "*Consultazione pubblica concernente la revisione complessiva del sistema di Key Performance Indicator di non discriminazione*";

VISTE le istanze di audizione pervenute da parte delle società Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Welcome Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.;

SENTITA, in data 22 maggio 2018, la società Vodafone Italia S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SENTITE, in data 24 maggio 2018, singolarmente, la società Wind Tre S.p.A. e la società Fastweb S.p.A.;

SENTITA, in data 30 maggio 2018, la società Welcome Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 31 maggio 2018, la società TIM S.p.A.;

VISTI i contributi prodotti singolarmente dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Welcome Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.;

VISTA la nota dell'OdV, del 12 luglio 2018, recante “*Analisi e valutazione delle risposte fornite dagli Operatori nell'ambito della consultazione pubblica di Agcom avviata con delibera 27/18/CONS ed elaborazione di un contributo di sintesi a supporto della conclusione del procedimento*”;

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1. Premessa.....	5
2. Le disposizioni normative e regolamentari vigenti in tema di non discriminazione interno-esterno.....	9
2.1. Il quadro normativo di riferimento	9
2.2. Il quadro regolamentare di riferimento	11
3. Il Nuovo Modello di <i>Equivalence</i>	14
4. I processi di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso regolamentati	16
4.1. Descrizione del processo di <i>delivery</i>	16
4.1.1. <i>Vendita e service provisioning</i>	17
4.1.2. <i>Accoglienza</i>	18
4.1.3. <i>Verifiche tecniche e progettazione</i>	21
4.1.4. <i>Presa appuntamento</i>	22
4.1.5. <i>Realizzazione on-field</i>	22
4.1.6. <i>Chiusura commerciale</i>	23
4.2. Descrizione del processo di <i>assurance</i>	23
4.2.1. <i>Attività afferenti al processo di assurance</i>	23
4.2.1.1. <i>Front end</i>	25
4.2.1.2. <i>Back Office</i>	25
4.2.1.3. <i>Attività on-field</i>	26



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. Requisiti generali dei KPI_nd	27
6. L'impatto della delibera n. 321/17/CONS sui KPI_nd	30
7. Le osservazioni degli operatori su quanto sottoposto a consultazione in merito alle premesse generali alla definizione degli indicatori (capitoli 1-6)	35
8. Le valutazioni conclusive dell'Autorità in merito alle premesse generali alla definizione degli indicatori (capitoli 1-6)	57
9. Indicatori per servizi forniti in Full Equivalence	67
9.1. KPI 1 FE - Indicatori di delivery in Full Equivalence	67
9.2. KPI 2 FE - Indicatori di assurance in Full Equivalence	68
10. Indicatori per servizi forniti in Equivalence Plus	70
10.1. KPI 1 EP - Indicatori di delivery in Equivalence Plus	70
10.2. KPI 2 EP - Indicatori di assurance in Equivalence Plus	71
11. Le osservazioni degli operatori sul perimetro di confronto dei servizi proposto in consultazione	73
12. Le valutazioni conclusive dell'Autorità in merito al perimetro di confronto dei servizi e sugli specifici indicatori	75

1. Premessa

1. Ad esito dell'analisi di mercato approvata con delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha identificato Telecom Italia (anche "TI") quale operatore con significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso (mercato n. 3 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (mercato n. 3b) in postazione fissa.

2. L'Autorità ha ritenuto, quindi, di imporre a TI obblighi regolamentari in materia di: i) accesso ed uso di determinate risorse di rete; ii) trasparenza; iii) non discriminazione; iv) separazione contabile; v) controllo dei prezzi e contabilità dei costi.

3. Si richiama inoltre che – nell'ambito dell'obbligo di non discriminazione di cui all'articolo 47 del Codice – l'articolo 64, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, presentasse una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso in postazione fissa, con particolare riferimento alla a) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*, b) semplificazione delle causali di scarto, c) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

d) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini, che sarà valutata dall’Autorità in un apposito procedimento istruttorio ai sensi del comma 18 del medesimo articolo.

4. Per l’effetto di quanto sopra, l’Autorità ha ricevuto la comunicazione di Telecom Italia del 22 febbraio 2016, prot. n. 8134 del 23 febbraio 2016, formulata anche ai sensi degli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS. Tale documento conteneva, tra le altre cose, una proposta di *Proposta di semplificazione dei KPI di non discriminazione*. Si riporta in **Allegato B1** alla delibera n. 27/18/CONS la proposta di Telecom Italia relativa all’oggetto del presente procedimento.

5. L’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS è relativo alle condizioni attuative dell’obbligo di non discriminazione. Al fine di agevolare la lettura di quanto segue, si ritiene opportuno richiamare, di seguito, le disposizioni contenute nei commi 11 e 12 del suddetto articolo, che sono oggetto della proposta presentata da Telecom Italia.

Key performance indicators

6. Ai sensi del comma 11 “*L’Autorità monitora sul rispetto degli obblighi di non discriminazione tramite la reportistica e l’insieme di Key Performance Indicators di non discriminazione (KPI-nd) di cui ai commi 6 e 7*”. Il comma 12 fornisce specifiche indicazioni su tali indicatori e sull’avvio di un procedimento di valutazione per la definizione della reportistica e di tali indicatori, ivi inclusi gli indicatori relativi ai sistemi ed ai database di cui ai commi 8 e 9, relativi alla verifica della non discriminazione.

7. Con delibera n. 122/16/CONS l’Autorità ha avviato un procedimento istruttorio, ai sensi degli articoli 22, comma 7, e 64, comma 18, della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS, volto a valutare le proposte formulate da Telecom Italia in merito alle modalità di disaggregazione e esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU ed alle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi regolamentati di accesso all’ingrosso in postazione fissa.

8. In Allegato B alla delibera n. 122/16/CONS, nel richiamare la proposta di semplificazione dell’attuale sistema di KPI di non discriminazione di Telecom Italia, l’Autorità ha preliminarmente ritenuto che “*Trattasi di una misura che risponde positivamente a quanto richiesto dall’Autorità nell’articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS. L’Autorità valuterà la proposta di Telecom Italia, non riportata nella versione pubblicabile della Proposta riformulata di TI di cui all’Allegato C, nell’ambito del procedimento inerente alla revisione dei KPI di non discriminazione già avviato il giorno 3 marzo 2016*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

9. Con riferimento alle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione, l'Autorità ha disposto l'avvio di un apposito procedimento per la definizione del nuovo *set* di indicatori aventi l'obiettivo di misurare la *performance* relativa delle prestazioni di *delivery* ed *assurance* in relazione alla fornitura di servizi di accesso all'ingrosso regolati sia alle divisioni commerciali di TI sia agli operatori alternativi ("KPI *equivalence* – KPI-ND").

10. Ai sensi dell'art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha pertanto avviato, con comunicazione pubblicata sul sito *web* in data 3 marzo 2016, un procedimento di *revisione complessiva del sistema di KPI-ND* di cui all'art. 64, comma 12, della suindicata delibera, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013.

11. In data 4 aprile 2016, TI ha sottoposto all'Autorità un primo contributo, contenente una proposta di semplificazione dei KPI-ND nell'ambito del procedimento istruttorio sopra citato.

12. I principali OAO (Vodafone, Wind Tre e Fastweb) hanno risposto all'invito a trasmettere osservazioni utili all'elaborazione del nuovo *set* di KPI-ND (rispettivamente in data 25 marzo, 1 e 4 aprile del 2016) ed hanno rappresentato, tra l'altro, l'opportunità di allineare i contenuti della proposta di KPI-nd agli esiti del procedimento di approvazione del NME così come di avviare un confronto aperto con il mercato sui processi di *delivery* ed *assurance* utilizzati da TI Retail. Parallelamente l'Autorità ha avviato una serie di interlocuzioni anche con TI, allo scopo di acquisire elementi di dettaglio necessari alla valutazione della proposta relativa alla definizione del nuovo *set* di KPI-nd prodotta dall'operatore stesso. Successivamente, l'Autorità ha acquisito ulteriori elementi dai suddetti operatori alternativi attraverso una specifica richiesta di informazioni in merito ai processi di *delivery* e di *assurance* dei servizi *wholesale* ed alla definizione del perimetro di misurazione ai fini del calcolo dei KPI-ND.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

13. In breve, un primo operatore (Vodafone) ritiene opportuno che sia prima stabilito un quadro certo di regole di accesso alla rete di TI, nel caso specifico in termini di SLA e penali, per poi procedere all'individuazione di uno strumento di misurazione della non discriminazione. L'operatore sottolinea inoltre l'importanza che il sistema di KPI tracci anche la disponibilità e la qualità dei sistemi informativi di Telecom Italia.

14. Anche un secondo operatore (Fastweb), ritiene che il procedimento di revisione dei KPI di non discriminazione sia strettamente correlato con il tavolo di lavoro avviato dalla stessa Autorità volto alla revisione del sistema di SLA e penali dei servizi di accesso *wholesale*. L'operatore ritiene altresì che il sistema dei KPI deve consentire non solo il monitoraggio delle *performance* fornite da Telecom Italia agli operatori alternativi, ma, oltre a registrare il dato, deve essere utilizzato come strumento utile ad individuare le aree di intervento nei processi di fornitura dei servizi *wholesale* con l'obiettivo di garantire la non discriminazione da parte di Telecom Italia nei confronti degli operatori alternativi. L'operatore concorda con l'Autorità in merito alla necessità di definire, contestualmente a degli indicatori di performance (KPI), anche dei valori obiettivo (KPO), validi per tutti gli indicatori di *performance*, che siano consoni alle esigenze dei clienti finali e del mercato. Anche il secondo operatore sottolinea l'importanza che il sistema di KPI tracci il funzionamento e la disponibilità dei sistemi informativi di Telecom Italia.

15. Un terzo operatore (Wind Tre) ha formulato dei commenti specifici al documento presentato da Telecom Italia al Gruppo Monitoraggio Impegni nel corso del 2013, con riferimento ai KPI dei gruppi di Impegni n.3 e n.4 ai sensi della delibera n. 718/08/CONS. L'operatore ha anche svolto alcuni commenti di carattere generale sugli indicatori:

- gli indicatori devono essere il più possibile estesi dall'inizio alla fine della prestazione oggetto di monitoraggio (*end2end*). I punti di osservazione devono essere tali da ricomprendere tutti i sotto-processi che costituiscono nell'insieme l'attività da monitorare, in maniera da misurare l'intera durata dell'attività svolta;
- la definizione degli indicatori dovrà essere seguita da un *assessment* imparziale dei processi di Telecom Italia al fine di introdurre eventuali fattori correttivi;
- per garantire la parità di trattamento è necessario individuare una matrice di associazione dei processi analoghi sul versante *wholesale* e su quello dei servizi riservati alle divisioni commerciali di Telecom Italia;
- è necessario accertarsi che le grandezze usate per misurare le prestazioni dei processi *wholesale* e *retail* siano congruenti, ovvero aventi la medesima definizione e siano destinati al medesimo utilizzo;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- è necessario prevedere la certificazione dei valori dei KPI misurati, sia *wholesale* che *retail*, attraverso un processo strutturato e condotto da un soggetto terzo;
- in aggiunta ai KPI presenti nella proposta di TI del 2013, l'operatore suggerisce di introdurre dei KPI sulle variazioni dei servizi (ad esempio *downgrade*, migrazioni VP).

16. Successivamente, per ragioni di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, atteso il rilevante impatto sulla determinazione dei KPI_{nd}, e come altresì richiesto da tutti gli interlocutori ascoltati in fase pre-istruttoria, si è ritenuto opportuno sospendere il presente procedimento fino alla conclusione del procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS di approvazione degli impegni di TI e del consolidamento del Nuovo Modello di *Equivalence* (delibera n. 652/16/CONS) oltre che di definizione delle misure sulla disaggregazione (delibera n. 321/17/CONS). La ripresa delle attività è stata comunicata con avviso sul sito *web* dell'Autorità in data 11 settembre 2017; con lo stesso avviso il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato, tenuto conto della necessità di approfondire i potenziali impatti che la misura di disaggregazione introdotta potrà avere sulla definizione dei KPI e delle conseguenti ulteriori attività.

17. In data 27 settembre 2017, l'Autorità ha, inoltre, acquisito il report dell'Organo di Vigilanza (ODV) in merito ad una proposta di indicatori di non discriminazione, predisposto nell'ambito del programma annuale di attività stabilito di concerto con l'Autorità in base a quanto previsto dal Regolamento stesso dell'ODV.

18. Il testo che si sottopone a consultazione è stato elaborato tenuto conto della proposta di Telecom Italia, di cui all'**Allegato B1** alla delibera n. 27/18/CONS, e del lavoro svolto dall'ODV, atteso che lo stesso già, opportunamente, recepisce le novità introdotte dalle delibere nn. 652/16/CONS e 321/17/CONS.

19. Nel seguito si fornisce una panoramica del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

2. Le disposizioni normative e regolamentari vigenti in tema di non discriminazione interno-esterno

2.1. Il quadro normativo di riferimento

20. In un mercato non perfettamente concorrenziale, un'impresa che detiene un significativo potere di mercato (anche "SMP") potrebbe adottare pratiche anti competitive a discapito dei concorrenti. Tale fattispecie potrebbe configurarsi soprattutto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nei casi di imprese ad integrazione verticale che prestano servizi ai propri concorrenti nei mercati a valle.

21. Per questo motivo il legislatore europeo ha previsto, all'art. 10 della "direttiva accesso",¹ che le Autorità Nazionali di Regolamentazione (anche "ANR") possano imporre l'obbligo di non discriminazione in relazione all'accesso, al fine di garantire che l'SMP "*applichi condizioni equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di altre imprese che offrono servizi equivalenti, e inoltre che esso fornisca a terzi servizi e informazioni garantendo condizioni e un livello di qualità identici a quelli che assicura per i propri servizi o per i servizi delle proprie società consociate o dei propri partner commerciali*".

22. L'art. 47 del Codice delle Comunicazioni (il "Codice") ha recepito nell'ordinamento nazionale quanto disposto dalla "direttiva accesso" in tema di non discriminazione.

23. La Commissione europea (Ce) al fine di fornire indicazioni alle ANR circa l'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione ha adottato la Raccomandazione n. 2013/466/UE dell'11 settembre 2013 (anche, la "Raccomandazione").² In tale ambito, la Ce sottolinea che uno dei principali ostacoli alla creazione di condizioni di reale parità per i richiedenti l'accesso a reti di comunicazione elettronica è il trattamento preferenziale delle divisioni a valle dell'SMP verticalmente integrato attraverso discriminazioni basate non solo sui prezzi, ma anche su elementi diversi dai prezzi inerenti, ad esempio, alla qualità del servizio, all'implementazione di tattiche dilatorie o all'imposizione di requisiti ingiustificati. A questo riguardo, la Ce prosegue e precisa che "*è particolarmente difficile individuare e contrastare i comportamenti discriminatori basati su elementi diversi dai prezzi soltanto mediante l'applicazione di un obbligo generale di non discriminazione. È quindi importante garantire una reale equivalenza di accesso attraverso la rigorosa applicazione di obblighi di non discriminazione e l'impiego di sistemi efficaci di monitoraggio e imposizione del rispetto di tali obblighi*" (considerando 12 della Raccomandazione).

24. In tal senso, la Ce raccomanda di avvalersi di indicatori chiave di prestazione (*Key Performance Indicator – KPI*) per rilevare potenziali comportamenti discriminatori da parte dell'SMP e per migliorare la trasparenza riguardo alla fornitura e

¹ Direttiva 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime ("direttiva accesso").

² Raccomandazione della Commissione dell'11 settembre 2013 relativa all'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione e delle metodologie di determinazione dei costi per promuovere la concorrenza e migliorare il contesto per gli investimenti in banda larga (2013/466/UE).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla qualità dei prodotti di accesso all'ingrosso regolamentati nei mercati rilevanti (paragrafo 19 della Raccomandazione). Inoltre, la Ce promuove l'adozione di processi che consentano di individuare KPI condivisi tra l'SMP e i soggetti terzi che si avvalgono dei servizi di accesso all'ingrosso forniti dallo stesso SMP. Nel merito, i KPI dovrebbero riferirsi alle attività fondamentali del ciclo di fornitura dei servizi di accesso regolamentati e coprire tutte le fasi di tale ciclo, da *“il processo di ordinazione, la consegna o fornitura del servizio, la qualità del servizio compresi i guasti e i tempi di riparazione dei guasti, e la migrazione, da parte dei richiedenti l'accesso, tra diversi input all'ingrosso regolamentati”*.

25. La Ce raccomanda altresì alle ANR di predisporre meccanismi di verifica dei KPI misurati e di provvedere affinché i KPI siano pubblicati in forma appropriata *“con periodicità almeno trimestrale nel sito web delle ANR o nel sito web di una terza parte indipendente designata dall'ANR”* al fine di individuare in maniera tempestiva potenziali comportamenti discriminatori (paragrafi 20 e ss. della Raccomandazione).

2.2. Il quadro regolamentare di riferimento

26. La regolamentazione nazionale disciplina la tutela del principio di parità di trattamento e non discriminazione sin dall'approvazione della delibera n. 152/02/CONS, con la quale l'Autorità ha adottato una serie di misure sulle condizioni tecniche di fornitura da imporre all'operatore SMP per garantire una reale equivalenza di accesso.³

27. Successivamente, con delibera n. 718/08/CONS, l'Autorità ha approvato e reso vincolanti, così come modificati ed integrati, gli Impegni presentati da TI al fine di rafforzare le disposizioni della delibera n. 152/02/CONS e di promuovere una maggiore concorrenza nei mercati dell'accesso su rete fissa, nonché nei mercati a questi correlati. Il testo di Impegni approvato dall'Autorità ha previsto, tra l'altro, al Gruppo di Impegni n. 3 l'istituzione di un *“sistema di monitoraggio”* basato su un *set* di KPI e connesse garanzie di trasparenza delle *performance* rese da *“Open Access”*, divisione interna a Telecom Italia, preposta alla fornitura dei servizi di accesso SMP. Inoltre, al Gruppo di Impegni n. 4, l'Autorità ha individuato ulteriori garanzie di trasparenza delle misurazioni dei KPI elaborati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3, mediante la verifica delle misurazioni e la elaborazione di relazioni periodiche trasmesse all'Organo di Vigilanza, all'Autorità e agli operatori.

³ In particolare, si rimanda all'Allegato C, *“Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

28. Tali Impegni sono stati recepiti nell'ambito dei provvedimenti di analisi di mercato approvati dall'Autorità con delibere n. 731/09/CONS e n. 2/10/CONS. Segnatamente, con esse l'Autorità ha disposto che TI mettesse a punto un sistema di monitoraggio delle prestazioni della propria funzione preposta alla fornitura dei servizi SMP e garantisse la trasparenza di tale sistema, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS con riguardo ai Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4.⁴

29. Nell'ambito dell'ultima analisi di mercato, approvata con delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha identificato TI quale SMP nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso (mercato n. 3 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) in postazione fissa.

30. Ai sensi dell'art. 45 del Codice, l'Autorità ha ritenuto, quindi, di imporre a Telecom Italia obblighi regolamentari in materia di: i) accesso ed uso di determinate risorse di rete; ii) trasparenza; iii) non discriminazione; iv) separazione contabile; v) controllo dei prezzi e contabilità dei costi.

31. Con particolare riferimento all'obbligo di non discriminazione, tenuto conto della non proporzionalità dell'imposizione di un modello di *Equivalence of Input* (EoI), l'Autorità ha deciso di rafforzare l'attuale modello di *Equivalence of Output* (EoO), tramite un miglioramento dell'*equivalence* nei processi di fornitura.⁵ Con riferimento alle condizioni attuative,⁶ tra le altre misure, l'Autorità ha disposto il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di non discriminazione mediante la misurazione di appositi *Key Performance Indicator* di non discriminazione (KPI-ND).⁷

32. Il comma 12 dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS stabilisce che *i KPI-nd consentono di misurare le prestazioni e la parità di trattamento sui servizi forniti agli operatori alternativi, sia per il rame che per la fibra, almeno in relazione a: i) il processo di ordinazione; ii) la fornitura del servizio; iii) la qualità del servizio, compresi i guasti; iv) i tempi di riparazione dei guasti; v) la migrazione tra diversi servizi all'ingrosso regolamentati. L'Autorità avvia un apposito procedimento per la definizione della reportistica e di tali indicatori, ivi inclusi gli indicatori relativi ai sistemi ed ai database di cui ai commi 8 e 9, relativi alla verifica della non discriminazione.*

33. In tal senso, la definizione degli KPI-ND dovrà rispondere all'esigenza di *“misurare le performance relative dell'intero processo di fornitura ovvero delle attività*

⁴Art. 55, comma 7, della delibera n. 731/09/CONS e art. 16, comma 5, della delibera n. 2/10/CONS.

⁵ Paragrafi da 453 a 480 della delibera n. 623/15/CONS.

⁶ Art. 11 della delibera n. 623/15/CONS.

⁷ Art. 64, comma 11, della delibera n. 623/15/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fondamentali del ciclo di fornitura, sia per il rame che per la fibra” per il delivery e l’assurance dei servizi di accesso all’ingrosso regolamentati e di “ottenere misurazioni confrontabili e statisticamente significative” per le divisioni commerciali di Telecom Italia e degli operatori alternativi. Telecom Italia dovrà rendere disponibili all’Autorità, i dati elementari con cui sono stati calcolati gli indicatori e, se richiesto, ogni informazione sui sottostanti processi wholesale e retail.

34. Infine, l’Autorità ha deliberato che, nelle more, TI provvederà a calcolare e pubblicare “*gli attuali indicatori ai sensi della delibera n. 731/09/CONS in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS che rende vincolanti i Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4*”.⁸

35. Ciò premesso, ai sensi dell’art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, l’Autorità ha avviato, in data 3 marzo 2016, un procedimento finalizzato alla revisione complessiva del sistema di KPI_{ND} di cui all’art. 64 della suindicata direttiva, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell’11 settembre 2013.

36. Ai fini dello svolgimento del presente procedimento, si ritiene utile richiamare altresì quanto approvato dall’Autorità con delibera n. 652/16/CONS, in merito alle misure volte a rafforzare il modello di *equivalence* nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa.⁹ Per quanto di interesse, la delibera n. 652/16/CONS chiarisce che la Direzione *Wholesale* di Telecom Italia – o qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso – esegue tutte le attività relative al processo di erogazione *end to end* delle prestazioni di *delivery* e *assurance* richieste dalle funzioni commerciali interne (anche “*TI Retail*”) e dagli *Other Authorized Operator* (anche “*OAO*”).¹⁰

⁸ Art. 64, comma 12, e paragrafi 500 e 501 della delibera n. 623/15/CONS.

⁹ La delibera n. 652/16/CONS conclude il procedimento istruttorio avviato con la delibera n. 122/16/CONS limitatamente all’approvazione delle misure proposte ai sensi dell’art. 64 della delibera n. 623/15/CONS, nonché delle misure aggiuntive relative all’organizzazione interna a Telecom Italia, comunicate ai sensi degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS. È rimandata a un apposito provvedimento l’approvazione delle misure proposte ai sensi dell’art. 22 della delibera n. 623/15/CONS relative all’adozione di un modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e manutenzione (*assurance*).

¹⁰ Art. 2, comma 2, della delibera n. 652/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

37. Più in dettaglio, l’Autorità dispone che i cosiddetti “servizi base di accesso”¹¹ saranno forniti in condizioni di *full equivalence* a *TIM Retail* ed agli OAO, ossia agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi.¹² Tale evoluzione del modello di *equivalence* è resa possibile dall’integrazione in un’unica funzione, attualmente denominata “*Direzione Wholesale*” (WH), delle funzioni di produzione (già divisione *Open Access*, OA) e commercializzazione (già divisione *National Wholesale Services*, facente capo a *Wholesale Market – WM* e *E2E Management – EM*).

38. È necessario, altresì, richiamare la delibera n. 321/17/CONS che attua le disposizioni sulla disaggregazione dei servizi accessori. Tale delibera assume rilievo ai fini del presente procedimento per quanto sarà chiarito di seguito.

3. Il Nuovo Modello di *Equivalence*

39. I KPI introdotti con la *delibera* n. 718/08/CONS hanno l’obiettivo di monitorare la parità di trattamento nella situazione di *Equivalence of Output* e conseguentemente i *report* degli indicatori di parità di trattamento sono calcolati secondo formule, perimetro e punti di misura costruiti sul modello EoO, validi fino alla conclusione del procedimento per la definizione dei nuovi indicatori di non discriminazione.

40. Il Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), approvato con la delibera n. 652/16/CONS, come detto si basa sul principio di considerare *TIM Retail* assimilabile a un qualsiasi OAO infrastrutturato. In forza di tale modello, *Tim Retail* utilizza i servizi base di accesso all’ingrosso forniti da *TIM Wholesale* e l’equivalenza completa (*Full Equivalence*) di fornitura dei suddetti servizi tra *Tim Retail* e gli OAO è garantita dalle seguenti regole:

- i. Sulla rete in rame, *TIM Retail* acquisterà la componente di accesso in *Unbundling (ULL)*;
- ii. Sulla rete in fibra con architettura *Fiber To The Cabinet (FTTC)*, *TIM Retail* acquisterà la componente di accesso in *Sub Loop Unbundling (SLU)*;

¹¹ Art. 1, comma 1, *lett. e*), della delibera n. 652/16/CONS. Si includono tra i servizi di accesso base all’ingrosso i servizi di ULL, SLU e VULA nelle architetture in *Fiber to the distribution point (FTTdp)*, *Fiber to the building (FTTB)*, *Fiber to the home (FTTH)*.

¹² Art. 2, comma 3, della delibera n. 652/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iii. Sulle altre architetture di rete in fibra in modalità *Fiber To The Distribution Point* (FTTdp), *Fiber To The Building* (FTTB), *Fiber To The Home* (FTTH), *TIM Retail* acquirerà il servizio di accesso *Virtual Unbundling Local Access* (VULA).

Tim Retail provvederà, al pari di un OAO infrastrutturato che utilizza i servizi erogati dalle proprie strutture di *Network*, ad acquisire dalla Direzione *Technology* di *TIM* le altre componenti di servizio aggiuntive all'accesso.

Gli altri servizi wholesale regolamentati per l'accesso alla rete fissa (VULA FTTC, WLR, *Bitstream*, *Shared Access*, *Bitstream* NGA) saranno offerti secondo un modello di *Equivalence* potenziato rispetto all'attuale (*Equivalence Plus*), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi di base di accesso erogati in *Full Equivalence*. Infatti, i servizi in *Equivalence Plus* saranno forniti aggiungendo ai servizi base di accesso le ulteriori componenti necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di *TIM*.

Per i servizi in *Full Equivalence*, le misurazioni delle performance dei processi di *delivery* e *assurance* in logica di valutazione della parità di trattamento potranno essere effettuate a parità di processi e sistemi utilizzati dai *TIM Retail* e dagli OAO.

Per i servizi in *Equivalence Plus*, la logica di confrontabilità tra *TIM Retail* e gli OAO continuerà ad essere basata sull'equivalenza dei servizi forniti all'utenza finale, anche se per i servizi *TIM Retail* occorre tener presente che, rispetto ai confrontabili servizi wholesale, sono presenti delle componenti aggiuntive.

La definizione degli indicatori illustrata nel presente documento si basa sull'analisi dei processi di *delivery* e *assurance* erogati da *TIM Wholesale* in regime regolamentato. Ogni processo è articolato in più fasi di lavorazione. Di seguito si riporta una descrizione sintetica delle fasi di lavorazione in cui è strutturato il processo di *delivery*.

- Accoglienza: si acquisisce l'ordine, si effettuano le verifiche formali e contrattuali oltre alle verifiche di congruenza commerciale;
- Verifiche tecniche e progettazione: oltre alla progettazione del percorso di rete, si gestisce anche l'accodamento degli ordini sospesi (sia *Retail* che *Wholesale*), per assegnare la prima risorsa di rete che si libera in logica FIFO (c.d. "coda unica");
- Preso appuntamento: prevede il contatto con il cliente per fissare un appuntamento coerente con lo SLA o la DAC dell'ordine di lavoro che lo riguarda;
- Realizzazione on field: prevede la realizzazione *on field* delle attività d'intervento tecnico presso la sede del cliente finale, il cabinet o la centrale locale;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- Chiusura Commerciale: comprende le attività necessarie alla chiusura commerciale dell'ordine, quali l'aggiornamento dei sistemi di *Inventory* con le consistenze tecniche e la fase di chiusura amministrativa dell'ordinativo di lavoro.

Il processo di *assurance* risulta strutturato nelle seguenti fasi di lavorazione:

- Back Office: comprende la presa in carico in TIM della segnalazione di disservizio, la diagnosi e la valutazione tecnica di secondo livello, la risoluzione da remoto, il dispacciamento on field;
- On field: comprende la programmazione delle attività, la gestione della forza lavoro, la realizzazione degli interventi.

Ogni fase di processo risulta composta da più azioni elementari che sono riconducibili a tre domini di competenza:

- 1) Dominio di competenza di TIM Wholesale: sono tutte quelle azioni elementari del processo la cui attuazione/gestione è di esclusiva responsabilità di TIM Wholesale;
- 2) Dominio di competenza dell'OAO/TIM Retail: sono tutte quelle azioni elementari del processo in esame la cui attuazione/gestione è di esclusiva responsabilità dell'OAO/TIM Retail;
- 3) Dominio di competenza del cliente finale: sono tutte quelle azioni riconducibili a decisioni o comportamenti del cliente finale (es. Cliente rifiuta intervento).

La ripartizione nei tre domini sopra definiti vale, ovviamente, anche come classificazione su base competenza delle causali di scarto degli ordinativi identificati come "Non Realizzabili" (NR).

4. I processi di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso regolamentati

4.1. Descrizione del processo di *delivery*

41. Il processo di *delivery* dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa si compone di sei sotto-processi:

- i) vendita e *service provisioning*;
- ii) accoglienza;
- iii) verifiche tecniche e progettazione;
- iv) presa appuntamento;
- v) realizzazione *on-field*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vi) chiusura commerciale.

Nell'ambito di ciascun sotto-processo, è possibile individuare le singole attività afferenti il processo di *delivery* (cfr. figura 1) di seguito brevemente descritte.

Figura 1 – Il processo di *delivery*



4.1.1. Vendita e service provisioning

42. Tale fase comprende le attività di pre-vendita funzionali alla compilazione dell'ordinativo di lavoro (anche "OL") da parte dell'operatore (sia TI Retail sia OAO). Lo svolgimento delle attività di interrogazione sulla copertura tecnica e di consultazione della toponomastica da parte dell'operatore, al fine di ottenere le informazioni necessarie per la richiesta dei servizi di accesso all'ingrosso, non rientra nel perimetro di misurazione delle *performance* di parità di trattamento.

43. La verifica avviene mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e TI Retail, denominata *NetMap*, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi di accesso all'ingrosso e pubblicata sul portale *wholesale* di TI. TI rende accessibile la piattaforma 24 ore al giorno sia a TI Retail che agli OAO in condizioni di parità di trattamento nelle modalità *on-line* per singole verifiche di vendibilità e tramite *download* mediante accesso alla sezione riservata del portale *wholesale*.¹³

44. La banca dati *NetMap* contiene le tipologie di informazioni tradizionalmente suddivise tra i *database* denominati Toponomastica *Light*, Anagrafica delle centrali di TI, Anagrafica armadi, Toponomastica Armadi, Copertura geografica *bitstream* su piattaforma ATM, Copertura geografica *bitstream* su piattaforma Ethernet,

¹³ In accordo con le tempistiche riportate all'art. 6 comma 7 della delibera n. 652/16/CONS, la banca dati *NetMap* è entrata definitivamente in vigore a partire dal 1° aprile 2017; ad oggi, la maggior parte del mercato già utilizza la nuova banca dati per l'inserimento degli ordini dei servizi *wholesale*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Copertura geografica Easy IP ADSL su piattaforma ATM, Copertura geografica Easy IP su piattaforma Ethernet, Copertura geografica *bitstream*, VULA e NGA per accessi FTTCab, Copertura FTTH e Rete di Accesso TI.

45. Le informazioni toponomastiche sono estratte dall'archivio dei civici pubblicato dall'ISTAT (attualmente, Archivio nazionale dei numeri civici delle strade urbane – ANNCUSU, aggiornato al censimento 2011) e aggiornate con cadenza almeno settimanale, mediante i dati forniti dai Comuni, da un soggetto terzo incaricato da TI.

46. In aggiunta, NetMap fornisce: i) l'individuazione univoca delle sedi dei clienti finali mediante l'indirizzo e un apposito codice; ii) l'individuazione dei Servizi di accesso wholesale disponibili presso ciascun indirizzo; e, iii) nel caso di servizi a banda larga e ultra-larga, l'identificazione del livello stimato di servizio che è possibile erogarvi, quale risultante dall'applicazione di algoritmi predittivi basati sulla distanza tra gli elementi di rete e l'indirizzo ed un modello basato sui *mix* di riferimento (insieme dei sistemi trasmissivi all'interno di un settore cavo) approvati dall'Autorità.¹⁴

4.1.2. Accoglienza

47. Una volta espletate le analisi propedeutiche alla compilazione dell'OL, l'operatore predispose, secondo le modalità concordate (*file eXtensible Markup Language*, XML, o inserimento tramite *Graphic User Interface*, GUI), gli OL da inviare alla funzione di Telecom Italia preposta alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso.

48. Il NME – così come approvato dalla delibera n. 652/16/CONS – prevede che tale attività sia svolta attraverso il nuovo “Sistema di Accoglienza”, che rappresenterà l'unica interfaccia¹⁵ per le attività di accoglienza, sia di TI *Retail* sia degli OAO (come rappresentato graficamente nella figura 2).

Figura 2 – Il processo di lavorazione in delivery

¹⁴ A tal riguardo si rileva che nell'ambito delle riunioni del Tavolo Tecnico di cui all'art. 11, comma 2, *lett. a*), della delibera n. 652/16/CONS – migrazione alla Nuova Catena di Delivery (NCD) – gli operatori di mercato sono impegnati in un confronto sul tema delle modalità di utilizzo e della qualità delle informazioni contenute nel nuovo *database*, al fine di introdurre eventuali miglioramenti al sistema informativo.

¹⁵ Analogamente al CRM *wholesale*, il Sistema di Accoglienza può acquisire gli OL trasmessi dall'operatore mediante il *downloading* dei *file XML* con frequenza oraria (in “modalità batch”) oppure mediante l'accesso alle GUI una volta che l'operatore avrà inserito l'OL sull'interfaccia applicativa (in “modalità online”).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

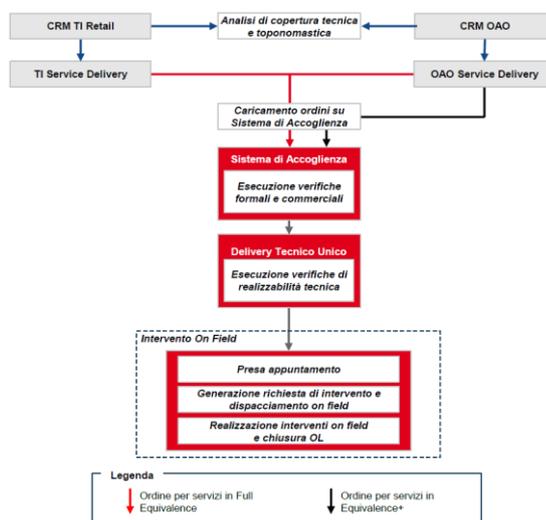
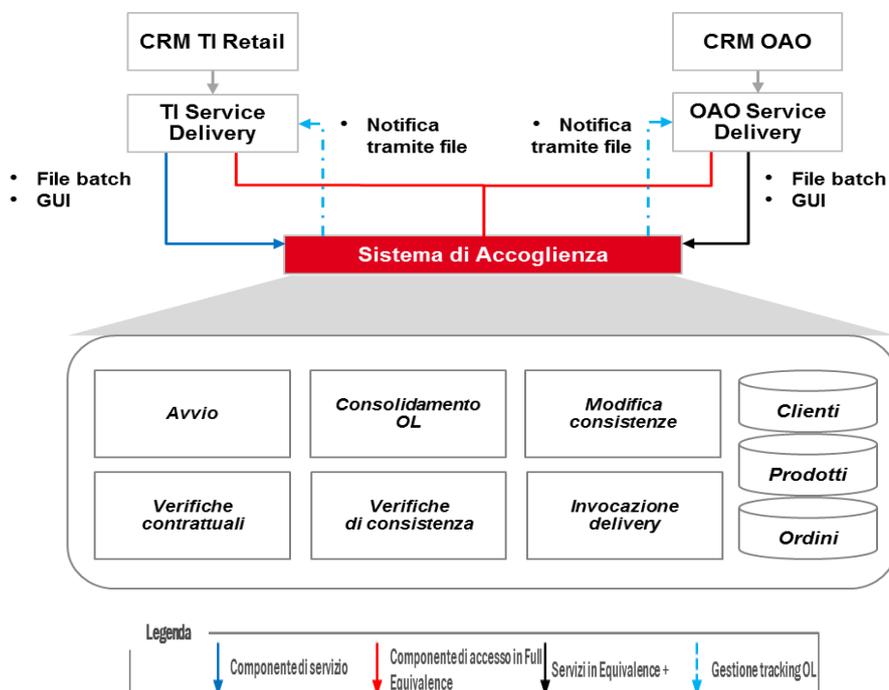


Figura 3 – Il nuovo Sistema di Accoglienza wholesale



49. TI Retail e gli OAO inviano gli OL per i **servizi base di accesso** al medesimo sistema di accoglienza (CRM Wholesale – NOW).

50. L'attività di Accoglienza degli OL comprende le seguenti fasi:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. acquisizione dell'OL e verifica formale;
- ii. verifica commerciale e di coerenza con le condizioni contrattuali;
- iii. gestione del *tracking* degli OL, notificandone “entrata” ed “uscita” dal sistema;
- iv. gestione delle consistenze clienti e del catalogo di offerta.

51. Nel caso di acquisizione degli OL in modalità *batch*, se le verifiche formali dei dati contenuti nel tracciato record danno un esito negativo, il sistema di accoglienza genera e invia una notifica di non realizzabilità formale; in caso di esito positivo delle verifiche formali, si esegue la successiva verifica contrattuale per identificare eventuali incongruenze tra quanto richiesto dall'operatore e quanto riportato nei contratti attivi dell'operatore richiedente per il servizio richiesto.¹⁶

52. Nel caso di acquisizione degli OL tramite GUI, in presenza di errori nella compilazione dell'ordine, l'interfaccia GUI genera degli *alert* per consentire all'operatore di correggere in tempo reale gli errori; nel caso di esito positivo delle verifiche formali, si esegue la fase successiva di verifica contrattuale.

53. Se le verifiche contrattuali danno esito negativo, il sistema di accoglienza genera ed invia una notifica di non realizzabilità formale; se le verifiche danno esito positivo, il Sistema di Accoglienza genera ed invia all'operatore la notifica di acquisizione dell'OL e registra l'ordine di lavoro che viene, quindi, instradato verso le successive fasi di lavorazione.

¹⁶ Le principali verifiche formali attengono alla:

- correttezza sintattica dell'ordine importato e del formato/contenuto dei campi;
- avvenuta compilazione dei campi obbligatori e indicazione di almeno un referente dell'operatore;
- validità del campo “Codice Progetto” per l'operatore in oggetto;
- data di realizzazione compatibile con gli SLA contrattuali previsti per il servizio richiesto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.1.3. Verifiche tecniche e progettazione

54. Espletata l'esecuzione delle verifiche formali e contrattuali, la funzione di "Delivery Tecnico Unico" (DTU) verifica la compatibilità del servizio richiesto con la situazione impiantistica della rete, nonché con la disponibilità di tutti gli elementi necessari per realizzare l'impianto ai fini delle verifiche di realizzabilità tecnica.¹⁷

55. Completata la verifica, la funzione genera una richiesta di intervento (*work request*) e assegna la lavorazione degli ordinativi di TI Retail e degli OAO in una logica *first in-first out*, qualora la lavorazione dell'ordinativo richieda un intervento *on-field* dei tecnici di rete.¹⁸

56. In caso di esito negativo di almeno una delle verifiche suddette, il DTU invia gli opportuni *feedback* di non realizzabilità tecnica all'operatore.

57. In caso di mancanza di risorse di rete, l'OL viene automaticamente accodato nel Sistema di "Coda Unica" seguendo, a parità di profilo tecnologico, l'ordine di arrivo in coda (*first in-first out - FIFO*) per elemento di rete, indipendentemente dall'operatore richiedente. Man mano che le risorse di rete si rendono disponibili, a seguito di cessazioni spontanee o a seguito di ampliamenti di rete, le richieste vengono servite. In caso di disponibilità conseguente ad una cessazione viene soddisfatta la prima richiesta immediatamente servibile con la nuova disponibilità. L'OL che esce dalla Coda Unica viene inviato alla fase di *delivery* e ne viene data notifica all'operatore.

58. In caso di esito positivo delle verifiche di realizzabilità tecnica, la richiesta viene accettata e viene inviata una notifica di accettazione dell'ordine all'operatore.

59. Tutte le notifiche e gli esiti (OK o NR) sono uniformi tra TI Retail e OAO.

¹⁷ Per qualunque tipologia di servizio contenuta nell'OL accettato, si verifica la correttezza dell'indirizzo. A titolo di esempio, si riporta che – in coerenza a quanto previsto dall'Offerta di riferimento – per l'ULL si verifica la coerenza tra l'"ID centrale" rilevato sulla base dell'IDULLCO e la centrale di attestazione dell'indirizzo del cliente finale; per lo SLU si verifica la coerenza tra l'"ID armadio" rilevato sulla base dell'IDSLUCO e l'armadio di attestazione dell'indirizzo del cliente finale.

¹⁸ Articolo 3, comma 5, lettera da a. ad e. della delibera n. 652/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.1.4. Presa appuntamento

60. Nel caso in cui per l'attivazione del servizio sia necessario un intervento del tecnico presso la sede del cliente finale dell'operatore, si applica quanto previsto dalla *policy* di contatto (anche "NPC").

61. Per la declinazione delle procedure di presa dell'appuntamento con il cliente dell'operatore si assume a riferimento quanto riportato nelle Offerte di riferimento del servizio oggetto di misurazione ovvero nei Contratti di servizio. In conformità alla regolamentazione vigente, "per le richieste di attivazione, rientro e migrazione, Telecom Italia gestisce le fasi di contatto e presa appuntamento, per i clienti finali di Telecom Italia Retail e per quelli degli OAO, secondo una medesima *policy* di contatto".¹⁹

62. Il DTU effettua le attività c.d. di *back-office* dei processi di *delivery* (preparazione dell'ordinativo di lavoro, contatti con i clienti finali per prendere l'appuntamento, dispacciamento delle richieste di intervento ai tecnici di rete della stessa TI o alle Imprese di rete ai sensi dell'articolo 7, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS, chiusura dell'intervento e aggiornamento delle banche dati) anche nelle giornate di sabato (dalle ore 8,00 alle ore 20,00) e domenica (dalle ore 8,00 alle ore 16,30).

4.1.5. Realizzazione on-field

63. Compilate le fasi di lavorazione precedenti, qualora l'attivazione del servizio richiesto necessiti di un intervento *on-field* da parte del tecnico, il DTU genera una *work request* completa dei dettagli dell'intervento *on-field* da realizzare.

64. La realizzazione *on-field* comprende le attività, ove previste, svolte dal tecnico incaricato della realizzazione degli interventi tecnici dettagliati nella richiesta di intervento presso la sede del cliente finale, il cabinet o la centrale.²⁰ Tale fase si articola in funzione del tipo di lavorazione richiesta (ad esempio, per linea non attiva o linea attiva) secondo le modalità riportate nelle Offerte di riferimento del servizio oggetto di misurazione ovvero nei Contratti di servizio.

¹⁹ Articolo 3, comma 2, della delibera n. 652/16/CONS.

²⁰ Nel corso dell'intervento possono essere ricomprese le seguenti casistiche di processo:

- gestione indisponibilità rete (nel qual caso l'OL sarà sospeso e, quindi, accodato secondo la gestione accodamento tramite il sistema di "Coda Unica");
- gestione opere speciali ed impianti OPA (oltre perimetro abitato);
- irreperibilità cliente o rifiuto cliente (nel qual caso si applica quanto previsto dal NPD come sopra descritto), con eventuale tentativo di risoluzione mediante il "Quarto referente" ove previsto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.1.6. Chiusura commerciale

65. In questa fase sono aggiornati i sistemi di *inventory* con le consistenze tecniche.

66. In caso di richiesta di attivazione, vengono aggiornate le consistenze relative all'ordine espletato e si invia la notifica verso il sistema di fatturazione, per l'imputazione di canoni e contributi. La chiusura amministrativa in caso di attivazione non genera una specifica notifica verso l'operatore in quanto è prevista la sola notifica di espletamento.

67. Se tutte le lavorazioni richieste dalla richiesta di intervento sono state espletate, la funzione interna preposta alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso chiude la richiesta di intervento e si genera la notifica di espletamento dell'OL al Sistema di Accoglienza che invia la notifica di espletamento dell'OL verso l'operatore.

4.2. Descrizione del processo di *assurance*

68. Il processo di riparazione in *assurance* si compone dell'insieme delle attività per risolvere i disservizi ovvero i guasti bloccanti sulla porzione della catena impiantistica di TI coinvolta nella fornitura del servizio al cliente finale.

69. TI utilizza un processo comune di gestione delle segnalazioni di guasto (*Trouble Ticket*, TT) provenienti da TI *Retail* e dagli OAO.

70. TI garantisce l'assistenza del *back-office* di *assurance* 7 giorni su 7, 24 ore su 24, per la lavorazione dei TT inviati da TI *Retail* e dagli OAO nelle fasi di diagnosi, dispacciamento *on-field* e collaudo e per la fornitura del supporto ai tecnici sul territorio.²¹

4.2.1. Attività afferenti al processo di *assurance*

71. Ciò premesso, è possibile scomporre il processo di *assurance* in tre sottoprocessi riconducibili alle seguenti fasi di lavorazione:

- i. *front end*;
- ii. *back office*;
- iii. attività *on-field*.

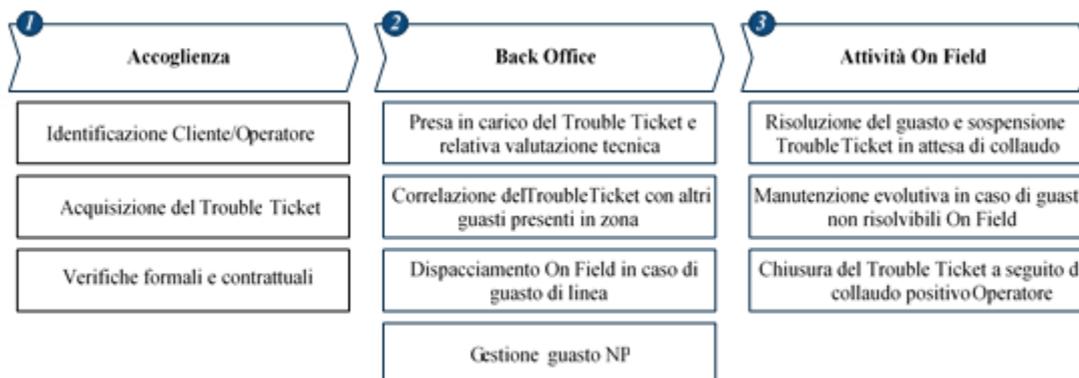
Nell'ambito di ciascuna fase, è possibile individuare le singole attività in cui si articola il processo di *assurance* di seguito brevemente descritte (cfr. figura 4).

*Figura 4 – Il processo di *assurance**

²¹ Art. 3, comma 8 e 9, delibera n. 652/16/CONS.

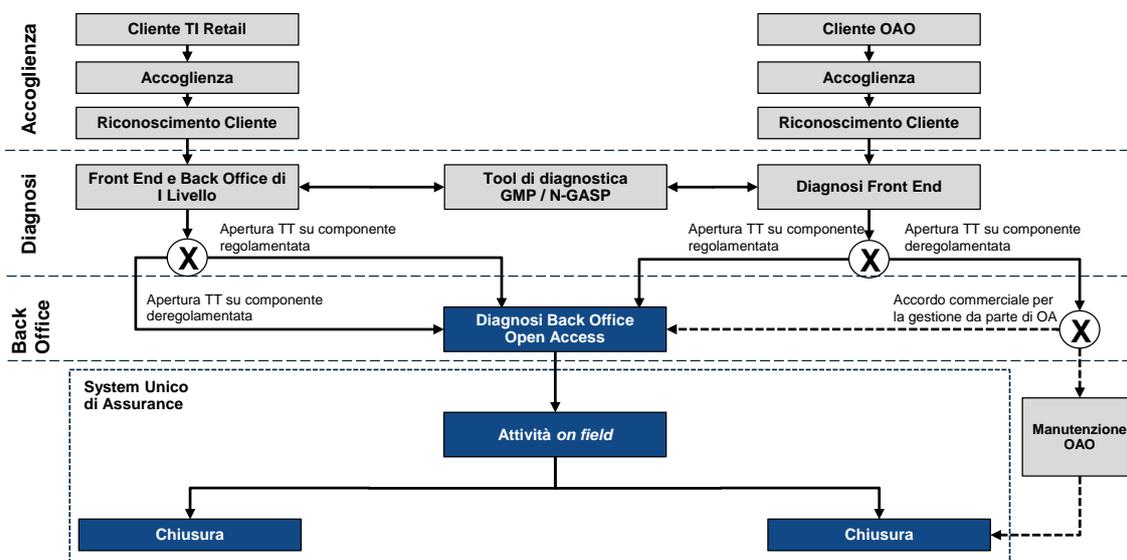


Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



72. La figura seguente esemplifica il processo di lavorazione in *assurance* al fine di individuare quelle incluse nel perimetro di misurazione dei KPI-ND.

Figura 5 – Il processo di lavorazione in *assurance*



Fonte: Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2.1.1. Front end

73. Il processo di *assurance* può essere innescato dal cliente finale dell'operatore che inoltra un reclamo alla struttura di *front end* di riferimento.

74. In tal caso, l'operatore accoglie direttamente la segnalazione di disservizio trasmessa dal cliente finale, esegue le relative verifiche commerciali ("verifica consistenza servizi del cliente") ed esegue una diagnosi tecnica di primo livello mediante gli strumenti di diagnostica a disposizione ("classificazione del guasto").

75. Qualora la diagnosi di primo livello non consenta la risoluzione immediata del disservizio segnalato dal cliente e ritenga che la parte di rete interessata dal guasto rientri nella competenza di TI, l'operatore inoltra la segnalazione al Back Office di TI mediante l'apertura di un TT sul sistema di *Trouble Ticket Management* (anche "TTM").

76. A tal fine, l'OAo procede alla registrazione per l'assegnazione del profilo di autenticazione sul portale *wholesale* di TI accedendo all'area riservata e, quindi, ad un apposito menu, accessibile H24 o tramite "*Web Service Assurance*". Nei casi in cui il portale *wholesale* non sia disponibile, le segnalazioni possono essere inoltrate tramite il Portale di Back-up (c.d. "Mini-Portale Self-Ticketing Assurance"), entrambi direttamente interfacciati con il sistema comune TTM.

4.2.1.2. Back Office

77. Le attività di Back Office partono dalla presa in carico della segnalazione di disservizio inoltrata dal *front end* degli operatori (sia OAO sia TI *Retail*).

78. A fronte della presa in carico del TT, il Back Office esegue la valutazione tecnica e notifica l'esito all'operatore (sia OAO sia TI *Retail*). La valutazione tecnica consente di individuare le seguenti casistiche:

- a) presenza di malfunzionamento sulla rete di TI;
- b) assenza di malfunzionamento sulla rete di TI;
- c) assenza di malfunzionamento sulla rete di TI, ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio:
 - i. da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'OAo;
 - ii. da un'errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'OAo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

79. Nei casi b) e c) sopra indicati il TT viene chiuso con la causale “causa OLO”, secondo quanto riportato nelle Offerte di riferimento.

80. Ad integrazione della diagnosi effettuata dall’operatore, prevista dalla presa in carico del TT, il Back Office effettua la correlazione del guasto con altre segnalazioni di guasto presenti in zona, volta all’individuazione di guasti plurimi sulla rete.

81. In particolare, per i guasti relativi alle parti comuni di rete è compito del *Back Office* eseguire il monitoraggio continuo dei TT in lavorazione, effettuare la cosiddetta analisi distributiva volta ad individuare le correlazioni tra i TT e indirizzare un unico intervento di risoluzione sull’elemento di rete aggregante (creazione del Master TT e correlazione dei singoli TT). Questa fase di processo si applica sia ad elementi di rete attivi (autocommutatori, DSLAM, Concentratori), sia a quelli passivi (permutatore, cavi, armadi, distributori della rete di accesso in rame).

82. Nel caso in cui l’operatore indichi un problema di portabilità del numero (Number Portability – NP), non è previsto un intervento presso la sede del cliente e la gestione del TT prevede la risoluzione del guasto da remoto.

83. Nel caso di un guasto della linea, la fase di dispacciamento *on-field* prevede la generazione di una *work request* (WR), che correda il TT con informazioni funzionali alla lavorazione *on-field*.

84. Nel caso in cui le verifiche non consentano la risoluzione del disservizio segnalato dal cliente, il TT viene dispacciato verso il personale *on-field* del territorio competente attraverso il sistema TTM oppure a soggetti esterni.

4.2.1.3. Attività on-field

85. Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del cliente finale può accadere che l’intervento non sia possibile per cause imputabili al cliente medesimo (ad esempio, cliente irreperibile, cliente assente, locali chiusi, ecc.); in tal caso, al fine della computazione delle sospensioni del processo vale quanto riportato nelle Offerte di riferimento.

86. A valle dell’esecuzione dell’intervento *on-field*, il TT viene posto in uno stato di sospensione in attesa del collaudo da parte dell’operatore.

87. Nel caso in cui l’operatore verifichi – secondo le modalità riportate nell’Offerta di riferimento – l’effettivo ripristino del servizio (“collaudo positivo”), il TT viene definitivamente chiuso mediante la procedura di competenza, che determina la contabilizzazione e la valorizzazione del TT e l’automatica informativa della risoluzione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del guasto a tutti gli attori del processo. Il TT è chiuso con l'indicazione delle seguenti causali:

- a. "Causa TI": il problema viene riscontrato sul tratto di rete di competenza TI;
- b. "Causa OLO": disservizio non individuato da TI. Si può verificare che:
 - a) il cliente funzioni regolarmente (probabilmente per auto ripristino);
 - b) il disservizio non è di competenza TI e si dà all'OAO visibilità della classificazione tecnica dell'intervento, quale certificazione dell'esistenza del malfunzionamento su rete OAO.
- c. "Causa terzi": disservizio individuato da TI e dovuto a:
 - a) atti vandalici;
 - b) furti;
 - c) lavori da parte di terzi (es. lavori stradali).
- d. "Causa forza maggiore": disservizio individuato da TI e dovuto a:
 - a) calamità naturali (alluvioni, allagamenti, terremoti, ecc.);
 - b) presenza in centrale o in sede cliente di imprevedibili condizioni di non agibilità;
 - c) scioperi nazionali;
 - d) festività locali non rilevate dall'operatore.

88. Al termine della lavorazione del TT, sul portale *wholesale* di TI, il TT passa nello stato "in attesa collaudo" e contestualmente Telecom Italia invia all'operatore una notifica di esito dell'intervento, con indicazione di data e ora. Nel caso di "collaudo negativo", ad esempio, a causa di un guasto del cavo o dell'infrastruttura, si attiva la fase di gestione del guasto attraverso la manutenzione evolutiva da remoto; il TT viene rimandato al *Back Office* e si avvia l'attività di manutenzione evolutiva. Nel caso di "collaudo positivo", o comunque decorso un tempo definito nell'OR di riferimento, TI chiude il TT.

5. Requisiti generali dei KPI_nd

89. La proposta di un nuovo set di indicatori di non discriminazione illustrata nel presente documento si basa su alcuni requisiti di seguito enunciati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. Ogni indicatore deve essere rappresentativo del livello di prestazioni offerto da TIM Wholesale a TIM Retail e agli OAO nella gestione dei processi di *delivery* e *assurance*. Ne consegue che l'indicatore deve essere definito in modo tale che il suo valore dipenda esclusivamente dalla gestione di TIM Wholesale e non sia influenzato da azioni elementari di competenza OAO/TIM Retail o riconducibili al comportamento del cliente finale. In altri termini, i valori dell'indicatore attribuibili ad un dato processo (*delivery* o *assurance*) per un determinato servizio devono essere funzione esclusivamente del dominio di competenza di TIM Wholesale.
- ii. Ogni indicatore deve essere riconducibile a prestazioni di TIM Wholesale che hanno un impatto (diretto o indiretto) sulla qualità del servizio percepito dal cliente finale.
- iii. Il perimetro di confronto tra TIM Retail e OAO per ogni indicatore deve essere costituito dagli stessi servizi, nel caso di fornitura in Full Equivalence, o deve essere costituito da processi comparabili in termini di caratteristiche dei servizi offerti al cliente finale, nel caso di fornitura in Equivalence Plus.
- iv. Due indicatori che si basano sulla misurazione della stessa grandezza devono essere tali che il dominio di copertura di uno non sia interamente contenuto nel dominio di copertura di un altro. Per dominio di copertura di un indicatore si intende l'insieme delle azioni elementari di un determinato processo che influenzano il valore dell'indicatore. È ammessa eccezione a questo requisito qualora l'indicatore a dominio più esteso presenti fasi di processo in cui non è possibile distinguere nettamente il confine del dominio di responsabilità tra operatori e l'indicatore a dominio meno esteso contribuisca a isolare fasi in cui è distinguibile la esclusiva responsabilità di TIM Wholesale.
- v. Una volta individuato il set di indicatori, per ogni processo (*delivery* o *assurance*) di un determinato servizio, devono risultare coperte dagli indicatori tutte le fasi del dominio di competenza di TIM Wholesale. In altre parole non devono risultare fasi di processo di competenza TIM Wholesale non coperte da almeno un indicatore. Una fase di processo si dice coperta da un indicatore quando il livello della prestazione offerta da TIM Wholesale in quella fase influenza l'andamento dell'indicatore.

Gli indicatori di non discriminazione dovranno inoltre soddisfare i requisiti previsti in generale per tutti gli indicatori di qualità dei processi produttivi; in particolare essi devono essere:

- Semplici e poco costosi da ricavare;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- Significativi per lo scopo che si prefiggono;
- Misurabili oggettivamente;
- Semplici da interpretare.

90. Si osservi che un dato indicatore può avere più livelli di implementazione in funzione dei servizi che compongono il perimetro di confronto tra Retail e OAO. Per esempio, l'indicatore "Tempo medio di espletamento per linea attiva" in ambito Full Equivalence presenta due livelli di implementazione perché il perimetro di confronto è costituito in un caso dall'insieme dei servizi su rete in rame (SLU+ ULL) e, in un secondo caso, dai servizi su rete *ultrabroadband* (VULA FTTP, FTTB, FTTH). L'indicatore "Tempo medio di espletamento per linea attiva" in ambito Equivalence Plus presenta invece 3 livelli di implementazione in quanto il perimetro di confronto è costituito in un caso dai servizi fonia (Fonia Retail verso WLR), in un secondo caso dai servizi Broadband (Broadband Retail verso Bitstream) e in un terzo caso dai servizi Ultrabroadband (Ultrabroadband Retail su FTTCab verso VULA E Bitstream NGA su FTTCab).

91. Il *delivery* è il processo che governa l'avvio della fornitura al cliente finale di un qualsiasi servizio di telecomunicazioni, sia che si tratti dell'attivazione di un nuovo servizio, sia che si tratti del passaggio da un servizio ad un altro o del passaggio da un operatore ad un altro. Dal processo di *delivery* il cliente finale si aspetta di avere un servizio, di averlo in tempi ragionevoli (non vuole aspettare troppo) e di averlo subito funzionante (non vuole avere problemi in fase di attivazione). Le aspettative del cliente si traducono, in termini di indicatori, nel monitorare la durata del tempo di fornitura del servizio, nel valutare la percentuale di scarto del processo di fornitura, nell'aver contezza dell'incidenza di fasi critiche quali, ad esempio, la permanenza in coda unica (per gli OL Linea non attiva) e il rispetto della DAC (per le migrazioni). A questo si aggiunge la necessità di quantificare i guasti rilevati nella fase immediatamente successiva all'attivazione di un servizio (*postdelivery*) che costituiscono un indicatore della qualità della lavorazione che ha portato alla fornitura del servizio.

92. L'*assurance* è il processo che governa la risoluzione dei guasti che vengono riscontrati durante l'erogazione di un qualsiasi servizio di telecomunicazioni. In questo caso, il cliente finale si aspetta di avere una bassa incidenza di guasti sul servizio (bassa guastabilità) e desidera che in caso di guasto, i tempi di risoluzione siano il più possibile contenuti. Inoltre, il cliente finale si aspetta che, una volta risolto, il guasto non si ripresenti dopo poco tempo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. L'impatto della delibera n. 321/17/CONS sui KPI_nd

93. Il 27 luglio 2017 l'Autorità ha adottato la delibera n. 321/17/CONS (pubblicata il 24 agosto 2017) con la quale dispone per gli operatori la possibilità di usufruire della disaggregazione delle attività di provisioning e assurance dei servizi ULL e SLU.

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

In particolare:

- Per il servizio di *provisioning*, possono essere oggetto di disaggregazione: la presa appuntamento, le attività relative alla componente on field dell'attivazione di linee ULL e SLU e la chiusura commerciale dell'ordinativo.
- Per il servizio di *assurance*, possono essere oggetto di disaggregazione le attività relative alla componente on field della bonifica impulsiva di linee ULL e SLU. Sono esclusi, però, da tale disaggregazione gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).

Grazie a tali disposizioni regolamentari, adesso l'operatore alternativo può scegliere:

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'OAO intende richiedere all'Impresa System (servizi aggiuntivi).

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

Per garantire professionalità e sicurezza della rete, le Imprese System saranno sottoposte, al fine di poter essere selezionate per la fornitura in modalità disaggregata delle attività on-field di provisioning ed assurance, ad un preventivo processo di qualificazione sulla base di oggettivi requisiti di affidabilità, solidità finanziaria, qualificazione del personale, dotazione tecnica e qualità delle prestazioni. La procedura di qualificazione delle imprese è svolta da Telecom Italia sotto la vigilanza dell'Autorità a cui deve darne informativa dei principali passaggi.

La delibera prevede che gli OAO inviino le segnalazioni di malfunzionamenti (per Assurance) e gli ordini di lavoro (per il Provisioning) alla direzione Wholesale di Telecom Italia che inoltra le richieste alla Impresa System indicata dall'OAO.

Telecom Italia fornisce all'Impresa System le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di competenza e rende disponibile all'Impresa System l'accesso alle banche dati.

L'Impresa System svolge le attività di propria competenza nel rispetto delle norme tecniche e delle istruzioni di lavoro, delle norme di sicurezza, e di accesso ai locali definite da Telecom Italia e deve garantire la sicurezza, l'integrità, e il funzionamento della rete di accesso di Telecom Italia.

L'Impresa System deve inoltre comunicare a Telecom Italia gli interventi effettuati, garantendone la tracciabilità, e deve garantire l'aggiornamento dei dati di rete modificati per effetto degli interventi.

L'Impresa System è incaricata altresì di informare Telecom Italia e l'OAO circa l'eventuale sussistenza di fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *assurance o provisioning* (impedimenti) e deve attribuire la competenza, fornendo adeguata documentazione.

Nel caso di attività di Assurance l'Impresa System deve anche:

- a) effettuare la classificazione tecnica dei malfunzionamenti;
- b) attribuire la competenza dei malfunzionamenti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

95. In relazione, infine, ai punti di misura e verifica delle performance nell'ambito della interazione tecnica e dei flussi informativi, Telecom Italia, sia con riferimento agli ordini relativi ai propri clienti sia per gli ordini dei clienti degli OAO, fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale i seguenti dati:

- la misura del tempo di processamento, da parte della direzione Wholesale di Telecom Italia, degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* ed alle segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance*, che intercorre tra il momento di ingresso nei propri sistemi dell'ordine di lavoro e il momento di inoltro dello stesso all'Impresa System selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO;
- il tempo impiegato dall'Impresa System per svolgere le proprie attività in relazione agli ordini sopra indicati;
- i dati comunicati dai System relativamente ai fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *provisioning* ed *assurance*.

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

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

È quindi necessario escludere gli ordinativi SLU e ULL, gestiti in regime disaggregato secondo la delibera n. 321/17/CONS, dal calcolo del battente di tutti quegli indicatori che comprendono nel proprio perimetro anche le fasi di processo che per questi ordinativi sono fuori dal dominio di competenza di Telecom Italia.

È altresì opportuno prevedere degli indicatori aggiuntivi che consentano un'analisi focalizzata sul perimetro ristretto alle sole fasi che, per gli ordinativi in regime disaggregato, sono di competenza di Telecom Italia. Ciò alla luce dell'articolo 16 della stessa delibera n. 321/17/CONS che richiede che Telecom Italia fornisca la misura del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tempo di processamento, da parte della Direzione Wholesale di Telecom Italia, degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* e alle segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance*, che intercorre tra il momento dell'ingresso nei propri sistemi dell'ordine di lavoro e il momento di inoltro dello stesso all'Impresa System selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO.

Con la citata delibera sono stati quindi inseriti due nuovi indicatori di parità (uno per il *delivery* e uno per l'*assurance*). In particolare, per il *delivery* è stato definito il KPI "Tempo medio di processamento per accoglienza e verifiche tecniche" e per l'*assurance* l'indicatore "Tempo medio di processamento in *back office*".²²

Poiché lo stesso articolo 16 della delibera n. 321/17/CONS fa riferimento al "momento di inoltro all'Impresa System selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO", si ritiene opportuno distinguere, per quanto riguarda il perimetro di confronto per questi due indicatori, tra gli ordini/*trouble* ticket TIM Retail gestiti "on field" da Impresa System dagli ordini /*trouble* ticket gestiti "on field" da Telecom Italia System.

Il confronto TIM-OAO per questi indicatori si potrebbe declinare pertanto come segue:

Delivery:

- OL TIM Retail gestiti da Impresa System Verso OL OAO in regime disaggregato;
- OL TIM Retail gestiti da Telecom Italia System Verso OL OAO in regime disaggregato;
- OL TIM Retail (gestiti da Impresa System + Telecom Italia System) Verso OL OAO in regime disaggregato;

Assurance:

- TT TIM Retail per bonifica impulsiva gestiti da Impresa System Verso TT OAO in regime disaggregato;
- TT TIM Retail per bonifica impulsiva gestiti da Telecom Italia System Verso TT OAO in regime disaggregato;
- TT TIM Retail per bonifica impulsiva (gestiti da Impresa System + Telecom Italia System) Verso TT OAO in regime disaggregato.

²² Cfr. Art. 16, comma 1, della delibera n. 321/17/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per l'*assurance* occorre tener conto del fatto che i *Trouble Ticket* relativi ai guasti multipli sono esclusi dal perimetro della disaggregazione, mentre rientrano solamente i *Trouble Ticket* della bonifica impulsiva.

Considerazioni conclusive

97. Si ritiene necessario che nel trasmettere al mercato gli esiti delle rilevazioni mensili dei KPI di non discriminazione, Telecom Italia riporti sempre, accanto al valore di ogni indicatore, i relativi volumi degli Ordinativi di Lavoro/*Trouble Ticket* compresi nel battente di calcolo del KPI, indicati separatamente per TIM Retail e per l'insieme degli OAO.

98. Nel tenere conto di quanto disposto dalla delibera n. 321/17/CONS, si è assunta l'ipotesi che, relativamente al *provisioning*, non si possano disaggregare in maniera disgiunta le tre fasi di presa appuntamento, realizzazione "on field" e chiusura commerciale, ma che esse costituiscano un insieme unico interamente disaggregabile. Qualora questa ipotesi venga meno, sarebbe necessario introdurre altri nuovi indicatori che vadano a coprire i tempi di attraversamento di ogni singola fase delle tre disaggregabili che, in base alla scelta dell'OAO, può rimanere in capo a Telecom Italia. In tale evenienza il confronto verrebbe effettuato da una parte sugli ordinativi ULL e SLU di Telecom Italia Retail, e dall'altra solo sugli ordinativi OAO per la fase specifica che resta in capo a Telecom Italia.

99. La delibera n. 321/17/CONS dispone che Telecom Italia sia l'unica titolare del contratto con le Imprese System che disciplina la fornitura delle prestazioni disaggregabili e che la stessa Telecom Italia debba garantire il coordinamento generale e di intermediazione tra OAO e Impresa System. Ancorché vi sia dunque una titolarità giuridica di Telecom Italia del contratto con le Imprese System, non si ritiene che questo fattore dovrebbe condurre ad equiparare le attività svolte dalle Imprese System a quelle gestite direttamente da Telecom Italia System. Le Imprese System sono infatti scelte dagli OAO ed operano in competizione tra di loro nella fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance* agli OAO. Ci si attende che la competizione tra Imprese System per essere selezionate dagli OAO favorisca l'efficienza nella fornitura delle attività ad esse affidate al di là dell'esercizio di controllo operato da Telecom Italia sulle stesse Imprese. Ciò induce a ritenere opportuna una revisione degli indicatori di parità di trattamento relativi al perimetro ULL e SLU, escludendo in particolare dal confronto tutti gli OL disaggregati e gestiti direttamente dalle Imprese System.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7. Le osservazioni degli operatori su quanto sottoposto a consultazione in merito alle premesse generali alla definizione degli indicatori (capitoli 1-6)

Le osservazioni a carattere generale di TIM

La proposta di semplificazione dei KPI di non discriminazione di TIM

O1. Al fine di superare l'attuale frammentazione degli indicatori e in coerenza con la proposta dell'OdV recepita in consultazione pubblica, TIM ha formulato una sua proposta organica e semplificata dei *Key Performance Indicator* di non discriminazione (KPI-ND).

O2. La proposta di TIM è coerente con il NME che si basa sull'equiparazione di TIM Retail ad un OAO infrastrutturato. Ciò presuppone, di conseguenza, l'utilizzo da parte di TIM Retail degli stessi servizi base di accesso alla rete erogati da *Open Access*, secondo le seguenti regole:

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

O3. Coerentemente con le suddette logiche di equiparazione di TIM Retail ad un OAO infrastrutturato, la proposta di TIM distingue tra i servizi in *Full Equivalence* e i servizi in *Equivalence Plus* (e *Equivalence+*), pur individuando lo stesso insieme di indicatori. In particolare, per quel che riguarda gli indicatori relativi ai tempi medi di *delivery*, il punto iniziale di misura è la Data Ricezione dell'Ordine (DRO), mentre quello finale è la Data di Espletamento (DES), o equivalenti punti di misura del nuovo sistema di accoglienza. Gli indicatori individuati permettono, secondo TIM, di monitorare non soltanto le performance riguardanti le nuove attivazioni, intese quali Nuovi Impianti (NIP), ma anche le performance relative alle migrazioni, tra OAO, da OAO verso TIM Retail e viceversa.

La complessità dell'attuale sistema di KPI di non discriminazione e la necessità di superare l'attuale sistema di KPI regolamentari

O4. La numerosità di indicatori stratificatisi nel tempo, invece di garantire una maggiore robustezza dell'impianto di monitoraggio, secondo TIM ha complicato la possibilità di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pervenire ad una visione oggettiva delle *performance* effettivamente erogate nell'ambito dei processi di *delivery* e *assurance*. Il mantenimento di un insieme così ampio ed eterogeneo di indicatori ha comportato, secondo TIM, oneri economici ricorrenti per la società di rilevante entità per tutto il sistema, sia per quanto riguarda le attività di produzione dei dati, sia con riferimento alle connesse attività di monitoraggio e vigilanza. In tema di parità di trattamento e di misura della stessa si sono susseguiti, sin dal 2002, numerosi provvedimenti regolamentari (delibere nn. 152/02/CONS, 718/08/CONS, 731/09/CONS, 2/10/CONS, 179/10/CONS, 180/10/CONS, 1/12/CONS, 623/15/CONS), che hanno condotto alla progressiva stratificazione di oltre 370 KPI (vedi tabella sottostante).

RIFERIMENTI AGLI ARTICOLI CHE PREVEDONO KPI							
Delibera 152/02/CONS	Delibera 718/08/CONS	Delibera 731/09/CONS	Delibera 2/10/CONS	Delibera 179/10/CONS	Delibera 180/10/CONS	Delibera 623/15/CONS	Totale
Allegato C	Gl 3 e 4	Art. 55 c. 6 e 7	Art. 16 c. 3, 4 e 5	Art. 15 c. 2 e 3	Art. 16 c. 2 e 3	Art. 64 c. 12	
85 KPI	99 KPI	210 KPI				374 KPI	

Numero di KPI e Delibera di riferimento

O5. Nell'ambito del procedimento, TIM ha fornito informazioni che quantificano la suddetta "stratificazione"; si riporta a tal fine la mappatura dei KPI regolamentari effettuata dalla società EY (tabella sottostante).

KPI REGOLATORI VIGENTI	D623/D309	▶ Prevede il monitoraggio della qualità dei processi wholesale confermando gli indicatori ex D309
	D718	▶ Definisce le procedure di monitoraggio per il rispetto della DAC, l'ageing in coda unica, l'ageing dei guasti e misurazioni sulla ripetitività, disponibilità dei sistemi informativi di supporto
	D274	▶ Prevede il monitoraggio di NR, tempi di espletamento dei servizi di attivazione, migrazione e cessazione, rimodulazione della data attesa di espletamento
	Determine OdV	▶ DET. 15/2014: monitoraggio Funzionamento CRM Wholesale ▶ DET. 25/2013: monitoraggio NR per apparati multiplatori ▶ DET. 20/2011: monitoraggio impianti degradati riparati entro i termini fissati nei SLA ▶ DET. 22/2010: monitoraggio NR per famiglia di causale
	D131/D254	▶ DEL. 131: indicatori di qualità per i servizi di accesso a internet per TIM Retail da postazione fissa ▶ DEL. 254: indicatori di qualità inerenti il servizio universale (Tim Retail)

O6. La produzione di tali indicatori risulta molto onerosa nonché ridondante, secondo TIM, e richiede necessariamente una semplificazione e razionalizzazione. Su tale tema, osserva TIM, la stessa Autorità si esprime da sempre in maniera favorevole. Pertanto, in un'ottica di semplificazione e razionalizzazione dell'intero impianto dei KPI, nonché di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riduzione degli oneri amministrativi, TIM propone il superamento del paniere degli attuali KPI di non discriminazione mediante l'abrogazione di tutte le previsioni regolamentari che dal 2002 ad oggi si sono andate sovrapponendo e che hanno portato all'elaborazione di circa 400 diversi KPI.

O7. TIM propone il superamento della reportistica bisettimanale di KPI di Qualità del Servizio ex Delibera n. 652/16/CONS, relativo a NR e RDAC con relative causali, Backlog e "Oltre DAC/SLA" per TIM Retail e i 4 OAO (Wind TRE, Vodafone, Fastweb e BT). Contestualmente, propone anche di superare i KPI di Qualità del Servizio previsti dall'attuale reportistica (bisettimanale) ex Delibere nn. 309/14/CONS e 652/16/CONS che misurano per TIM Retail e 4 OAO (Wind TRE, Vodafone, Fastweb e BT) gli indicatori relativi a NR e RDAC, con relative causali, Backlog e "Oltre DAC/SLA". In tal senso, propone di affiancare al nuovo set di KPI-nd, anche i KPI-QoS relativi a RDAC e Backlog (in quanto gli NR sono già inclusi tra i KPI-nd).

O8. In coerenza con quanto sopra, la nuova proposta di KPI non dovrà sovrapporre le misurazioni dei KPI in termini di numerosità e modalità di calcolo.

O9. Infine, in merito ai requisiti dei KPI, TIM conferma i principi formulati nel primo contributo al presente procedimento:

- Necessarietà. L'introduzione di un nuovo KPI dovrebbe essere corredata da una specifica valutazione sull'impossibilità di utilizzare gli indicatori già esistenti per monitorare il fenomeno oggetto d'interesse;
- Proporzionalità. Questo principio implica due distinte declinazioni operative:
 - l'introduzione di un nuovo KPI dovrebbe essere corredata da una specifica valutazione costi benefici, che consenta di mettere in relazione l'onerosità della sua produzione con l'entità del potenziale danno per il mercato insito nel fenomeno oggetto d'interesse;
 - l'introduzione di un nuovo KPI dovrebbe essere corredata dalla formalizzazione di un orizzonte temporale di osservazione predefinito, a valle del quale procedere al riesame del permanere delle condizioni di mercato e di processo che ne hanno giustificato l'imposizione.

Livelli di Implementazione

O10. Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, l'Autorità ha ritenuto opportuno, per tutti gli indicatori di *delivery*, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia di piattaforma di rete utilizzata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O11. La proposta dell'OdV prevede 2 livelli di implementazione per i servizi in *Full Equivalence* e 3 livelli di implementazione per i servizi in *Equivalence Plus*, come di seguito descritto.

Servizi in Full Equivalence, Delivery e Assurance:

1. confronto tra servizi su rete in rame e sulla rete in fibra con architettura Fiber to the Cabinet: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL o dei Trouble Ticket su linee ULL e degli OL e Trouble Ticket su linee SLU del segmento TIM Retail con il KPI calcolato su analogo battente degli OL e Trouble Ticket del segmento Wholesale;
2. confronto tra servizi su rete *ultrabroadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket su linee VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) del segmento TIM Retail con il KPI calcolato sul analogo battente degli OL e Trouble Ticket del segmento *Wholesale*.

Servizi in Equivalence Plus, Delivery e Assurance:

3. confronto tra servizi fonia: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket sulle linee fonia del segmento TIM Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket del segmento Wholesale per il servizio WLR;
4. confronto tra servizi *broadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket su linee broadband del segmento TIM Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket Bitstream del segmento Wholesale per il servizio Bitstream;
5. confronto tra servizi *ultrabroadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket su linee ultrabroadband del segmento TIM Retail (solo su piattaforma FTTCab) con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL e Trouble Ticket del segmento Wholesale per i servizi VULA e Bitstream NGA su piattaforma FTTCab.

O12. TIM, per quanto riguarda i servizi in *Full Equivalence*, ritiene non appropriato accorpare i servizi ULL e SLU, ma suggerisce di mantenere separato il confronto tra servizi definendo pertanto 3 livelli di implementazione separati, come riportato successivamente nelle c.d. "matrici di confrontabilità".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tempi d'implementazione

O13. TIM ritiene necessario che gli indicatori di non discriminazione debbano essere “semplici e poco costosi da ricavare”. In merito alle tempistiche di implementazione, la società segnala che a valle dell'approvazione della Delibera che definirà il nuovo *set* di KPI (semplificato e razionalizzato) sarà necessario un certo periodo di tempo (circa 6/9 mesi) per poter effettuare i necessari rilasci *software*, testarne l'efficacia e disporre della nuova reportistica che, comunque, avrà poi bisogno di un iniziale periodo di *test*.

O14. In linea generale, TIM propone una periodicità di fornitura della reportistica mensile, a fronte di qualche eccezione di tipo trimestrale come indicato di seguito.

Tipologia di OL

O15. Sebbene la prima proposta di TIM inviata all'Autorità ad aprile 2016 proponeva di monitorare separatamente i KPI relativi agli OL di Linea Attiva da quello degli OL di Linea Non Attiva, TIM ritiene non più opportuna tale distinzione. Al contrario, si propone di fare riferimento alla tipologia di lavorazione, distinguendo quindi tra OL di attivazione (per i NIP) e quelli di migrazione (tra OAO, tra OAO e TIM *Retail* e viceversa, all'interno di un medesimo Operatore), che consente di riferire i KPI a processi effettivamente differenti.

O16. Inoltre, di norma, tra gli OL presi in considerazione per i KPI di *delivery*, è opportuno evidenziare sin da questa fase che saranno esclusi dal conteggio gli OL che:

1. fanno parte di Progetti Speciali con deroga di DAC/SLA, poiché non avrebbe senso monitorare OL che contrattualmente utilizzano processi e tempistiche ad *hoc*;
2. hanno attraversato lo stato di accodato, poiché oggetto di specifico monitoraggio relativo alla coda unica.

Coerenza con l'attuale contesto regolamentare e il futuro scenario di separazione volontaria della rete

O17. TIM evidenzia che con la delibera n. 652/16/CONS l'Autorità ha approvato il NME, che amplia le garanzie di parità di trattamento, realizzando gli interventi necessari ad assicurare che l'accesso all'ingrosso alla rete fissa di TIM, da parte di TIM *Retail* e degli OAO, avvenga agli stessi termini e condizioni (prezzi, qualità, tempi), utilizzando la medesima organizzazione, i medesimi processi, sistemi informativi e informazioni.

O18. TIM sottolinea che i c.d. “servizi base di accesso” all'ingrosso regolamentati sono forniti secondo un processo unificato e l'equivalenza sarà garantita dalle seguenti regole (*Full Equivalence*):



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

O19. TIM Retail provvede, al pari di un OAO infrastrutturato che utilizza i servizi erogati dalle proprie strutture di *Network*, ad acquisire le altre componenti di servizio aggiuntive all'accesso dalla Direzione *Technology*.

O20. Gli altri servizi *wholesale* regolamentati per l'accesso alla rete fissa sono offerti secondo un modello di *equivalence* potenziato rispetto all'attuale (Equivalence+), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi qualificati come servizi base di accesso ed erogati in *Full Equivalence*. Per l'erogazione dei servizi in *Equivalence+*, infatti, ai servizi base di accesso si aggiungono, in logica pienamente modulare, le ulteriori componenti necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di TIM.

O21. La *Full Equivalence* sui servizi base di accesso consentirà la piena confrontabilità fra i servizi utilizzati da TIM Retail e quelli usati dagli OAO.

Servizi in Full Equivalence

Rete	Servizio	OAO	TI Retail
Rame	Base	ULL	ULL
FTTC	Base	SLU	SLU
FTTdp			
FTTB	Base	VULA	VULA
FTTH			

La matrice di confrontabilità sui servizi in Full Equivalence

O22. Per i servizi base di accesso, l'oggettività del confronto fra TIM Retail e gli OAO è assicurata nativamente per le diverse reti di accesso, ovvero sulla rete in rame, così come sulle architetture in fibra. Le misurazioni delle *performance* dei processi di *delivery* e *assurance*, in logica di valutazione della parità di trattamento, potranno quindi essere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

effettuate a parità di processi e sistemi, utilizzati dai fruitori interni (TIM Retail) ed esterni (OAO).

O23. Per i servizi in *Equivalence+*, la logica di confrontabilità fra servizi TIM Retail e OAO continuerà ad essere basata sull'equivalenza dei servizi forniti all'utenza finale.

Servizi in Equivalence+

Rete	Servizio	OAO	TI Retail
Rame	Fonia	WLR	Fonia Retail
	Dati	Bitstream	Broadband Retail
FTTC	Dati	Bitstream NGA	Ultra Broadband Retail
		VULA	

La matrice di confrontabilità sui servizi in Equivalence +

O24. Secondo TIM, la parità di trattamento fra TIM Retail e gli OAO potrà essere valutata, in logica di misurazione *end to end*, sulla base delle *performance* dei processi che abilitano la fornitura di servizi comparabili all'utenza finale nell'ambito del sistema dei KPI / KPO di Non discriminazione.

O25. TIM osserva quindi che con la **Delibera n. 321/17/CONS** l'Autorità ha disposto per gli OAO la possibilità di usufruire della disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi ULL e SLU. Pertanto TIM ha l'obbligo di prevedere la facoltà per gli OAO di far svolgere, in modalità disaggregata, alle c.d. "Imprese System", le attività *on-field* di *provisioning* (presa appuntamento, attività relative alla componente *on field* dell'attivazione di linee ULL e SLU, chiusura commerciale dell'ordinativo) e di *assurance* relativa a bonifica impulsiva di singoli utenti (presa appuntamento, attività relative alla componente *on field* della bonifica impulsiva di linee ULL e SLU).

O26. La suddetta delibera, inoltre, in merito ai punti di misura e alla verifica delle *performance* di processo, dispone che TIM fornisca all'Autorità, sia con riferimento agli ordini relativi ai propri clienti sia per gli ordini dei clienti degli OAO, i seguenti dati:

- la misura del tempo di processamento, da parte della direzione *Wholesale*, degli OL di *provisioning* e *assurance*, che intercorre tra il momento di ingresso nei propri sistemi dell'OL e il momento di inoltro dello stesso all'Impresa System;
- il tempo impiegato dall'Impresa System per svolgere le proprie attività in relazione agli ordini sopra indicati;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i dati comunicati dai *System* relativamente ai fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *provisioning* ed *assurance*.

O27. In relazione a quanto sopra, TIM condivide:

- che per gli ordinativi ULL e SLU gestiti in regime di disaggregazione, cambia il perimetro delle fasi di processo sotto l'esclusivo dominio di competenza di TIM ed è quindi necessario escludere gli ordinativi SLU e ULL gestiti in regime disaggregato dal calcolo di quei KPI che comprendono nel proprio perimetro anche fasi di processo non di competenza di TIM;
- la previsione dell'inserimento di due nuovi indicatori di parità (“Tempo medio di processamento per accoglienza e verifiche tecniche” per il *delivery*, “Tempo medio di processamento in *back office*” per *l'assurance*) che consentano un'analisi focalizzata sul perimetro ristretto alle sole fasi che, per gli ordinativi in regime disaggregato, sono di competenza di TIM.

O28. Infine, TIM ritiene che sarà necessario valutare eventuali impatti derivanti dall'implementazione della Delibera n. 321/17/CONS e dall'attività dell'Unità per il monitoraggio sulla Disaggregazione previsto dalla Delibera medesima.

O29. TIM, in conclusione, ritiene che la sua proposta di KPI possa essere applicata anche nel caso in cui si portasse a completamento il progetto di separazione volontaria della rete di accesso come anticipato da TIM all'Autorità, al netto di eventuali adeguamenti successivi al progetto.

Le osservazioni a carattere generale del primo OAO (OAO 1)

O30. L'OAO 1 osserva in premessa che nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione l'Autorità richiama quanto già disposto con delibera n. 652/16/CONS in merito alle misure volte a rafforzare il modello di *Equivalence* nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa e, in particolare, il Nuovo Modello di *Equivalence* attraverso cui i cosiddetti “servizi base di accesso” (ULL, SLU e VULA FTTP, VULA FTTB e VULA FTTH) verrebbero forniti dalla Direzione *Wholesale* di TIM in condizioni di *Full Equivalence* a TIM *Retail* ed agli OAO, ossia agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi. Inoltre, in base a tale nuovo modello gli altri servizi *wholesale* regolamentati per l'accesso alla rete fissa (VULA FTTC, WLR, Bitstream, *Shared Access*, Bitstream NGA) sarebbero offerti secondo un modello di *Equivalence* potenziato (*Equivalence Plus*), potendo beneficiare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi di base di accesso erogati in *Full Equivalence*.

O31. A tal riguardo, l'OAO 1 richiama innanzi tutto quanto già comunicato nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS in merito al NME, il cui obiettivo avrebbe dovuto essere quello della *“assimilazione di TIM retail ad un OLO infrastrutturato”*. In tale sede l'OAO 1 ha infatti osservato come l'ambito di applicazione della proposta di rafforzamento dell'*Equivalence* di TIM, relativamente ai servizi interessati, non fosse adeguato a garantire la completa parità fra TIM Retail e gli OLO, richiesta dall'obbligo di non discriminazione imposto all'operatore dominante dalla delibera n. 623/15/CONS.

O32. Infatti, osserva l'OAO 1, i comportamenti abusivi posti in essere da TIM, già oggetto di intervento sia da parte dell'AGCOM che dell'AGCM, hanno riguardato - e continuano a riguardare - tutti i servizi *wholesale* regolamentati, come appare chiaro ricordando i seguenti principali procedimenti:

- delibera n. 309/14/CONS, con la quale l'Autorità ha accertato la presenza di una situazione di criticità generale nella fornitura dei servizi *wholesale* da parte di TIM e la non conformità dei servizi forniti ai requisiti minimi di efficienza ed efficacia con cui l'operatore notificato è tenuto ad operare;
- procedimento AGCM n. A285, avviato con riferimento al *“mercato dell'accesso mediante la parte distributiva della PSTN nelle sue diverse modalità, fra cui la nuova modalità di accesso ADSL offerta da TI, e delle connessioni ottenute mediante circuiti diretti urbani affittati dalla stessa TI, nonché dei servizi di trasmissione dati e a valore aggiunto, fra cui il servizio di accesso a Internet”*²³ e successivamente esteso al mercato dei *“circuiti diretti analogici in banda base, all'offerta alla propria utenza affari di servizi a larga banda di trasmissione dati e di accesso a Internet basati sull'applicazione di tecnologie x-DSL”*²⁴;
- procedimento AGCM n. A428²⁵, che ha riguardato i seguenti mercati dell'accesso: (i) il mercato all'ingrosso dell'accesso alle infrastrutture di rete in postazione fissa; (ii) il mercato all'ingrosso dell'accesso a banda larga; (iii) il mercato al dettaglio dei servizi di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa; (iv) il mercato al dettaglio dei servizi di accesso ad internet a banda larga.
- delibera n. 133/18/CONS, con la quale l'Autorità ha recentemente diffidato, ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, TIM ad intervenire al fine di

²³ Provvedimento AGCM n. 7723 del 17 novembre 1999.

²⁴ Provvedimento AGCM n. 8354 del 8 giugno 2000.

²⁵ Provvedimento AGCM n. 21277 del 23 giugno 2010.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

porre pronto rimedio alle criticità ancora presenti nei propri sistemi di delivery portando, in tempi ragionevolmente rapidi, le prestazioni della NCD, con particolare riferimento alla giacenza oltre DAC, quantomeno ai valori riscontrati sulla VCD nel corso dell'ultimo quadrimestre 2017 e ad adottare ogni utile azione operativa al fine di ricondurre il tasso di guasto post-*provisioning* alla fisiologica *guastabilità* della linea.

Di conseguenza, l'OAO 1 ritiene che lo sforzo dichiarato di rafforzare il set di obblighi di non discriminazione mal si concilia con il NME che limita le misure *Full Equivalence* ad un sottoinsieme dei servizi di accesso *wholesale* regolamentati, tenuto anche presente che l'Autorità, nella delibera n. 623/15/CONS (art. 64, comma 15), non ha posto alcuna limitazione, vincolo o restrizione alle misure da prevedere per rafforzare la parità di trattamento. Il NME, nei termini in cui è stato approvato, rappresenta dunque un'attuazione incompleta di quanto richiesto dall'Autorità stessa.

O33. In secondo luogo, l'OAO 1 rileva come il NME è inidoneo a perseguire l'obiettivo di equiparare i *workflow* degli ordini di *delivery* di *TIM Retail* e degli OLO. Infatti, gli ordini di *delivery* provenienti da *TIM Retail* e dagli OLO, anche con l'attuazione dell'NME (per altro non ancora avvenuta), continuerebbero a differire in modo sostanziale per una % di ordini/TT molto rilevante, tenuto presente che i *workflow* dei servizi Bitstream (rame e NGA) e dei servizi VULA FTTC continuano ad essere gestiti secondo il modello cosiddetto "*equivalence +*", ovvero con processi *end to end* e sistemi diversi tra *TIM retail* e gli OAO. L'OAO 1 sottolinea a tale riguardo come i servizi Bitstream (rame e NGA) e VULA FTTC rappresentino servizi di fondamentale importanza per consentire agli operatori alternativi di poter competere con TIM su tutto il territorio nazionale e la loro esclusione da parte di TIM dai servizi offerti in *Full Equivalence* getta molti dubbi circa l'efficacia delle misure con cui si è inteso attuare il rafforzamento delle misure di non discriminazione disposto dall'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS.

O34. Come rilevato anche nello schema di provvedimento, osserva l'OAO 1:

- per i servizi in *Full Equivalence*, le misurazioni delle performance dei processi di *delivery* e *assurance* in logica di valutazione della parità di trattamento potranno essere effettuate a parità di processi e sistemi utilizzati da *TIM Retail* e dagli OAO.
- per i servizi in *Equivalence Plus*, la logica di confrontabilità tra *TIM Retail* e gli OAO continuerà ad essere basata sull'equivalenza dei servizi forniti all'utenza finale, anche se per i servizi *TIM Retail* occorre tener presente che, rispetto ai confrontabili servizi *wholesale*, sono presenti delle componenti aggiuntive.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O35. Appare dunque evidente alla società come l'esistenza di un ampio set di servizi di accesso per i quali, anche con il NME, persiste una difformità di processi e sistemi rendendo di fatto molto più complessa – se non impossibile – la definizione di un efficace set di indicatori KPI-nd in grado di verificare il rispetto dell'obbligo di non discriminazione.

Ne consegue che, secondo l'OA0 1:

1. il NME di TIM dovrebbe essere modificato prevedendo prima possibile un allargamento del suo perimetro all'intero *range* di servizi di accesso *wholesale* regolamentati (quindi includendo anche i servizi VULA FTTC, WLR, Bitstream, *Shared Access*, Bitstream NGA forniti da TIM in *Equivalence +*).
2. in presenza di *workflow* differenti tra TIM *retail* e OLO, l'obiettivo di monitorare il rispetto degli obblighi di non discriminazione mediante la misurazione di appositi KPI-nd sarebbe di fatto compromesso tenuto conto che risulta difficile ottenere misurazioni confrontabili e statisticamente significative per le divisioni commerciali di TIM e degli OLO come dimostrato dagli attuali indicatori definiti ai sensi della delibera n. 731/09/CONS in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS che rende vincolanti i Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4.

O36. L'OA0 1 rileva infatti come, dove non c'è *Full Equivalence* di processo e quindi per i servizi offerti da TIM con il modello *Equivalence Plus*, in assenza di adeguate informazioni (sia in termini di dettaglio che di aggiornamento) dei processi di *delivery* e *assurance* adottati per i clienti *retail* di TIM, la definizione di KPI per la misurazione della parità di trattamento *retail* – *wholesale* diventi sostanzialmente un obiettivo irraggiungibile.

O37. L'OA0 1 rileva inoltre la mancata attuazione del quadro delle regole definito dalla delibera n. 652/16/CONS in merito alle misure volte a rafforzare il modello di *Equivalence* nei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa a garanzia dell'obbligo di non discriminazione. Ed infatti nonostante l'Autorità abbia approvato da tempo il NME – i cui limiti sono stati evidenziati – esso non è stato ancora pienamente attuato da TIM, tenuto conto che la migrazione alla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), che di tale modello è un elemento essenziale, risulta al momento bloccata a causa delle numerose criticità emerse nel suo funzionamento, imputabili alle modalità di realizzazione della NCD messa in atto da TIM. Né al momento sembra possibile stabilire un termine entro il quale tale migrazione sarà completata, tanto che l'autorità è stata recentemente costretta a emanare la delibera n. 133/18/CONS con cui ha diffidato TIM ad intervenire al fine di porre pronto rimedio alle criticità ancora presenti nei propri sistemi di *delivery* portando, in tempi ragionevolmente rapidi, le prestazioni della NCD quantomeno ai valori riscontrati sulla Vecchia Catena di *Delivery* nel corso dell'ultimo quadrimestre 2017 e ad adottare ogni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utile azione operativa al fine di ricondurre il tasso di guasto *post-provisioning* alla fisiologica guastabilità della linea.

O38. L'OAO 1 rileva anche la mancata attuazione delle disposizioni sulla disaggregazione dei servizi accessori: nonostante l'Autorità abbia da tempo approvato la delibera n. 321/17/CONS, l'attuazione della misura di disaggregazione dei servizi accessori (*provisioning* ed *assurance*) ai servizi di accesso ULL e SLU non risulta ancora compiutamente attuata con impatti molto rilevanti sulla qualità dei servizi offerti e sull'applicazione del principio di non discriminazione. L'operatore ritiene che la definizione di un set completo di KPI-nd in grado di monitorare effettivamente la parità di trattamento dovrebbe tenere in debito conto delle modalità con cui sarà effettivamente implementata ed attuata la disaggregazione. Ad oggi infatti tali modalità sono state solo disegnate e gli operatori sono impegnati a definire una soluzione transitoria con cui cercare di partire con partire con l'esecuzione della misura nel minor tempo possibile.

O39. L'OAO 1 evidenzia quanto si è potuto recentemente apprendere dagli organi di stampa in relazione al fatto che TIM ha notificato all'Autorità un progetto di separazione della rete di accesso fissa. L'operatore, pur non conoscendo i contenuti di tale progetto, rileva come sia del tutto evidente che tale progetto assume un rilievo ai fini del presente procedimento. La definizione di un set completo di KPI-nd in grado di monitorare effettivamente la parità di trattamento dovrebbe dunque essere rivisto – se non rimandato – a valle dell'iter di valutazione del progetto che l'Autorità effettuerà in merito agli impatti che la misura di separazione della rete è suscettibile di produrre sui mercati dell'accesso.

O40. L'OAO 1 infine rileva come sia assolutamente necessario tenere in debito conto ai fini della misurazione della parità di trattamento l'attività di definizione di KPI e KPO di monitoraggio della qualità dei servizi *wholesale* offerti da TIM già effettuata dall'Autorità. Più precisamente, la delibera 309/14/CONS ha già definito un insieme di indicatori delle performance dei sistemi di *provisioning* e di *assurance* che – laddove correttamente misurati anche per TIM *retail* – consentono il monitoraggio ed il confronto della qualità e delle prestazioni di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa agli Operatori e a TIM *retail*. Tali parametri di monitoraggio sono inoltre stati recentemente estesi con la delibera n. 652/16/CONS anche alla NCD e l'Autorità ha già avuto modo di appurare nelle numerose riunioni del Tavolo Tecnico di monitoraggio della delibera che gli indicatori in questione consentono di monitorare il livello di servizio (qualità/prestazioni) offerto da TIM agli OAO e di intervenire tempestivamente in caso di anomalie di sistema in modo da assicurare che il sistema proceda, nel complesso, verso una condizione di stabilità e di funzionamento normale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O41. Ad avviso dell'OAO 1 ciò che rileva ai fini della non discriminazione nel modello EoO (quindi per i servizi in *Equivalence Plus*), non è tanto la discussione e la definizione, spesso lunga ed infruttuosa, di teorici indicatori di monitoraggio della parità di trattamento, quanto piuttosto garantire attraverso una attenta e costante attività di monitoraggio il corretto e certo funzionamento degli attuali processi di *delivery* ed *assurance* dei servizi di accesso *wholesale* di Telecom Italia, a partire dal pieno rispetto della suindicata diffida.

O42. In merito al sistema di indicatori di qualità definiti dalla delibera n. 309/14/CONS l'OAO 1 ritiene che:

Processi di provisioning:

- i KPI calcolati per monitorare le performance degli OAO debbano essere applicati anche per monitorare le performance osservate da TIM *Retail* su base singolo servizio e distinguendo tra ordini su Linea Attiva e Linea Non Attiva;
- il KPO di *backlog* definito nell'allegato C della delibera n. 652/16/CONS debba essere opportunamente rivisto in modo da essere applicato per singolo servizio di accesso (senza includere l'NP pura) e tra Linea Attiva e Linea Non Attiva;
- il KPO relativo al tasso di rimodulazioni definito al punto 5a dell'allegato H della delibera n. 623/15/CONS debba essere opportunamente rivisto anche alla luce dei miglioramenti che la NCD dovrebbe "teoricamente" abilitare rispetto alla VCD. Infatti il KPO sulle rimodulazioni, che come noto dovrebbero intervenire solo in circostanze eccezionali da documentare adeguatamente, dovrebbe essere rivisto in modo da essere applicato per singolo servizio di accesso ed in modo da distinguere tra Linea Attiva e Linea Non Attiva (LNA). A tal riguardo, l'operatore ritiene che per LA il "normale" tasso di rimodulazione deve essere = 0 mentre per la LNA debba essere fissato un KPO "stringente" per il tasso di rimodulazione non superiore al 2%.
- vada definito un KPO sul *delay* massimo di spostamento della DAC per ciascuna rimodulazione, che non dovrebbe superare i 3 giorni solari, fatta eccezione per la rimodulazione causa cliente per la quale è accettabile un *delay* maggiore, ove indicato dal cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Processi di assurance:

- vada definito un KPO relativo al tasso massimo di guastabilità per singolo servizio di accesso su rete in rame e fibra.

O43. L'OAO 1 precisa che i commenti specifici alla proposta di revisione complessiva dell'insieme degli indicatori di non discriminazione si concentrano esclusivamente sui KPI-nd applicabili in uno scenario di *Full Equivalence*, che non possono in alcun modo essere estese ad altri scenari futuri.

O44. L'OAO 1 propone comunque l'istituzione di un Tavolo Tecnico, con la partecipazione di TIM, dell'ODV e degli Operatori interessati, che in esito alla presente consultazione pubblica definisca i KPI di misurazione della parità di trattamento per i servizi offerti in *Full Equivalence* e, nei limiti del possibile, di *Equivalence Plus*. Tale Tavolo Tecnico dovrebbe poi essere reso permanente con l'obiettivo di definire, modificare e mantenere KPI di misurazione della parità di trattamento e KPO di *performance* in funzione dell'evoluzione dello scenario regolatorio e tecnico di fornitura dei servizi *wholesale* da parte di TIM.

O45. Per gli indicatori in *Full Equivalence*, l'OAO 1 rileva innanzi tutto che al fine di rendere i KPI efficaci, puntuali e precisi i KPI-nd debbano essere calcolati per singolo servizio *wholesale* (quindi ad esempio su rete in rame distintamente per ULL e SLU), evitando di sommare tra le performance riscontrate su diversi servizi *wholesale*. La società evidenzia inoltre che i servizi ULL e SLU, pur facendo riferimento alla rete in rame, in realtà vengono utilizzati dagli OAO per offrire servizi distinti alla propria clientela finale, ovverosia servizi Broadband (ULL) e UltraBroadband (SLU).

O46. Ciascun KPI andrebbe poi calcolato non solo sui battenti TIM Retail e Wholesale, ma anche sui battenti del singolo OAO, in modo da individuare eventuali discriminazioni tra TIM Retail e l'insieme del segmento *wholesale* ed anche tra TIM Retail ed il singolo OAO e/o tra OAO.

O47. Alla luce di quanto sopra, l'OAO 1 chiede pertanto che ciascun KPI-nd venga distinto per singolo servizio su rete rame e fibra e per singolo Operatore.

Le osservazioni a carattere generale del secondo OAO (OAO 2)

O48. L'OAO 2 concorda con l'impianto generale dello schema di provvedimento posto in consultazione dall'Autorità, ovverosia con la definizione di due distinti *set* di indicatori di non discriminazione, l'uno da applicarsi in regime di *Full Equivalence*, l'altro in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

regime di *Equivalence +*, seguiti da un circoscritto insieme di indicatori sul nuovo CRM “NOW” di TIM.

O49. Constatato che la proposta dell’OdV sottoposta a consultazione racchiude completamente quella di TIM, a parte alcune eccezioni, l’OAO 2 propende per le definizioni date dall’OdV, perché più accurate e di conseguenza maggiormente atte a presidiare la parità di trattamento, sebbene necessitino di essere modificate, o anche integrate, per divenire pienamente rispondenti tale scopo.

O50. Secondo l’OAO 2 tutti gli indicatori in regime di *Full Equivalence*, sia quelli di *provisioning* che quelli di *assurance*, devono essere misurati considerando anche gli ordini che verranno gestiti in ottica di disaggregazione, a differenza di quanto riportato nello schema di provvedimento. Il motivo è che TIM è l’unico soggetto in possesso di leve veramente efficaci per indurre un’impresa *System* all’efficienza, definendo in autonomia con il *System* il *pricing* sottostante le attività, sulla base del rapporto contrattuale che lega l’impresa stessa a TIM. Fatto salvo il tema degli ordini con prestazioni aggiuntive, è TIM che remunera l’impresa per il proprio operato, mentre l’OAO è ben lontano dal disporre di uno strumento altrettanto adeguato per indurre l’impresa *System* ad essere più efficiente. È importante di conseguenza che gli indicatori di *performance* vengano misurati sia relativamente agli ordini o TT in regime di offerta di riferimento sia per quelli in regime di disaggregazione.

O51. L’OAO 2 osserva che lo schema di provvedimento lascia intendere che gli OL disaggregati si sottrarrebbero alle valutazioni dell’Autorità e degli *stakeholder* in ragione dell’elevata efficienza conseguita dai *System*, ritenuta la conseguenza naturale delle favorevoli condizioni competitive che l’Autorità suppone debbano verificarsi. La società ritiene che al momento tale dinamica competitiva si colloca ancora nella sfera delle ipotesi, in quanto non si è ancora giunti all’implementazione delle misure previste dalla disaggregazione.

O52. Anche volendo supporre che l’OAO disponga di leve negoziali, evidenzia l’OAO 2, esse sono molto indirette e di efficacia ridotta nei confronti dei *System*. Sebbene l’OAO possa smettere di ricorrere ad un *System* giudicato inadeguato sotto il profilo dei tempi, la vera leva è nelle mani del soggetto che ha il potere di remunerare le prestazioni, ossia TIM.

O53. L’OAO 2 ritiene sottinteso che il monitoraggio attraverso KPI-nd dovrà essere applicato non solo agli ordini *wholesale* disaggregati e non, ma anche agli ordini di TIM *retail* in modo da avere tutti gli strumenti per verificare se la parità di trattamento sia stata effettivamente conseguita. In conclusione, una volta individuato gli idonei KPI-nd, gli stessi dovranno essere calcolati:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. sul basket degli ordini/TT soggetti a disaggregazione;
2. sul basket degli ordini/TT non soggetti a disaggregazione;
3. sul totale dei due basket precedenti;
4. sugli ordini o TT relativi a TIM retail.

O54. Tenuto conto di ciò, l'OA0 2 ritiene che vada eliminata, in quanto viene a cadere la sua necessità, la locuzione “*al netto degli OL in regime disaggregato*” dalle definizioni degli indicatori di *delivery* e di *assurance* afferenti alla *Full Equivalence* (ove la suddetta locuzione ricorre).

O55. La società chiarisce inoltre che a suo parere tutti gli indicatori andrebbero calcolati per singolo servizio e non cumulati tra diversi servizi (ad esempio non è corretto il calcolo cumulando gli ordini ULL+SLU).

O56. L'OA0 2 rileva anche la necessità di estendere il campo di applicazione degli indicatori proposti anche ai processi di cessazione di TIM *wholesale* dei diversi servizi considerati, non presi in considerazione nello schema di provvedimento. La società ritiene che tale carenza vada colmata perché avere la possibilità di misurare le prestazioni di TIM *wholesale* in ambito di cessazione riveste una non trascurabile importanza per tutti i mercati al dettaglio, sia quello *consumer* sia quello *business*. È sufficiente a riguardo pensare al danno arrecato al cliente finale, da eventuali lungaggini nelle attività di cessazione, quando egli è costretto a protrarre oltre il ragionevole il pagamento di un servizio di cui non ha più bisogno.

O57. La società ritiene che, al fine di valutare correttamente e senza distorsioni sistematiche (“*bias*”) le prestazioni di TIM *wholesale* nei riguardi degli OA0 e della stessa TIM *retail*, vadano anche stabiliti dei valori obiettivo adeguati, discutendone con tutti gli attori coinvolti, eventualmente attraverso un tavolo tecnico dedicato.

O58. In merito all'intervallo di un mese preso a riferimento temporale da molte delle definizioni proposte dall'OdV, l'OA0 2 richiede che sia chiarito se si tratta di un mese solare o lavorativo. Una volta definito l'intervallo di osservazione del KPI, l'operatore ritiene necessario che venga esplicitato se saranno presi in esame gli ordini la cui DRO oppure quelli la cui DES ricada nell'intervallo prescelto.

O59. L'OA0 2 sottolinea che il tema della durata del mese introduce quello dei valori obiettivo; se il mese considerato è ad esempio quello lavorativo, sarà allora necessario definire dei valori obiettivo più bassi di quanto non si farebbe se si decidesse di impiegare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il mese solare. In ogni caso la definizione dei valori obiettivo dovrà seguire quella mese solare/lavorativo.

Le osservazioni a carattere generale degli altri OAO (OAO 3, OAO 4, OAO 5)

O60. Altri tre operatori hanno presentato osservazioni prevalentemente a carattere generale, che si riportano a seguire.

O61. L'**OAO 3** ha osservato che gli indicatori chiave di prestazione (KPI) costituiscono, se correttamente definiti ed implementati, uno strumento adatto a rilevare potenziali comportamenti discriminatori da parte dell'operatore SMP e per migliorare la trasparenza riguardo alla fornitura e alla qualità dei prodotti di accesso all'ingrosso regolamentati nei mercati rilevanti.

O62. In primo luogo, l'**OAO 3** evidenzia che, con riferimento alla misurazione delle *performance* in ottica di parità di trattamento, paragonare i KPI relativi ai processi per erogare i servizi agli operatori alternativi rispetto a quelli della divisione *retail* di TIM non sia significativo, fintantoché vige il paradigma di tipo *Equivalence of Output* (EoO), poiché i processi nei due casi sono diversi e poco assimilabili. Il sistema di KPI risulta di scarsa significatività negli scenari di tipo EoO e più efficace invece in contesti in cui è implementato il paradigma di *Equivalence of Input* (EoI), poiché solamente quest'ultimo ha la capacità di assicurare il pieno rispetto della non discriminazione, in quanto gli operatori richiedenti i servizi *wholesale* potranno utilizzare esattamente gli stessi prodotti e processi delle divisioni *retail* dell'operatore SMP.

O63. L'OAO 3 rileva che la definizione di dettaglio dei KPI relativi ai processi per erogare i servizi alla divisione *retail* di TIM non sarà mai completamente condivisa tra OAO e TIM in virtù di limitazioni in merito alla riservatezza dei processi interni dell'*incumbent*; per questo motivo KPI definiti secondo il modello EoO risultano poco significativi. La possibilità di individuare comportamenti discriminatori e quindi applicare gli obblighi di non discriminazione (in conformità all'articolo 10 della direttiva n. 2002/19/CE) sono spesso legati alla trasparenza sui processi da parte dell'*incumbent*.

O64. L'OAO 3 osserva che il nuovo sistema di *provisioning* che TIM sta implementando (NOW), ispirato al modello di *Full Equivalence*, dovrebbe andare nella direzione qui indicata di ridurre i rischi di discriminazione tecnica in quanto tutti gli ordini di lavoro relativi ai servizi ULL/SLU/VULA FTTB per OAO e TIM *retail* transiteranno attraverso la stessa catena di *delivery*. A questo proposito, tuttavia, la società rileva che l'esito del processo di migrazione da CRM verso la nuova catena di *delivery* NOW non è ancora del tutto chiaro, poiché la migrazione è ancora incompleta e in fase di verifica in un apposito tavolo tecnico. A questo proposito si ricorda la diffida a TIM di cui alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delibera n. 133/18/CONS, che mostra come sussistano gravi problemi relativa a ritardi di implementazione e relativi disservizi.

O65. In secondo luogo, l'OAO 3 osserva che, sulla base di quanto definito dall'Autorità nell'ambito della delibera n. 321/17/CONS, per gli ordinativi ULL e SLU gestiti in regime di disaggregazione cambierà il perimetro delle fasi di processo sotto l'esclusivo dominio di competenza di TIM e gli stati in cui gli ordinativi di lavoro o *trouble ticket* possono trovarsi. Infatti, una volta implementata la misura di disaggregazione dei servizi accessori per gli ordini di attivazione *wholesale* ULL e SLU, si renderà necessaria la predisposizione di KPI di parità di trattamento specifici che siano in grado di rendere conto delle effettive *performance* nei nuovi stati del processo. In particolare, sarà importante verificare una effettiva parità di trattamento nei tempi di dispacciamento degli ordinativi/*trouble ticket* verso le imprese *System* per le lavorazioni *on-field*. Ad oggi, pur avendo gli OAO condiviso con TIM la struttura generale del processo che implementa la misura, non sono ancora noti i dettagli implementativi necessari per definire gli stati e i punti di misurazione più idonei alla verifica della parità di trattamento interna-esterna.

O66. In terzo luogo, l'OAO 3 ricorda che la proposta dell'*incumbent* di scorporo della rete di accesso fissa porterebbe alla creazione di un'entità separata, seppur controllata da TIM al 100%, che porterebbe, se effettivamente attuata, modifiche agli attuali processi e paradigmi di fornitura dei servizi *wholesale*, modificando di fatto gli scenari di riferimento del sistema di KPI. Infatti, la realizzazione di tale progetto dovrebbe rendere TIM *retail* un cliente, al pari di tutti gli altri OAO, che acquista servizi attivi (non più quelli passivi in quanto non avrebbe al suo interno le funzionalità per completare il servizio verso il cliente finale) dalla nuova società della rete. In quest'ottica l'attuale modello di *Equivalence*, incentrato sul sistema NOW, andrebbe del tutto rivisto in quanto gestisce di fatto solo i servizi passivi (ULL/SLU/VULA FTTB).

O67. Infine, l'OAO 3 osserva che il procedimento relativo al quarto ciclo di analisi di mercato relativo ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa è ancora in corso e quindi, al fine di garantire i requisiti generali di significatività, misurabilità e semplicità di interpretazione, è essenziale che la revisione dell'impianto di KPI sia determinato solo a valle della eventuale revisione del quadro regolatorio.

O68. Per quanto sopra evidenziato, l'OAO 3 ritiene che al fine di perseguire l'obiettivo di una effettiva e realizzabile parità di trattamento, è prematuro e illogico definire oggi un nuovo sistema di KPI, poiché le evoluzioni sopra riportate potrebbero portare ad un mutamento non soltanto del quadro regolatorio di riferimento ma anche ad un'evoluzione del perimetro di confronto dei processi in oggetto, rendendo inutile qualsiasi set di indicatori eventualmente ora definito. Ad avviso dell'operatore è inoltre opportuno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

definire il nuovo set di KPI solo a valle della messa in esercizio completa delle misure relative all'introduzione della nuova catena di delivery *NOW* e della disaggregazione dei servizi accessori.

O69. In ogni caso l'OAO 3 ritiene necessario definire, contestualmente a degli indicatori di performance (KPI), anche dei valori obiettivo (KPO), al fine di rendere più efficace e rafforzare l'azione di monitoraggio, assicurando in questo modo un efficace controllo del livello di qualità offerto e del rispetto del principio della parità di trattamento nei processi di fornitura dei servizi wholesale. A tal proposito la società evidenzia come sia necessario definire dei valori obiettivo che siano in linea con le esigenze ed aspettative del cliente finale e del mercato; essi dovranno essere necessariamente dei valori "sfidanti", non allineati ai presunti livelli di servizio oggi offerti da TIM.

O70. Vista l'importanza del monitoraggio delle *performance* della fornitura e manutenzione dei servizi *wholesale*, l'OAO 3 ritiene, nelle more della definizione del nuovo set di KPI, che gli attuali indicatori ex del. 309/14/CONS debbano essere aggiornati ed integrati.

O71. Nel dettaglio, l'OAO 3 ritiene importante riportare in maniera esplicita e completa il dato relativo al *backlog* scaduto degli ordinativi in fase di attivazione (ossia quanti ordinativi hanno oltrepassato la data di attesa consegna – DAC eventualmente rimodulata per cause non imputabili a TIM – senza essere stati espletati). Infatti, il valore del *backlog* è ricavabile solo con misura indiretta dai dati forniti oggi da TIM (per esclusione di altre casistiche) e in maniera non esaustiva (per esempio non vengono conteggiati gli ordinativi scaduti e contemporaneamente rimodulati, in quanto scartati dal computo del *backlog* come ordini rimodulati).

O72. La società segnala anche una criticità riscontrata sui dati ex. delibera n. 309/14/CONS e già segnalata all'Autorità, riguardante la discrepanza tra il volume complessivo degli ordinativi considerati da TIM ai fini della valutazione dei KPI e quelli invece riscontrati dall'OAO; tale discrepanza mina la significatività dei dati conferiti da TIM. Al fine di tenere sotto controllo tale aspetto, l'OAO 3 propone che TIM fornisca, parallelamente ai dati ex. Delibera n. 309/14/CONS, anche un dato di controllo che indichi il numero di ordinativi che TIM ha deciso di non considerare ai fini della valutazione dei KPI e la causale per cui tali ordinativi non sono stati considerati ("ordine in coda tecnica", "presenza di un codice progetto", etc.). In questo modo risulterebbe più immediato per l'OAO e TIM stessa la verifica e il monitoraggio della correttezza e conformità del dato fornito.

O73. I KPI definiti nell'ex delibera n. 309/14/CONS, secondo l'OAO 3, devono essere inoltre estesi alla misura dell'accuratezza e disponibilità dei *database* necessari per le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operazioni sulla rete di accesso. Tali elementi, infatti, non sono coperti da alcun indicatore di *performance*, nonostante ricoprano una importanza strategica per lo sviluppo dei servizi e del mercato. A tal fine dovrebbe essere monitorato il numero di minuti di indisponibilità del sistema *database* sull'arco temporale considerato per il monitoraggio, contestualmente al numero di segnalazioni aperte dagli operatori con causali riconducibili alla fattispecie in esame. Un altro elemento che dovrebbe essere oggetto di monitoraggio è il numero di certificazioni di nuovo numero civico richieste dagli operatori nel periodo temporale di riferimento, al fine di monitorare la completezza della banca dati fornita da TIM.

O74. L'OA3 ritiene inoltre essenziali degli indicatori specifici sulla disponibilità dei sistemi informativi di TIM (da monitorare con numero di minuti di indisponibilità dei sistemi sull'arco temporale considerato per il monitoraggio) nonché l'acquisizione degli ordini di attivazione/apertura *trouble ticket* di manutenzione inviati dagli operatori alternativi (valutato come percentuale di ordini/TT non acquisiti rispetto al totale degli ordini inviati dagli OAO). Infine, è necessario che le misurazioni abbiano un aggiornamento periodico e frequente (almeno a livello settimanale) affinché sia possibile effettuare analisi comparate significative e si possano individuare in tempo eventuali fenomeni anomali.

O75. L'OA4 osserva che il Nuovo Modello di *Equivalence* prevede che alcuni servizi *wholesale* (ULL, SLU, VULA) siano offerti in regime di *Full Equivalence*, cioè a parità di processi e di sistemi utilizzati, e che altri (VULA FTTC, WLR, Bitstream, *Shared Access*, Bitstream NGA) siano offerti in regime di *Equivalence Plus*, cioè con equivalenza/comparabilità di processi, in quanto ai servizi di base (ULL, SLU, VULA) si sommano componenti aggiuntive. Nel documento in consultazione vengono quindi proposti dei set di indicatori per il *provisioning* e l'*assurance* dei servizi in *Full Equivalence* e dei servizi in *Equivalence Plus*, con le relative formule di calcolo.

O76. L'OA4 ritiene opportuno attendere il completamento della migrazione alla NCD e la soluzione delle criticità di processo rilevate dagli Operatori durante lo svolgimento della migrazione, prima di definire il nuovo set di indicatori da utilizzare per monitorare l'efficienza e la non discriminazione dei processi di *provisioning* e *assurance*. In aggiunta, Telecom Italia ha notificato all'Autorità (ai sensi dell'art. 50 del CCE) un progetto di separazione volontaria della rete fissa di accesso, che modificherà significativamente il perimetro delle attività e delle unità organizzative/entità che hanno la responsabilità dei processi di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso *wholesale*, con una tempistica al momento non nota ma verosimilmente non breve.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O77. I fattori sopra elencati evidenziano in maniera chiara, secondo l'OAO 4, come i processi e i sistemi di *provisioning* e *assurance* non abbiamo ancora raggiunto un assetto stabile e siano ancora distanti dal garantire un funzionamento efficiente. Inoltre, l'assetto organizzativo è destinato a subire variazioni, superando l'attuale modello di *Equivalence* adottato a partire dal 2017. In questo quadro, a parere dell'operatore, l'Autorità dovrebbe rinviare la revisione complessiva del sistema di KPI e limitarsi ora a rafforzare tale sistema attraverso l'introduzione di alcuni indicatori aggiuntivi che gli Operatori hanno impiegato nel corso del monitoraggio del *roll-out* della Nuova Catena di *Delivery*.

O78. Gli indicatori che l'OAO 4 suggerisce di introdurre sono i seguenti:

1. indicatore dello stato degli ordini espletati, distinti per servizio. Esso prende in esame gli ordini espletati in un arco temporale, individuando i casi in cui il processo di *provisioning* non si è completato in modo corretto (cioè entro DAC o SLA) e quindi può aver comportato un potenziale disservizio per il cliente. Per gli ordini su LA si individuano gli ordini che sono passati attraverso i seguenti stati, prima dell'espletamento: rimodulato, rimodulato e scaduto, scaduto senza alcuna azione precedente. Per gli ordini su LNA gli stati da rilevare sono: data appuntamento assente, scaduto.
2. indicatore dello stato degli ordini in lavorazione (giacenze), distinti per servizio. Esso prende a riferimento lo stesso aggregato di ordini considerati dall'indicatore delle giacenze previsto dalla Delibera n. 309/14/CONS, ma non si limita ad esaminare il fenomeno della rimodulazione, dettagliandone le varie cause, bensì analizza lo stato in cui si trova l'ordine, consentendo di sapere se vi è un potenziale disservizio per il cliente (aspetto estremamente rilevante per gli ordini su LA).

Gli stati rilevati per gli ordini su LA sono i seguenti: DAC non superata – in lavorazione, rimodulato, rimodulato e scaduto, scaduto senza alcuna azione precedente, senza stato. Per quanto riguarda gli ordini su LNA, è rilevante misurare gli ordini in giacenza in stato scaduto (rispetto alla DAC o alla Data appuntamento).

O79. L'OAO 5, pur apprezzando la volontà dell'Autorità di implementare un sistema di KPI che garantisca il rispetto dell'obbligo di non discriminazione, ritiene fondamentale svolgere alcune considerazioni preliminari prima di entrare nel merito del provvedimento posto in consultazione. Lo strumento dei KPI, per quanto necessario, non è di per sé sufficiente a garantire un equo trattamento, una non discriminazione, tra TIM *Retail* e gli OAO; deve infatti essere uno strumento che vada di pari passo con KPO coerenti con le esigenze dei Clienti finali e del Mercato e con un sistema di SLA e penali, la cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rivisitazione, iniziata con il tavolo tecnico previsto dalla delibera n. 623/15/CONS, non si è ancora conclusa. Come infatti prevede la Raccomandazione relativa all'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione (2013/466/UE) è opportuno affiancare ai sistemi di KPI e KPO anche SLA idonei a garantire la fornitura di una qualità concordata del servizio e penali sufficientemente dissuasive da scoraggiare comportamenti discriminatori. Solamente un sistema di valutazione complessivamente inteso permette di verificare e accertare il corretto rispetto del principio di non discriminazione.

O80. In altri termini, sotto il profilo dei KPI e dei KPO generati, l'OA0 5 in generale condivide l'impianto degli indicatori sottoposti a consultazione pubblica, ma osserva come eventi quali cause terzi, forza maggiore, sospensioni, teoricamente rispondenti alle logiche di concorrenza, possano subire un'applicazione pratica erronea con conseguenze fuorvianti.

O81. L'OA0 5 sottolinea che l'Autorità è stata interessata sia da TIM *Wholesale* (WHS) che dagli Operatori per controversie relative a temi attinenti con quanto in consultazione; gli Operatori sono stati convocati da TIM WHS per la dichiarazione di esigibilità degli Interventi a Vuoto (IAV) di *delivery* e *assurance*, mentre gli OAO (l'OA0 5, salvo altri) hanno promosso azioni per l'accertamento di consegne o ripristini dei servizi avvenute fuori SLA e conseguente applicazione di penali. Al di là degli indicatori di prestazione in oggetto, l'operatore osserva che potrebbe essere un ulteriore elemento di valutazione del rispetto dell'*Equivalence* sapere se TIM WHS addebita ed in che misura IAV a TIM *retail* e se quest'ultima richiede l'applicazione di penali per fuori SLA a TIM WHS.

O82. L'OA0 5 rileva che esso offre a partire dal 2007 alla propria Clientela *Business* servizi integrati Voce e Dati; tramite uno o più collegamenti Bitstream rame o NGA su LNA, l'OA0 5 fornisce alle Imprese sia servizi Voce che servizi Broadband. Ne consegue che per il NME Plus e relativi KPI di *Delivery* la società è interessata ad una corretta rilevazione ed obiettiva misurazione dei tempi di fornitura del servizio al Cliente finale, tenuto conto di KO, sospensioni e NR che possono essere differenti fra OAO e OAO e TIM Retail. L'operatore acquista da TIM WHS servizi riferiti al modello di *Equivalence Plus*, non ULL o SLU, di conseguenza, riporta alcune considerazioni sugli indicatori relativi al NME Plus.

O83. In merito agli indicatori di *provisioning*, l'OA0 5 rinnova l'invito a misurare i KPI tenuto conto dell'utilizzo che TIM *Wholesale* fa di sospensioni e KO, troppe volte non giustificate dai fatti; su tutte i KO o sospensioni per cliente non reperibile o irreperibile o per rinuncia Cliente, così come nei casi di appuntamento preso, quando il Cliente non viene contattato secondo le *Policy* di contatto previste. Altra problematica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fatta oggetto anche di diffida da parte dell’Autorità è quella dei “Guasti in attivazione”, che, pur afferendo specificamente al post *delivery*, influenza direttamente i tempi di espletamento degli OL da parte di TIM WHS; secondo l’operatore, si corre il rischio di misurare un KPI, il tempo medio di espletamento della LA o LNA, che non tiene poi conto di fatto del mancato espletamento.

O84. In merito agli Indicatori di *Assurance*, come per quelli di *provisioning*, l’OAO 5 rinnova l’invito a misurare i KPI tenuto conto dell’utilizzo che TIM Wholesale fa di sospensioni, Cause Terzi e Cause di Forza Maggiore, troppo spesso usate da TIM WHS per non pagare penali per TT fuori SLA. A tal fine è auspicabile che l’UPIM, l’ODV o chi effettuerà le attività di misurazione e vigilanza dei KPI proposti, chiedano a TIM WHS evidenza documentale delle cause terzi o forza maggiore, non potendosi limitare alla mera dichiarazione a chiusura del TT; l’OAO non ha alcuno strumento per verificare la veridicità delle dichiarazioni offerte da TIM. Analoghe considerazioni devono essere svolte riguardo alle sospensioni dei TT spesso notificate ad arte e solo dopo la chiusura dei TT.

O85. Un’altra osservazione che la società propone è relativa all’esclusione dei degrading dagli indicatori di *assurance*, che si riferisce solo ai guasti: soprattutto per l’utenza *business*, la fattispecie del c.d. “degrado”, ovvero il decadimento delle prestazioni rispetto alla situazione iniziale, è assimilabile a tutti gli effetti ad un guasto; la società aggiunge che quando si parla di disservizi che causano un guasto sugli accessi dei singoli Clienti, si dovrebbero ricomprendere anche i guasti della rete di *backhauling*, come il guasto sulla porta di un KIT o di un VP/VLAN. È noto che in caso di disservizio sulla rete di *backhauling* l’OAO avvia il *Troubleshooting* sull’elemento di rete di trasporto, ma non sui singoli accessi rimasti disserviti a seguito del guasto occorso sulla componente di trasporto che serve l’area di raccolta interessata.

8. Le valutazioni conclusive dell’Autorità in merito alle premesse generali alla definizione degli indicatori (capitoli 1-6)

V1. In merito alle osservazioni di carattere generale riportate dai partecipanti alla consultazione pubblica, si riportano a seguire le valutazioni dell’Autorità.

V2. **TIM**, al punto O6, propone il superamento del paniere degli attuali KPI di non discriminazione mediante l’abrogazione di tutte le previsioni regolamentari che dal 2002 ad oggi si sono andate sovrapponendo e che hanno portato all’elaborazione di circa 400 diversi KPI.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V3. A tal riguardo l’Autorità ritiene condivisibile la necessità di procedere ad una razionalizzazione degli indicatori di non discriminazione eliminando quelli obsoleti e le sovrapposizioni. Ritiene, tuttavia, che, in questo procedimento, si possa stabilire il principio di carattere generale, rinviando a specifici approfondimenti per l’individuazione degli indicatori da eliminare. L’Autorità pertanto stabilisce che:

- andranno soppressi gli indicatori che non riflettono l’attuale architettura di *provisioning* e *assurance*, ossia che risultano inapplicabili rispetto alla stessa;
- andranno soppressi gli indicatori che forniscono le stesse indicazioni, o comunque derivabili, di quelle fornite dai nuovi indicatori;
- la soppressione avviene e a valle della entrata in vigore dei nuovi indicatori;
- l’Autorità procede alla soppressione degli indicatori sulla base delle proposte dell’ODV e sentiti gli OAO.

V4. La proposta di KPI in consultazione pubblica prevede la distinzione tra OL su Linea Attiva ed OL su Linea Non Attiva; TIM, come riportato al punto O15, ritiene non più opportuna tale distinzione e propone di fare riferimento alla tipologia di lavorazione, distinguendo quindi tra OL di attivazione (per i Nuovi Impianti, NIP) e di migrazione (tra OAO, tra OAO e TIM *Retail* e viceversa, all’interno di un medesimo Operatore).

V5. L’Autorità condivide l’osservazione secondo cui ciò consentirebbe di riferire i KPI ai processi effettivamente in essere che, essendo di natura differente, andrebbero monitorati separatamente. In tal senso, si ritiene corretto individuare degli indicatori di attivazione e di migrazione. Con termine migrazioni si intendono tutte le lavorazioni atte sia al cambio di Operatore (migrazioni da OAO a TIM *Retail* e viceversa, oltre a migrazioni tra OAO) e al cambio di servizio utilizzato dal cliente col medesimo Operatore (OAO o TIM *Retail*). Col termine attivazioni si intendono tutte le lavorazioni atte al *delivery* del servizio di attivazione di un nuovo cliente (NIP) ossia un cliente che prima dell’attività dell’operatore non aveva alcun servizio. Si evidenzia che tale impianto, diversamente dal precedente, permetterebbe il monitoraggio in ottica di parità di trattamento anche delle migrazioni da OAO a OAO.

V6. Come proposto da TIM al punto O16, inoltre, si ritiene corretto che tra gli OL presi in considerazione per i KPI di *delivery*, siano esclusi dal conteggio gli OL che fanno parte di Progetti Speciali con deroga di DAC/SLA, poiché contrattualmente utilizzano processi e tempistiche ad *hoc*, e se considerati nello stesso *basket* introdurrebbero una distorsione all’indicatore. Si ritiene invece che gli ordinativi che sono oggetto di accodamento devono



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essere considerati, a differenza di quanto richiesto da TIM, ma al netto del tempo di accodamento; per questi ordinativi, occorre cioè togliere dal calcolo del tempo di espletamento il tempo di durata della permanenza in coda.

V7. L'OA0 1, al punto O32, ritiene che l'NME sia incompleto, in quanto limita le misure di *Full Equivalence* ad un sottoinsieme dei servizi di accesso *wholesale* regolamentati, nonostante l'Autorità, nella delibera n. 623/15/CONS (art. 64, comma 15), non abbia posto alcuna limitazione, vincolo o restrizione alle misure da prevedere per rafforzare la parità di trattamento. A tal riguardo, si precisa quanto segue.

V8. Si rammenta innanzitutto che nella delibera n. 623/15/CONS relativa all'analisi di mercato dei servizi di accesso alla rete fissa, l'Autorità aveva valutato non proporzionata l'imposizione di un modello di *Equivalence* basato sull'*Equivalence of Input* (EoI), considerati i costi ed i tempi necessari alla relativa implementazione. Coerentemente con il punto 9 della Raccomandazione sulle metodologie di costo e sulla non discriminazione del settembre 2013, avendo riscontrato la non proporzionalità del principio di EoI, l'Autorità aveva dunque confermato l'applicazione del modello di *Equivalence of Output* (EoO). Tuttavia, alla luce delle criticità sollevate dagli operatori, l'Autorità aveva ritenuto di dover rafforzare tale modello di *Equivalence* attraverso una serie di misure, quali la previsione dell'introduzione di rinnovati SLA, del rafforzamento di penali, del rafforzamento dell'*Equivalence* nei processi sottostanti gli ordini di attivazione, nonché di un modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori ai servizi ULL e SLU.

V9. Tale decisione, si fa presente, era stata presa anche sulla base degli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, nell'ambito della quale gli operatori (in particolare Fastweb e Vodafone, punto O19 della delibera n. 652/16/CONS), avevano osservato che, pur ritenendo che l'applicazione del principio di *Equivalence of input* (EoI) avrebbe potuto costituire, in linea teorica, il modo più sicuro per garantire una non discriminazione efficace, continuavano a ritenere condivisibili le conclusioni cui era giunta l'Autorità in esito alle analisi di mercato di cui alla delibera n. 623/15/CONS, ossia di voler procedere all'aggiornamento ed al potenziamento del modello esistente di *Equivalence of output* attraverso la revisione degli SLA e delle penali di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso su rete in rame e in fibra e l'adozione di un efficace modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione e manutenzione.

V10. Tanto premesso, si osserva che Telecom Italia, ai sensi della 623/15/CONS, non era tenuta a proporre un sistema di *full equivalence*, bensì ad introdurre misure di rafforzamento della parità di trattamento, sempre nella cornice di un modello di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

equivalence of output. Nella delibera n. 652/16/CONS, l'Autorità, quindi, ha valutato che Telecom Italia, presentando volontariamente una misura per l'implementazione di un modello di *Full Equivalence* per un sottoinsieme dei servizi di accesso *wholesale*, abbia fornito maggiori garanzie di parità di trattamento, rispetto a quelle richieste dalla delibera di analisi di mercato. La fornitura dei servizi base di accesso all'ingrosso regolamentati agli OAO ed a TI Retail mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati, infatti, garantisce la completa parità di trattamento tra la divisione retail di Telecom Italia e gli OAO, per quanto riguarda la fornitura dei principali servizi del mercato n. 3a di cui alla delibera n. 623/15/CONS (ULL e SLU) nonché per il servizio VULA FTTH/B. In tal senso, l'Autorità ha valutato positivamente il maggior rafforzamento del modello di *Equivalence* per i servizi base di Telecom Italia. Gli altri servizi di accesso *wholesale* regolamentati sono offerti secondo un modello di *Equivalence* potenziato rispetto all'attuale (*Equivalence+*), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione della componente di servizio base, processata in *Full Equivalence*.

V11. Nella suddetta delibera n. 652/16/CONS, comunque, l'Autorità si è riservata di valutare in un successivo procedimento istruttorio la proporzionalità dell'estensione del modello di *full equivalence* a tutti i servizi *wholesale* regolamentati, anche tenuto conto dell'impatto sul mercato, in termini di costi e benefici, dell'implementazione di tale modello di *Equivalence* per i servizi base.

V12. Al punto O37, l'OAO 1 sottolinea che sebbene il NME sia stato approvato da tempo, esso non è stato ancora pienamente attuato da TIM, tenuto conto che la migrazione alla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), che di tale modello è un elemento essenziale, risulta al momento bloccata a causa delle numerose criticità emerse nel suo funzionamento, imputabili alle modalità di realizzazione della NCD messa in atto da TIM.

V13. A tal riguardo, si fa presente che le difficoltà tecniche emerse nel processo di migrazione dalla vecchia alla nuova catena di *delivery* sono frutto della significativa complessità sottostante a tale tipo di innovazione e che, comunque, tali difficoltà appaiono risolte, tenuto conto che la conclusione del processo di migrazione si è realizzata di fatto il 2 luglio 2018, con la migrazione dell'ultimo *kit* geografico previsto dal Piano di migrazione, come concordato nell'ambito del Tavolo Tecnico di cui all'art. 11, comma 2, lett. a), della delibera n. 652/16/CONS²⁶. Si rammenta che il tavolo tecnico si è riunito

²⁶ Il processo di migrazione alla NCD è stato avviato il 23 ottobre 2017, con il rilascio del primo *Kit*, ed è stato sospeso il 13 dicembre 2017, su richiesta degli OAO nell'ambito del Tavolo Tecnico NCD, alla luce delle prestazioni insoddisfacenti della NCD. L'Autorità, con la delibera n. 133/18/CONS del 15 marzo 2018, ha diffidato, ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, Telecom Italia S.p.A. a rispettare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

periodicamente e con continuità, assicurando agli operatori di potersi confrontare sui temi, di natura prettamente tecnica, che hanno ostacolato l'attuazione della migrazione nei tempi inizialmente auspicati. In generale, si rileva che, comunque, non sono emerse segnalazioni da parte dell'OdV circa eventuali pratiche di discriminazione interno-esterno attuate da TIM nell'adozione del NME.

V14. L'OA0 1 rileva, al punto O38, che anche l'attuazione della misura di disaggregazione dei servizi accessori (*provisioning* ed *assurance*) ai servizi di accesso ULL e SLU non risulta compiutamente attuata, con impatti molto rilevanti sulla qualità dei servizi offerti e sull'applicazione del principio di non discriminazione; la definizione di un set di KPI-nd non può prescindere dalla completa attuazione di tali misure.

V15. A tal riguardo, si fa presente che l'Autorità ha avviato ad ottobre 2017 le attività dell'Unità di Monitoraggio per l'attuazione della misura di disaggregazione, ai sensi della delibera n. 321/17/CONS, che si è sviluppata attraverso numerose riunioni di un Tavolo Tecnico cui hanno partecipato tutti i principali operatori. Nonostante i diversi punti di disaccordo emersi durante la discussione e le specifiche richieste degli operatori, che hanno allungato inevitabilmente i tempi di implementazione, il tavolo tecnico ha garantito l'attuazione dei passi preliminari previsti dalla delibera n. 321/17/CONS, ed in particolare la selezione dei *System* per Aree di Cantiere (AdC) e la definizione dell'Accordo Quadro tra OAO e TIM. A valle di questi *step* preliminari, la discussione è proseguita tra gli operatori con l'obiettivo di adottare scelte condivise per l'implementazione dei processi alla base della disaggregazione e su eventuali SLA da introdurre. Ad oggi, risolte le questioni di carattere tecnico e alcune questioni di carattere formale (come la richiesta di invio da parte dei *System* di una nuova offerta di *provisioning* e *assurance* e la definizione di uno SLA e relativa penale sul tempo di accoglienza degli ordini di lavoro) il sistema è pronto per accogliere ordini "disaggregati". È pertanto prevedibile un rapido avvio della disaggregazione non appena sottoscritti i contratti con i *System*, unico elemento che resta per la completa attuazione dell'impianto di cui alla delibera n. 321/17/CONS.

V16. Circa l'impatto della proposta di separazione della rete di accesso fissa di TIM (osservazione O39 dell'OA0 1), attualmente al vaglio dell'Autorità, si ritiene che, alla luce delle caratteristiche tecniche del progetto presentato dall'operatore SMP, non vi saranno verosimilmente modifiche significative all'impianto dei KPI che si va a definire con il presente procedimento (come peraltro confermato anche dalla stessa TIM al punto O29). Ciò detto, l'Autorità si riserva di intervenire tempestivamente a valle della

gli obblighi di fornitura dei servizi di accesso *wholesale* di cui alle delibere nn. 623/15/CONS e 652/16/CONS. A seguito del miglioramento delle prestazioni della NCD, il processo di migrazione è quindi ripreso il 10 maggio 2018, per concludersi con l'apertura del *kit* n. 6 il 2 luglio u.s..



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conclusione del processo di separazione della rete di accesso, le cui tempistiche non sono al momento note con certezza, laddove si renderà necessario un adeguamento del *set* di KPI definito.

V17. Con riferimento al monitoraggio della qualità dei servizi *wholesale* offerti da TIM ai sensi della delibera 309/14/CONS, che l'OA0 1 ritiene necessario continuare ad attuare anche al fine di valutare il livello di parità di trattamento (osservazione O40), si fa presente che gli indicatori definiti e monitorati in tale ambito rimangono in vigore, ma sono integrati col presente provvedimento al fine di misurare non solo il livello di *performance* dei processi, ma anche il livello di parità di trattamento garantito nell'offerta dei servizi. A tal riguardo, si rimanda alla discussione dei singoli KPI, più avanti riportata.

V18. Per il tema del perimetro di misurazione degli indicatori, che l'OA0 1 propone di modificare rispetto alla proposta in consultazione misurando gli indicatori separatamente per ciascun servizio e per singolo Operatore (osservazioni O45 e successive), si rimanda alle valutazioni dell'Autorità sul perimetro di confronto dei servizi riportate nel punto V40 e successivi.

V19. Infine, con riferimento alla richiesta dell'OA0 1 di istituire un Tavolo Tecnico permanente con l'obiettivo di definire, modificare e mantenere i KPI di parità di trattamento ed i KPO di *performance*, si ritiene opportuno che ciò possa essere attuato nell'ambito del Tavolo Tecnico in corso sulla migrazione alla NCD, cui già oggi partecipano tutti gli operatori nonché l'OdV.

V20. L'OA0 2 ritiene che tutti gli indicatori in regime di *Full Equivalence*, sia quelli di *provisioning* che quelli di *assurance*, devono essere misurati considerando anche gli ordini che verranno gestiti in ottica di disaggregazione, a differenza di quanto riportato nello schema di provvedimento (osservazione O50).

L'Autorità evidenzia a tal riguardo che gli OL gestiti nell'ambito della disaggregazione non possano essere confrontati direttamente con quelli gestiti in modalità *c.d.* "da OR", tenuto conto delle differenze nei processi di fornitura dei servizi, negli attori coinvolti nelle attività nonché nella diversa gestione delle responsabilità in capo a TIM ed agli OAO, in particolare in presenza di prestazioni aggiuntive richieste dagli OAO alle aziende *System*, oltre che di SLA anche differenti da quelli base da Offerta di Riferimento. In generale, i KPI-nd hanno lo scopo di misurare le prestazioni delle attività sotto il diretto controllo di TIM e quindi non possono che riferirsi ai processi la cui competenza ricade sotto l'esclusivo dominio di TIM stessa. Nel caso specifico, ricadono in tale ambito di competenza la parte del processo di *provisioning* prima della *Policy* di Contatto e il transito del TT prima del dispacciamento *On Field*. Si conferma pertanto l'opportunità di calcolare i KPI-nd escludendo dal computo gli OL in disaggregazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V21. Tuttavia, al fine di monitorare l'efficacia del processo di disaggregazione, si ritiene opportuno prendere in considerazione la possibilità di definire specifici KPI per gli OL gestiti in modalità disaggregata (in aggiunta al KPI già previsto in consultazione per il monitoraggio del tempo di dispacciamento dell'OL da parte di TIM); a tal riguardo, si rimanda al Tavolo Tecnico in corso sulle procedure di disaggregazione la valutazione circa l'opportunità di definire tali specifici indicatori.

V22. L'OA0 2 propone di estendere il campo di applicazione degli indicatori proposti anche ai processi di cessazione di TIM *wholesale* dei diversi servizi considerati (osservazione O56). A tal riguardo si ritiene che il *set* di indicatori proposto è coerente con le previsioni della delibera n. 623/15/CONS, all'art. 64 comma 12, e che quindi, anche al fine di limitare il numero complessivo di indicatori da monitorare, non sia opportuno estendere tale *set* anche ai processi di cessazione.

V23. In risposta all'osservazione O57, l'Autorità ritiene opportuno che i valori obiettivo (KPO) vadano fissati a valle della definizione dei relativi KPI, nell'ambito del Tavolo Tecnico in corso sulla migrazione alla NCD che, come sopra precisato, avrà anche l'obiettivo di definire, modificare e mantenere i KPI di parità di trattamento.

V24. In merito all'intervallo di un mese preso a riferimento temporale da molte delle definizioni proposte dei KPI, come evidenziato dall'OA0 2, si ritiene opportuno considerare il mese solare, in quanto consente di fissare più semplicemente il periodo di rilevazione per il calcolo dell'indicatore (in tal modo i dati presenti nel sistema sono elaborati sempre nello stesso intervallo di date, ad esempio dal primo giorno all'ultimo giorno del mese solare). Per quanto riguarda infine l'osservazione dell'OA0 2 sulla scelta della DES o della DRO, si fa presente che saranno considerati, ai fini del calcolo degli indicatori, gli ordini la cui DES ricade nell'intervallo prescelto per ciascun KPI.

V25. In merito alle osservazioni dell'OA0 3 sul tema dell'EoI, si ribadisce quanto già detto in risposta alle osservazioni dell'OA0 1 di cui al paragrafo V11.

V26. Sul tema del processo di migrazione verso la nuova catena di *delivery* NOW, che secondo l'OA0 3 non è ancora del tutto chiaro ed impedisce al momento di definire un set di KPI a carattere definitivo, si richiama quanto argomentato in merito alle medesime osservazioni proposte dall'OA0 1 (valutazioni del punto V13). Analogamente, relativamente all'implementazione dei processi di disaggregazione dei servizi accessori si rimanda alle valutazioni fornite dall'Autorità in risposta alle osservazioni dell'OA0 1 (punto V14).

V27. Come già anticipato in risposta alle osservazioni dell'OA0 1, si ritiene che l'impatto della proposta di separazione della rete di accesso fissa di TIM (osservazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O66 dell'OAO 3), alla luce delle caratteristiche tecniche del progetto presentato dall'operatore SMP, non comporterà verosimilmente delle modifiche significative all'impianto dei KPI che si va a definire con il presente provvedimento.

V28. Sull'osservazione dell'OAO 3 circa il fatto che sarebbe prematuro e illogico definire oggi un nuovo sistema di KPI, alla luce delle argomentazioni riportate dalla società (O64-O68), si fa presente che ai sensi della delibera n. 623/15/CONS, nonché della normativa europea ed in particolare della Raccomandazione sulle metodologie di costo e sulla non discriminazione del 2013, l'Autorità è tenuta a monitorare il rispetto della parità di trattamento da parte dell'operatore SMP. In tal senso, la Raccomandazione evidenzia che i *key performance indicators* sono lo strumento più adatto per rilevare potenziali comportamenti discriminatori da parte dell'operatore SMP e per migliorare la trasparenza riguardo alla fornitura e alla qualità dei prodotti di accesso all'ingrosso regolamentati nei mercati rilevanti. Gli attuali indicatori, con il completamento della migrazione alla NCD e con la progressiva migrazione dai servizi tradizionali offerti su rete *legacy* a quelli su rete NGA, risultano incompleti e necessitano di un adeguamento in tempi brevi, non compatibili comunque con le tempistiche di attuazione del progetto di separazione della rete di accesso di TIM.

V29. Sulla definizione dei KPO (osservazione O69 dell'OAO 3), si ribadisce quanto premesso in risposta all'osservazione dell'OAO 2, ossia che si ritiene opportuno che i valori obiettivo vadano fissati a valle della definizione dei relativi KPI-nd, nell'ambito del Tavolo Tecnico in corso sulla migrazione alla NCD. In merito ai KPI di QoS, si rammenta che con la delibera n. 623/15/CONS (allegato H), l'Autorità ha già fissato i corrispondenti KPO, e le relative penali, al fine di incentivare Telecom Italia a porre in essere i necessari adeguamenti di sistema, con riferimento al tasso di rimodulazione della DAC, alla sua ripetitività, al tasso di *backlog*, ai tempi di risposta alle segnalazioni degli operatori, alle notifiche e alla correttezza dei KO.

V30. Con riferimento al monitoraggio della qualità dei servizi *wholesale* offerti da TIM ai sensi della delibera 309/14/CONS, si rimanda alla valutazione V17 in risposta ad analogo osservazione dell'OAO 1. Circa la richiesta dell'OAO 3 di riportare in maniera esplicita e completa il dato relativo al *backlog* scaduto degli ordinativi in fase di attivazione, si rimanda alle valutazioni dell'Autorità sugli specifici KPI-nd, riportate nel relativo Allegato B.

V31. Sul tema sollevato dall'OAO 3 in riferimento ai dati di monitoraggio *ex* delibera n. 309/14/CONS, riguardante la discrepanza tra il volume complessivo degli ordinativi considerati da TIM ai fini della valutazione dei KPI e quelli invece riscontrati dall'OAO, si fa presente che l'Autorità ha avviato un'attività di vigilanza, su segnalazione di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Fastweb, al fine di verificare, in particolare, i criteri utilizzati da TIM per l'estrazione dei report di cui alla delibera n. 309/14/CONS, con specifico riferimento agli ordini non inclusi.

V32. L'OA0 3 rileva infine la necessità di integrare i KPI definiti nella delibera n. 309/14/CONS, estendendoli alla misura dell'accuratezza e disponibilità dei *database* necessari per le operazioni sulla rete di accesso, ed in generale alla disponibilità dei sistemi informativi di TIM (osservazioni O73, O74). A tal riguardo, si fa presente che l'OdV, su richiesta della stessa Autorità, ha sviluppato una prima proposta di KPI di qualità e non discriminazione per le funzionalità del sistema *NetMap*. Il programma delle attività 2018 dell'OdV prevede che tale attività di analisi prosegua, tenuto anche conto che solo di recente gli operatori hanno iniziato ad utilizzare massivamente il nuovo *database*.

V33. Con riferimento alle osservazioni dell'OA0 4 circa la necessità di rinviare la revisione complessiva del sistema di KPI e limitarsi ora a rafforzare tale sistema attraverso l'introduzione di alcuni indicatori aggiuntivi che gli Operatori hanno impiegato nel corso del monitoraggio del *roll-out* della Nuova Catena di *Delivery* (O75-O78), si rimanda alle valutazioni precedentemente riportate in merito all'impatto sulla definizione dei KPI del processo di migrazione alla NCD, dell'implementazione della disaggregazione dei servizi e del progetto di separazione volontaria della rete di accesso di TIM; l'Autorità ribadisce in tal senso l'opportunità di completare con il presente provvedimento la definizione del set di KPI-nd.

V34. Circa le osservazioni dell'OA0 5 sull'importanza di definire opportuni KPO, si rimanda a quanto detto in proposito nei punti precedenti; si aggiunge che in merito alla problematica secondo cui gli eventi quali cause terzi, forza maggiore, sospensioni, possano subire un'applicazione pratica erronea con conseguenze fuorvianti, si ritiene che essa possa essere affrontata nell'ambito delle future attività di monitoraggio dei KPI definiti con il presente provvedimento.

V35. Nel dettaglio, circa l'utilizzo che TIM *Wholesale* fa di sospensioni, Cause Terzi e Cause di Forza Maggiore, segnalato dall'OA0 5 (punto O84), si fa presente che l'Autorità ha, in proposito, già evidenziato a livello regolamentare l'opportunità di una maggiore trasparenza nelle delibere nn. 94/12/CIR (art. 3, comma 3) e 747/13/CONS (art. 2, comma 17).

V36. Nella prima delibera è previsto che "*Telecom Italia indica, ai fini dell'offerta di riferimento bitstream per l'anno 2013, qualora in fase di chiusura del Trouble Ticket (TT) si rendesse necessario il ricorso alla causale "cause di forza maggiore" ed ai fini di una maggiore trasparenza, le informazioni relative alla causa di forza maggiore*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riscontrata, indicando altresì il luogo/elemento di rete interessato e la data ed ora in cui questo è stato riscontrato”.

V37. Nella seconda delibera è altresì previsto che “*Telecom Italia indica, ai fini dell’offerta di riferimento ULL, qualora in fase di chiusura del Trouble Ticket (TT) si rendesse necessario il ricorso alla causale “cause di forza maggiore” ed ai fini di una maggiore trasparenza, le informazioni relative alla causa di forza maggiore riscontrata, indicando altresì il luogo/elemento di rete interessato e la data ed ora in cui questo è stato riscontrato”.*

V38. Infine, sul tema relativo all’esclusione dei degrading dagli indicatori di *assurance* (osservazione O85 dell’OAO 5), l’Autorità ritiene condivisibile il rilievo dell’operatore e ritiene che gli indicatori di *assurance* vadano quindi calcolati anche con riferimento ai degrading. In tal senso, il *set* di indicatori è stato completato al fine di includere anche il calcolo delle *performance* relative ai degrading, come riportato in Allegato B.

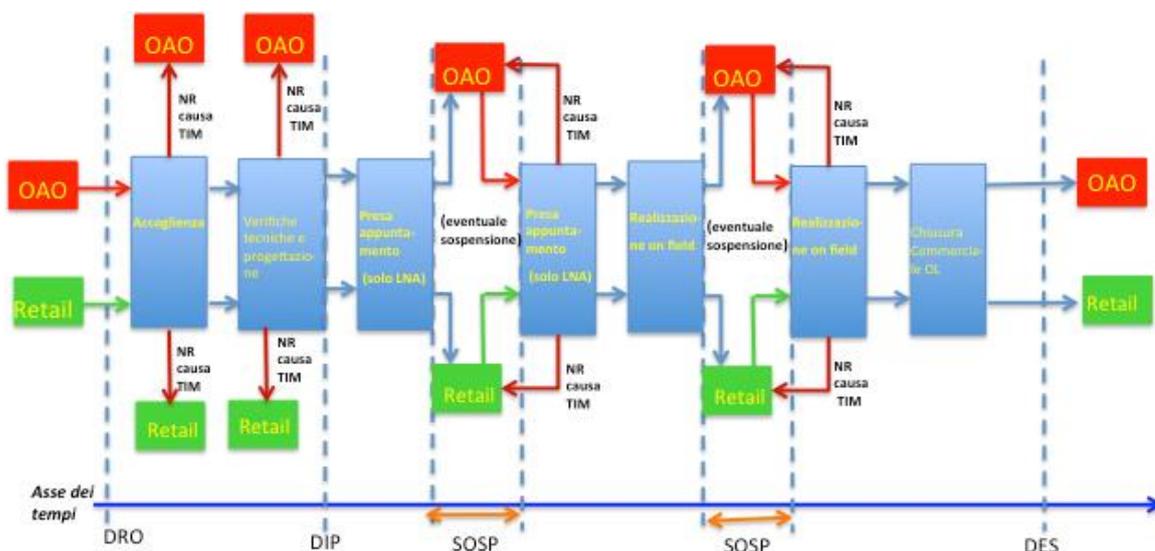


Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

9. Indicatori per servizi forniti in *Full Equivalence*

9.1. KPI 1 FE - Indicatori di delivery in *Full Equivalence*

100. La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura relativi agli indicatori di delivery in *Full Equivalence* (sinteticamente indicati con KPI 1FE).



DRO: DATA RICEZIONE ORDINE

DES: DATA ESPLETAMENTO ORDINE

DIP: DATA INOLTRO A PRESA APPUNTAMENTO/IMPRESA TERZA (in regime disaggregato)

SOSP: TEMPI DI SOSPENSIONE PER CAUSE NON TELECOM ITALIA

Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, si ritiene opportuno in linea di massima per tutti gli indicatori di delivery, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia di piattaforma di rete utilizzata (rete in rame o rete *ultrabroadband*), come di seguito descritto.

Confronto tra servizi su rete in rame: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL ULL e degli OL SLU del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL ULL e degli OL SLU del segmento Wholesale.

Confronto tra servizi su rete *ultrabroadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) del segmento



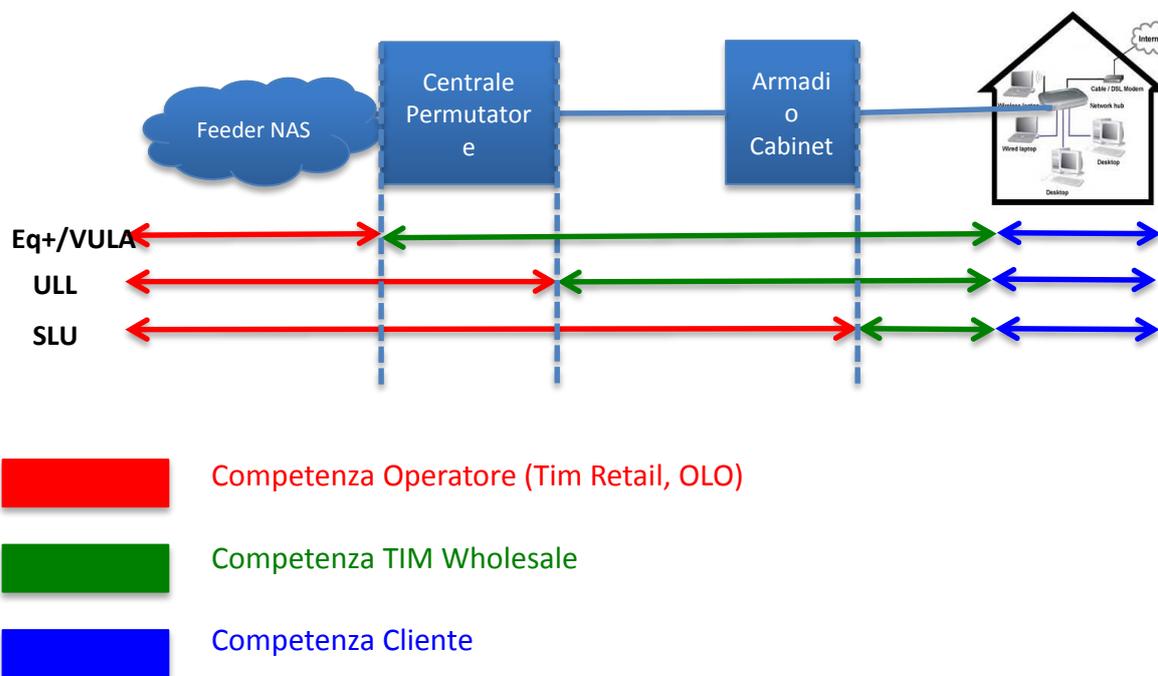
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) del segmento Wholesale.

9.2. KPI 2 FE - Indicatori di assurance in Full Equivalence

Nei processi di assurance in regime di Full Equivalence, l'insieme di riferimento è costituito dai guasti che rientrano nel dominio di rete di competenza TIM Wholesale al netto di "cause di forza maggiore" e "causa terzi".

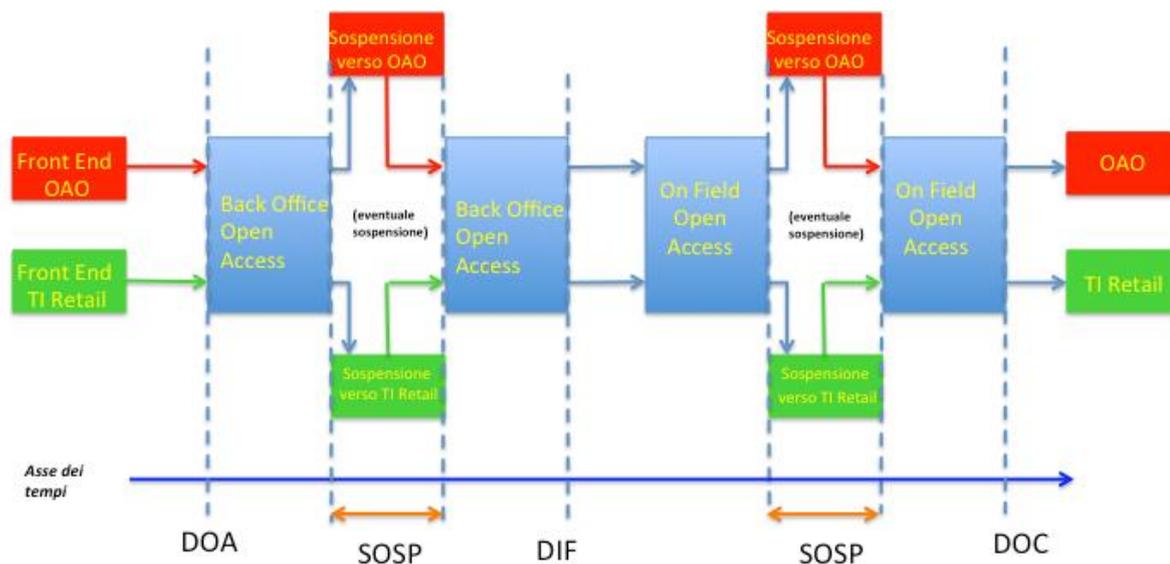
La seguente figura riporta il dominio di rete di competenza di TIM Wholesale per i servizi in regime di Full Equivalence (evidenziata in verde).



La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura per gli indicatori di *assurance* in Full Equivalence (sinteticamente indicati come KPI 2FE).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



DOA: DATA/ORA APERTURA DEL TROUBLE TICKET (TT)

DIF: DATA DI INVIO TICKET ON FIELD

DOC: DATA/ORA CHIUSURA DEL TROUBLE TICKET (TT)

SOSP: TEMPI DI SOSPENSIONE PER CAUSE NON TELECOM ITALIA

Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, anche per i processi di *assurance*, si ritiene opportuno, in linea di massima per tutti gli indicatori, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia di piattaforma di rete utilizzata (rete in rame o rete *ultrabroadband*), come di seguito descritto:

- Confronto tra servizi su rete in rame: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee ULL e SLU del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee ULL e SLU del segmento Wholesale.
- Confronto tra servizi su rete *ultrabroadband*: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei *Trouble Ticket* su linee VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) del segmento Wholesale.

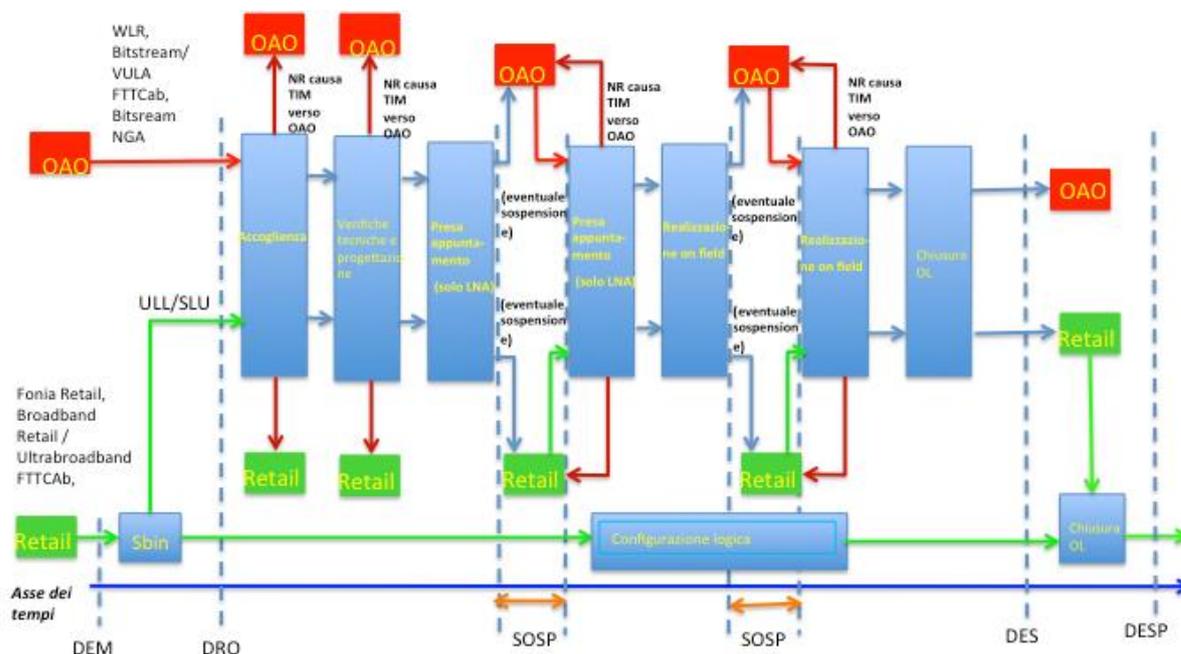


Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

10. Indicatori per servizi forniti in *Equivalence Plus*

10.1. KPI 1 EP - Indicatori di delivery in *Equivalence Plus*

La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura relativi agli indicatori di delivery in *Equivalence Plus* (sinteticamente indicati con KPI 1 EP).



Come si vede dalla figura, in regime di *Equivalence Plus* “l’end- to -end” dei servizi omologhi Retail e Wholesale non coinciderebbe in termini di punti di misura. Infatti, nel caso Wholesale l’“end-to-end” è compreso tra l’istante DRO e l’istante DES, mentre nel caso Retail l’“end-to-end” va dall’istante DEM all’istante DESP. Per la definizione degli indicatori sono possibili, secondo l’ODV, due approcci:

- 1) Si confronta il processo Retail solo per la parte del servizio base (ULL o SLU) sotteso al servizio di accesso (da DRO a DES) con il corrispondente servizio Wholesale “end-to-end” (da DRO a DES); in questo caso, come ulteriore dato di riferimento si deve considerare per Retail e Wholesale la prima DAC (quella indicata da OAO/Retail nell’ordinativo);
- 2) Si confronta il processo Retail “end-to-end” (da DEM a DESP) con il corrispondente servizio Wholesale “end-to-end” (da DRO a DES); in questo caso,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

come ulteriore dato di riferimento si deve considerare per Retail e Wholesale il primo appuntamento al posto della prima DAC.

Nella propria proposta l'ODV riporta, a titolo di esempio, il confronto Retail –Wholesale riferito al solo intervallo compreso tra DRO e DES. Quindi, per TIM Retail si considerano in realtà solo i servizi di base sottesi ai servizi di accesso considerati (ULL distinto tra ULL fonia e ULL broadband) e SLU.

Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, l'ODV ritiene opportuno, in linea di massima, per tutti gli indicatori di delivery, distinguere i livelli di implementazione in base alla tipologia servizi (fonia, broadband, ultrabroadband), come di seguito descritto:

- **Confronto tra servizi fonia:** si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL fonia del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL WLR del segmento Wholesale.
- **Confronto tra servizi broadband:** si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL broadband del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL Bitstream del segmento Wholesale.
- **Confronto tra servizi ultrabroadband:** si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL ultrabroadband del segmento Retail (solo su piattaforma FTTCab) con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme degli OL VULA e Bitstream NGA (su piattaforma FTTCab) del segmento Wholesale.

10.2. KPI 2 EP - Indicatori di assurance in Equivalence Plus

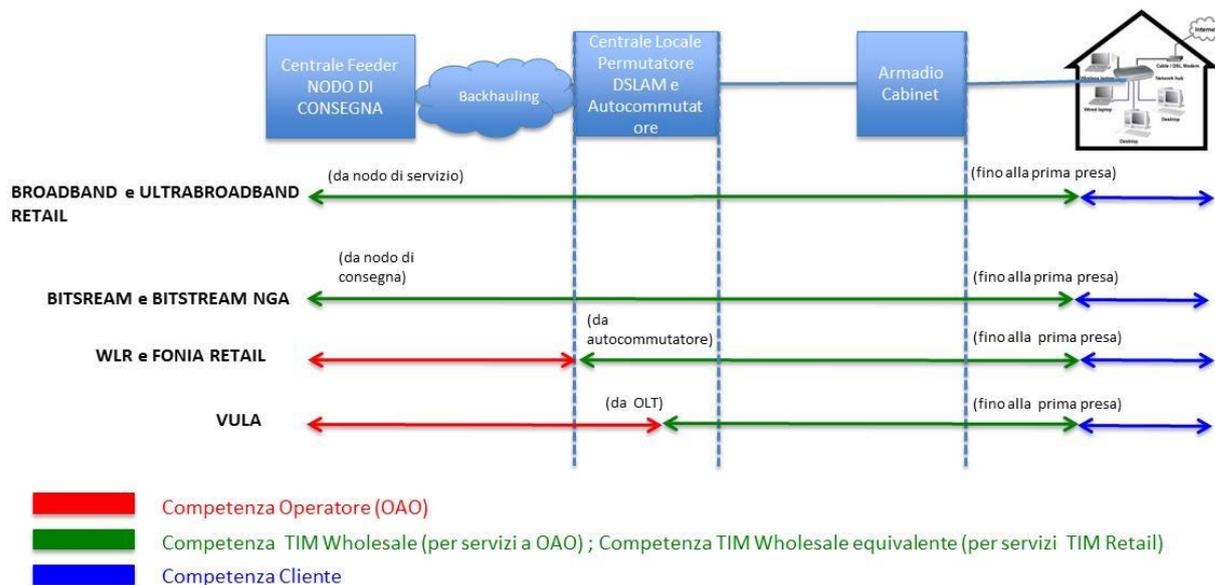
Nei processi di *assurance* in regime di Equivalence Plus, l'insieme di riferimento per i servizi agli OAO è costituito dai guasti che rientrano nel dominio di rete di competenza TIM Wholesale al netto di “cause di forza maggiore” e “causa terzi”.

Per i servizi Retail si considerano i guasti rilevati sulla parte di rete corrispondente a quella individuata per il servizio OAO omologo o assimilato.

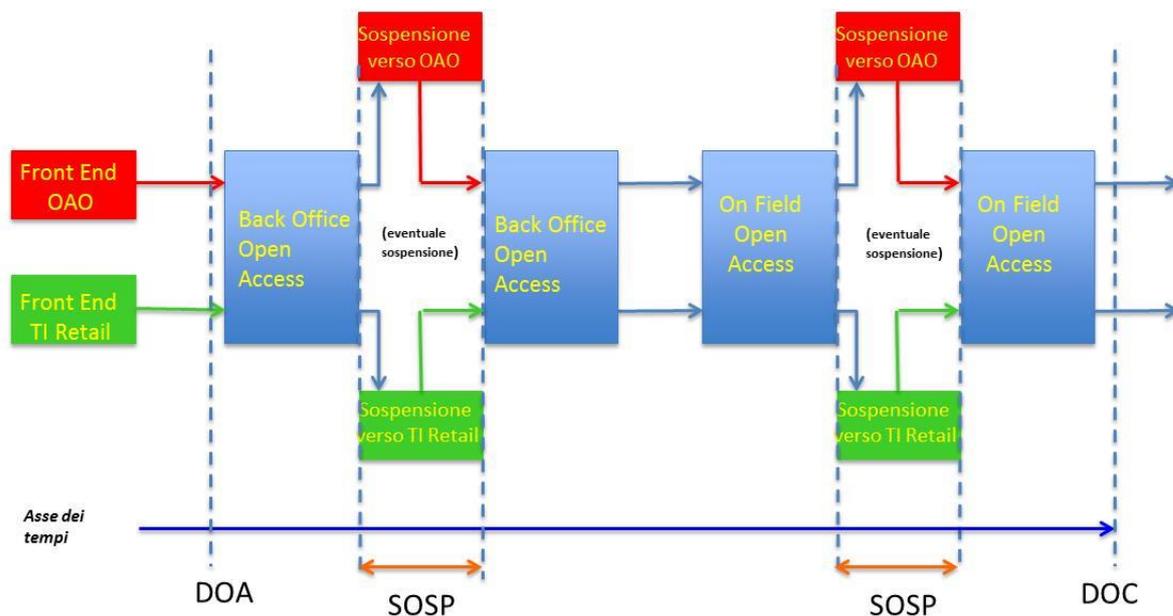
La seguente figura riporta il dominio di rete di competenza di TIM Wholesale per i servizi in regime di Full Equivalence (evidenziata in verde).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



La figura seguente riporta lo schema di riferimento per i punti di misura per gli indicatori di *assurance* in Equivalence Plus (sinteticamente indicati come KPI 2EP).



Per quanto riguarda il perimetro di confronto dei servizi, anche per tutti gli indicatori di *assurance*, si ritiene opportuno, in linea di massima, distinguere i livelli di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

implementazione in base alla tipologia servizi (fonia, broadband, ultrabroadband), come di seguito descritto:

- Confronto tra servizi fonia: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei Trouble Ticket sulle linee fonia del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei Trouble Ticket su linee WLR del segmento Wholesale.
- Confronto tra servizi broadband: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei Trouble Ticket su linee broadband del segmento Retail con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei Trouble Ticket su linee Bitstream del segmento Wholesale.
- Confronto tra servizi ultrabroadband: si confronta il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei Trouble Ticket su linee ultrabroadband del segmento Retail (solo su piattaforma FTTCab) con il KPI calcolato sul battente costituito dall'insieme dei Trouble Ticket su linee VULA e Bitstream NGA (su piattaforma FTTCab) del segmento Wholesale.

11. Le osservazioni degli operatori sul perimetro di confronto dei servizi proposto in consultazione

O86. In merito al perimetro di confronto dei servizi, si rappresenta a seguire, in maniera schematica, la proposta espressa in consultazione e la posizione degli operatori intervenuti.

Perimetro servizi in Full Equivalence

DELIBERA n. 27/18/CONS		
SLU + ULL TIM RETAIL	Vs	SLU + ULL OAO
VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) TIM RETAIL	Vs	VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO

PROPOSTA TIM, OAO 2		
SLU TIM RETAIL	Vs	SLU OAO
ULL TIM RETAIL	Vs	ULL OAO
VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) TIM RETAIL	Vs	VULA (Ftt dp, FTTB, FTTH) OAO



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROPOSTA OAO 1		
SLU TIM RETAIL	Vs	SLU OAO, OAO1, OAO2, ..., OAO N*
ULL TIM RETAIL	Vs	ULL OAO, OAO1, OAO2, ..., OAO N*
VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) TIM RETAIL	Vs	VULA (Fttdp, FTTB, FTTH) OAO, OAO1, OAO2, ..., OAO N*

* L'operatore chiede che ogni indicatore sia calcolato con riferimento a ciascun singolo OAO

Perimetro servizi in *Equivalence+*

DELIBERA n. 27/18/CONS		
FONIA RETAIL	Vs	WLR
BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
ULTRA BROADBAND RETAIL (solo FttCab)	Vs	VULA (FttCab) + Bitstream NGA (FttCab)

PROPOSTA TIM		
FONIA RETAIL	Vs	WLR
BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM
ULTRA BROADBAND TIM RETAIL solo FTTCab	Vs	VULA (FTTCab) + Bitstream NGA (FTTCab)

PROPOSTA OAO 1		
FONIA RETAIL	Vs	WLR OAO, OAO1, OAO2, ..., OAO N*
BROADBAND RETAIL	Vs	BITSTREAM OAO, OAO1, OAO2, ..., OAO N*
ULTRA BROADBAND TIM RETAIL solo FTTCab	Vs	VULA (FTTCab) + Bitstream NGA (FTTCab) OAO, OAO1, OAO2, ..., OAO N*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

12. Le valutazioni conclusive dell'Autorità in merito al perimetro di confronto dei servizi e sugli specifici indicatori

V40. L'Autorità ritiene opportuno accogliere la richiesta di TIM e dell'OAO 1 di precisare che i KPI vanno calcolati separatamente per servizio ULL e SLU, tenuto conto delle differenze sostanziali tra i due servizi. Non si ritiene invece opportuno calcolare gli indicatori separatamente per ciascun OAO, come proposto dall'OAO 1, in quanto ciò risulterebbe non proporzionato allo scopo di valutare la non discriminazione interna-esterna ed introdurrebbe un'eccessiva complessità nel sistema di monitoraggio. Per eventuali esigenze di attività di vigilanza da parte dell'Autorità, o a seguito di richiesta avanzata da uno specifico OAO all'Autorità o verso l'OdV, TIM dovrà comunque rendere disponibile in tempi adeguati il dettaglio per singolo OAO degli indicatori di *performance*.

In relazione all'elenco degli specifici indicatori sottoposti a consultazione pubblica e richiamati in **Allegato A**, si rinvia **all'Allegato B** in cui sono riportati, per ciascuno di essi, le osservazioni degli operatori, le relative valutazioni dell'Autorità ed il *set* finale di indicatori approvato.

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Ai sensi dell'art. 64, comma 12, della delibera n. 623/15/CONS, è approvato il Sistema di *Key Performance Indicator* (KPI) di non discriminazione riportato nell'Allegato B alla presente delibera.
2. Telecom Italia provvede ad implementare il Sistema di KPI di cui al comma 1 entro sei mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.
3. L'Autorità avvia una specifica attività, d'intesa con l'OdV, finalizzata alla semplificazione del sistema di indicatori adottato con atti precedenti a questo provvedimento. La semplificazione si basa sul principio di applicabilità degli indicatori all'attuale catena di *provisioning* e *assurance* e di non sovrapposizione. L'Autorità procede, in esito a questa attività e sentiti gli operatori, alla soppressione degli indicatori che non soddisfano i suddetti criteri.

La presente delibera è notificata a TIM e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di pubblicazione dello stesso.

Roma, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi