



PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Relazione Annuale 2025

Attività e risultati del 2024

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Relazione Annuale 2025

*Attività
e risultati
2024*

Sommario

1.	Quadro di sintesi	9
2.	Organizzazione e funzioni dell'Organo di vigilanza	15
3.	Evoluzione del quadro normativo e regolamentare in tema di rete di accesso	25
	3.1. Il nuovo assetto della Rete di TIM	25
	3.2. Gli interventi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	29
	3.3. Gli interventi dell'Autorità per la concorrenza e il mercato	31
4.	Monitoraggio dei Gruppi di Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS	35
	4.1. Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 2	35
	4.1.1 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione	35
	4.1.2. Piano di incentivazione manageriale	35
	4.1.3 Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi	36
	4.2. Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 3 e 4	36
	4.2.1. Introduzione	36
	4.2.2. KPI Delibera n. 395/18/CONS	37
	4.2.3. Criticità dei KPI Delibera n. 395/18/CONS	40
	4.2.4. Analisi dei KPI Delibera n. 395/18/CONS per l'anno 2024	41
	4.2.5. Gli impatti della disaggregazione	49
	4.3. Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 5 e 6	54
	4.3.1. La qualità della rete fissa di accesso	54
	4.3.2. Lo sviluppo della rete fissa di accesso	57
5.	Attività svolta su richiesta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	63
	5.1. Introduzione	63
	5.2. Verifica della correttezza del calcolo dei KPI, di cui alla Delibera n. 395/18/CONS	63
	5.3. Impatti della separazione societaria della rete di accesso sui KPI ex Del. 395/2018/CONS	64
	5.4. Supporto nelle attività di verifica per il decommissioning delle centrali locali	65
	5.5. Monitoring dei KPI di qualità del data base NetMap	66

5.6	Verifica sulla parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione dei nodi di rete FTTCab	72
6.	Attività promosse dall'Organo di vigilanza	77
6.1.	Istituzione di un osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC	77
7.	Riepilogo delle Determinazioni adottate nel 2024	81
8.	Glossario	85

01

Quadro di sintesi

1 Quadro di sintesi

La presente Relazione annuale descrive le attività svolte e i principali risultati conseguiti nel 2024 dall'Organo di vigilanza sulla parità di accesso alla rete (OdV), nell'ambito della tutela dei principi di non discriminazione e parità di trattamento, evidenziando, nel contempo, la programmazione delle attività pianificate per il 2025, prevalentemente orientate a fornire il supporto tecnico richiesto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

L'anno in esame ha rappresentato, per l'Organo di vigilanza, un momento di snodo importante, derivante dal passaggio della proprietà della rete di accesso da TIM alla società FiberCop, e la vendita di quest'ultima al gruppo KKR. Si compie in tal modo un percorso iniziato nel 2022 (i cui prodromi risalgono agli anni precedenti) e ultimato con la separazione della rete di accesso di TIM il 1° luglio 2024. Tale trasformazione, anche in relazione alle attività condotte dall'OdV, chiude un capitolo e apre nuove prospettive di impegno.

La Rete di accesso nazionale di NetCo

Come premesso, il 1° luglio 2024, TIM ha annunciato di aver perfezionato la cessione della propria rete di accesso alla società Kohlberg Kravis Roberts & Co. L.P. ("KKR"), attraverso il conferimento in FiberCop (società originariamente controllata al 58% dalla stessa TIM) del ramo d'azienda comprendente l'infrastruttura di rete fissa e le attività wholesale, e la successiva acquisizione dell'intero capitale di FiberCop da parte di Optics BidCo, società controllata, appunto, da KKR. L'operazione, valorizzata fino a un massimo di 22 miliardi di euro, ha consentito così a TIM di ridurre l'indebitamento finanziario. I rapporti tra FiberCop e TIM sono regolati, adesso, da un **Master Service Agreement** (c.d. "MSA") della durata di 15 anni, rinnovabile per ulteriori 15 anni, con servizi resi a prezzi di mercato senza impegni minimi di acquisto. Tale operazione ha permesso a TIM di adottare un nuovo modello aziendale, concentrandosi maggiormente sulle componenti industriali e commerciali, rafforzando la propria struttura finanziaria e ottenendo anche vantaggi regolamentari. Infatti, nell'ottobre 2024, l'Autorità di settore ha sospeso, in via cautelare e sino all'esito della nuova analisi di mercato avviata nel precedente mese di settembre, l'applicazione degli adempimenti legati all'obbligo di replicabilità delle offerte al dettaglio di TIM.

Le innovazioni al modello OdV introdotte da AgCom

Già nel novembre 2022, AgCom aveva apportato significative modifiche al Gruppo di Impegni n. 7, aumentando l'indipendenza dell'Organo di vigilanza e rafforzando il legame tra l'OdV e l'Autorità medesima. In continuità con questa impostazione, nel 2024, con la Delibera n. 114/24/CONS, AgCom ha ulteriormente ampliato il ruolo e l'impegno dell'OdV. Alla luce degli ultimi sviluppi del mercato, il regolatore ha ritenuto comunque necessario mantenere misure regolamentari per garantire la parità di trattamento, anche dopo la separazione di TIM, confermando l'applicazione del modello dell'OdV, estendendone i poteri anche alla società FiberCop, e ribadendo l'impegno dell'Organo di vigilanza nel verificare eventuali violazioni di propria iniziativa o su segnalazione di terzi.

È stata inoltre confermata la stretta collaborazione tra AgCom e OdV, attribuendo all'organismo nuove attività di monitoraggio sui servizi accessori di attivazione e manutenzione correttiva, e confermando l'applicazione dei KPI di non discriminazione a TIM/FiberCop, incaricando contestualmente l'Organo di vigilanza di proporre modifiche per adattarsi al nuovo assetto organizzativo. Inoltre, sono state previste

diverse attività di supporto dell'Organo all'Autorità, in particolare sulla vigilanza dei servizi di accesso semi-GPON e *Point to Point* e in relazione all'istituendo Tavolo Tecnico per la discussione e la risoluzione dei problemi di accesso alla rete per agevolare il mercato nella infrastrutturazione. AgCom, inoltre, monitorerà il rispetto degli obblighi di non discriminazione attraverso la reportistica e i KPI, anche qui con il supporto tecnico dell'OdV, e avvalendosi del medesimo organismo per una migliore gestione del processo di migrazione dai servizi di accesso in rame.

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

In premessa va specificato che, tenuto conto dell'avvenuta separazione societaria, ai sensi dell'art. 59, c. 4, della Delibera n. 114/24/CONS, sino alla nuova analisi di mercato, gli obblighi in tema di accesso precedentemente in capo a TIM si applicano – adesso - alla società che detiene il controllo della rete primaria e secondaria, e quindi a FiberCop.

Entrando, così, maggiormente nello specifico dell'attività dispiegata dall'Organo di vigilanza, il 16 maggio 2024 il Collegio ha approvato il Piano delle attività 2024 (con la Determinazione n. 7/2024) che ha recepito il Piano di lavoro annuale 2024 trasmesso da AgCom il 9 maggio precedente, e che si è articolato in tre aree di intervento:

attività ordinarie derivanti dagli impegni ex Del. 718/08/CONS;

attività di supporto richieste da AgCom, ai sensi dell'art. 15-bis del Regolamento dell'Organo di vigilanza;

attività di vigilanza individuate dall'OdV.

Per quanto riguarda la prima area di intervento, nel corso del 2024 l'OdV ha proseguito le attività di verifica e monitoraggio in linea con gli obblighi stabiliti dalle Delibere n. 718/08/CONS e n. 395/18/CONS.

In particolare, per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 2 (Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale), nel corso del 2024 è rimasta costante l'attenzione dell'OdV riguardo all'indice di soddisfazione espresso dagli operatori *wholesale* relativo alla qualità dei servizi offerti da Tim/FiberCop nei processi di *delivery* e *assurance*. In tale contesto, il gestore della rete di accesso ha presentato all'OdV (nell'ottobre 2024) i risultati dei sondaggi effettuati per rilevare l'andamento del *Customer Satisfaction Index* nel primo semestre dell'anno. Dall'analisi dei dati si evidenzia che l'indice “*Overall Satisfaction*” della prima rilevazione del 2024 risulta in crescita rispetto ai valori registrati nel 2023. FiberCop ha comunicato all'OdV che, a causa della riorganizzazione e del complesso adeguamento dei sistemi in corso, resosi necessario per la separazione societaria, non è stato possibile effettuare la rilevazione del CSI relativa al secondo semestre 2024. I sondaggi saranno ripresi di nuovo regolarmente da FiberCop a partire dal 2025 e i risultati saranno resi disponibili all'OdV.

In relazione al Gruppo di Impegni n. 4 (Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio), l'Organo di vigilanza ha proseguito il consueto monitoraggio della parità di trattamento basato sui KPI definiti dall'Autorità con la Delibera n. 395/18/CONS.

In particolare, durante l'intera annualità oggetto della presente Relazione, sono stati esaminati i dati rilevati per tutti gli indicatori, aggiornati e resi disponibili mensilmente da TIM/FiberCop. È stato inoltre analizzato ogni scostamento, anche temporaneo, tra l'andamento di TIM Retail e quello degli OAO, con focus specifici per individuare l'origine degli scostamenti.

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

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

Nel 2024, la collaborazione tra l'Organo di vigilanza e l'AgCom ha continuato a essere stretta, concentrandosi sulla verifica della parità di trattamento e per prevenire una eventuale discriminazione nell'accesso alla rete di TIM/FiberCop. Questa sinergia non si è limitata alla vigilanza consueta delle previsioni stabilite dalla Delibera n. 718/08/CONS, ma si è tradotta anche in specifiche attività di studio e analisi richieste dall'Autorità, come peraltro previsto nella Delibera n. 623/15/CONS.

Nel 2024 è proseguita, inoltre, anche l'attività di vigilanza relativa ai KPI di non discriminazione. In tale contesto, si sono svolte, tutte con esito positivo, quattro sessioni di verifica sulla correttezza dell'algoritmo di calcolo degli indicatori ex Del. n. 395/18/CONS. Nel corso delle quattro sessioni sono stati esaminati, in dettaglio, gli algoritmi di calcolo di otto indicatori, quattro di *delivery* e quattro di *assurance*.

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

L'OdV ha anche condotto, in continuità con gli anni precedenti, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 9/2019. In particolare, TIM/FiberCop ha continuato a rendere disponibili le rilevazioni mensili aggiornate dello specifico KPI che rende conto del livello di precisione della geo-localizzazione degli indirizzi presenti sul data base NetMap. L'analisi dei dati ha confermato, anche per il 2024, il continuo miglioramento del livello di precisione delle informazioni riferite alla localizzazione degli indirizzi.

Nel corso dell'anno, ancora, è continuata anche l'attività di vigilanza attiva a supporto dell'Autorità.

In questo quadro si inserisce il ciclo di verifiche condotte presso le unità operative territoriali di TIM/FiberCop per accertare la corretta gestione degli ordinativi di lavoro che ricadono in aree chiuse alla commercializzazione perché servite da apparati NGN saturi (ONU e MSAN) della rete FTTCab. In particolare, nel corso del 2024 si sono svolte quattro sessioni ispettive "*on site*" (Napoli, Bologna, Varese, Firenze) nel corso delle quali sono state sottoposte a verifica cinque unità territoriali di TIM/FiberCop (*FOL - Field Operations Line*): Napoli (OA sud), Marche - Umbria (OA Nord Est), Lombardia Nord Ovest (Nord Ovest), Toscana Ovest e Toscana Est (OA Centro). Le analisi condotte durante le quattro ispezioni si sono basate sull'esame di 124 aree armadio servite da 114 apparati ONU e 5 MSAN per un totale di 223 ordinativi di lavoro analizzati (135 TIM e 88 altri OAO). Le informazioni acquisite durante le verifiche presso le aree territoriali operative hanno consentito di individuare alcune aree di miglioramento del processo di delivery per rendere le procedure più robuste in termini di parità di trattamento rispetto al possibile errore umano.

L'Organo di vigilanza ha fornito anche il proprio contributo nell'attuazione del *decommissioning* delle

centrali locali, processo di ottimizzazione necessario per favorire la transizione verso la rete di accesso di nuova generazione in fibra ottica. In tale ambito, nei giorni 18 e 30 settembre 2024 si sono svolte le attività di verifica relative all'accertamento dei requisiti di copertura e migrazione stabiliti dalle Delibere nn. 348/19/CONS e 114/24/CONS sulle 2.055 centrali presentate da TIM/FiberCop nel 1° trimestre 2024. Le analisi sono state condotte da AgCom con il supporto tecnico dell'Organo di vigilanza, e hanno interessato tutte le centrali del lotto. In particolare, si è proceduto ad analizzare il livello di copertura e di **take up** della rete fissa di FiberCop per servizi ultra broadband e la copertura FWA per la quota parte di centrali la cui copertura UBB su rete fissa risulta inferiore al 100%. Con la Delibera n. 458/24/CONS del 13 novembre 2024, l'Autorità ha approvato la dismissione di 2.050 centrali del lotto che rispettano integralmente i requisiti richiesti.

Su richiesta dell'Autorità l'OdV ha svolto, infine, uno specifico studio ("Impatti della separazione societaria della rete di accesso sui KPI ex Del. n. 395/2018/CONS") sull'impatto, sui KPI di non discriminazione ex Del. n. 395/18/CONS, della separazione societaria della rete di accesso dalla società TIM S.p.A., previo conferimento della stessa alla società FiberCop. Il documento fornisce una panoramica sugli impatti immediati della separazione societaria di FiberCop da TIM sull'attuale sistema di KPI-nd, in modo da descrivere i mutamenti che inevitabilmente si sono presentati nel confronto di parità su alcuni servizi. Al fine di fornire un quadro completo, il documento tiene anche conto degli effetti regolatori sui KPI-nd scaturiti dall'attuazione della Delibera n. 114/24/CONS.

Le iniziative in tema di vigilanza promosse dall'OdV

Nel 2024 è proseguito anche il confronto con TIM/FiberCop finalizzato al completamento della base informativa necessaria alla costituzione dell'Osservatorio sulla qualità della rete FTTC.

Nel 2022 era stato concordato con TIM di utilizzare, come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il KPI, il «Tasso di Guasto FTTC **on field** – calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale.

Il KPI, definito come rapporto tra Trouble Ticket chiusi On Field in un dato periodo e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) nel medesimo periodo espresso in percentuale, risulta simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM denominato "*Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base*". Nel corso del 2024 TIM ha reso noti all'OdV i valori mensili del suddetto indicatore a partire da quelli registrati nel mese di gennaio 2024. L'andamento del KPI durante il corso dell'anno non ha evidenziato particolari criticità

Il Piano di attività per il 2025

Nel corso del 2025, l'attività dell'OdV sarà dedicata a mantenere la continuità delle sue attività di vigilanza, in piena aderenza agli obblighi stabiliti e per supportare l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, anche attraverso attività di studio, approfondimento e analisi, volte ad approfondire aspetti tecnici e metodologici riguardanti le problematiche di non discriminazione di propria competenza. L'Organo di vigilanza è pronto ad assumere nuovi compiti e sviluppare nuove competenze nella prospettiva evolutiva del quadro regolatorio determinata dalla separazione societaria della rete.

02

Organizzazione e funzioni dell'Organo di vigilanza

2 Organizzazione e funzioni dell'Organo di vigilanza

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

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



Antonio Martusciello

Laureato in Scienze delle Pubbliche Amministrazioni. Già Commissario AGCom dal 2010 al 2012, è stato nuovamente rieletto dalla Camera dei Deputati ed è rimasto in carica fino al 29 febbraio 2020. Dal 1984 al 1993 è dirigente d'azienda nel settore dei media e delle comunicazioni. Dal luglio 2008 ad agosto 2010 ricopre l'incarico di Presidente di Mistral Air S.r.l., società di proprietà del gruppo Poste Italiane. Eletto deputato nella XII legislatura, prende parte alla Commissione Bilancio

con l'incarico di Presidente del Comitato Pareri del medesimo organismo parlamentare. Nella stessa legislatura è componente della Commissione per il riordino del sistema radiotelevisivo italiano. Nella XIII legislatura entra a far parte delle Commissioni Esteri e Antimafia. Dal 1997 al 2006, è eletto Consigliere comunale di Napoli, mentre dal 1995 al 1998, è nominato Consigliere di amministrazione del Regio Teatro San Carlo. Eletto nuovamente nella XIV legislatura, è nominato, dapprima, Sottosegretario all'Ambiente, e poi, Viceministro per i Beni e le Attività culturali. Nella XV legislatura è componente della Commissione Cultura, scienza e istruzione della Camera dei Deputati. Dal 2011 al 2016 è stato docente dell'insegnamento "Diritto dell'Informazione" del corso di laurea in "Scienze della Comunicazione", presso la facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli. Dal 2014 al 2016 è stato docente

di un programma di lezioni magistrali nell'ambito dell'insegnamento "Culture e industrie della televisione" del corso di laurea "Media, comunicazione digitale e giornalismo", presso l'Università La Sapienza di Roma, oltre che nell'ambito del Master Universitario di secondo livello in Diritto della Concorrenza e dell'Innovazione della Luiss School of Law. Dal 2016 al 2019 è stato docente dell'insegnamento "Diritto dell'informazione nell'era globale" del corso di laurea in Scienze della Comunicazione, presso la facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli. Dal 2016 è Professore straordinario di Sociologia presso l'Università UniPegaso. Da ottobre 2019, è docente del corso di Diritto delle Comunicazioni presso la Facoltà di Arti, Turismo e Mercati dell'Università IULM di Milano. È autore di due libri: 'Il caos dell'Informazione' Edizioni La Dante e 'La Rete, manipolazione o pluralismo?' Armando Editore.



Nicola Blefari Melazzi

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

dipendenti circa 100 ricercatori e tecnici.

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

rappresentante dell'Italia nel Member States' Representatives Group dello Smart Networks and Services Joint Undertaking.

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



Fabio Bassan

Professore Ordinario di Diritto Internazionale presso l'Università Roma Tre - Dipartimento di Economia Aziendale, dove insegna Diritto dell'Unione Europea, European Competition Law (in lingua inglese) e Diritto Internazionale dell'Economia. Socio fondatore dello studio legale e tributario VBL (dal 1999), è stato consulente strategico, nonché componente del Consiglio di amministrazione di imprese nel settore delle comunicazioni, banche, società quotate e Fondazioni, Presidente di Organismi di Vigilanza, nonché consulente di Autorità Indipendenti. Nel 1996/7 è stato consulente del Senato sui temi della liberalizzazione

del settore delle telecomunicazioni. Dal 1999 al 2001 ha fatto parte della Commissione ministeriale che ha valutato le domande e formato la graduatoria per il rilascio delle concessioni alle emittenti televisive in ambito nazionale e locale. Dal 2016 al 2022 è stato Conciliatore presso l'ICSID, il Tribunale presso la Banca Mondiale per la soluzione delle controversie tra Stati e investitori. Fondatore e Direttore del Sovereign Wealth Funds Law Centre, centro di studi giuridici sui fondi sovrani costituito nel 2011. Direttore presso Roma Tre del REMEIC, Centro Studi su regole dei Mercati, Imprese e Consumatori, dedicato negli ultimi dieci anni a studi su piattaforme digitali, blockchain e smart contracts. Attualmente partecipa a un progetto PRIN su Intelligenza Artificiale e a due progetti (uno con Banca d'Italia) su DLT Pilots. Relatore in convegni di rilevanza nazionale e internazionale, ha partecipato e partecipa a progetti di ricerca nazionali e internazionali. E' nei comitati scientifici di riviste nei settori delle comunicazioni e delle nuove tecnologie. E' membro del collegio docenti del Dottorato di Ricerca in Mercati, Impresa e Consumatori presso

l'Università Roma Tre. Dirige, presso la stessa Università, il Laboratorio sul Product Placement, e ha partecipato all'Osservatorio sul Product Placement dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. E' stato Vice Direttore e poi Direttore Vicario del Dipartimento di Economia Aziendale presso l'Università Roma Tre (2013-2016), nonché coordinatore del Master in Energia e Ambiente, componente del collegio del Master in Esperti in Finanziamenti Europei ed è nel collegio docenti del Dottorato di Ricerca in Mercati, impresa e consumatori. E' stato Visiting Professor nel 2013 presso l'Università di Barcellona e nel 2008 presso l'Università di Brasilia (UNB), nonché Visiting Scholar presso la Georgetown University nel 1996. Sempre nel 1996 ha svolto un'Internship presso la Federal Communications Commission (FCC). Autore di monografie e articoli specialistici, tra gli altri, in materia di Diritto delle Comunicazioni Elettroniche, Piattaforme Digitali, Blockchain, Diritto dell'Unione Europea. Parla correntemente inglese, francese, spagnolo e portoghese.



Fabrizio Dalle Nogare

Già Professore a contratto di “Diritto della rete” presso l’Università Alma Mater di Bologna, Fabrizio Dalle Nogare è attualmente Direttore Affari Generali e Compliance della Fondazione Ugo Bordoni e Professore a contratto di “Diritto dell’informatica e delle tecnologie dell’informazione” presso l’Universitas Mercatorum. Laureato in Giurisprudenza, ha conseguito il Master in “Alti studi giuridici europei” presso il Collège d’Europe di Bruges. Da oltre 30 anni lavora (tra Bruxelles e Roma)

nei settori delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica e audiovisivi, ricoprendo incarichi presso le istituzioni europee (Commissione e Parlamento) e il settore privato.

In precedenza, è stato Direttore dell’Organo di Vigilanza (OdV) sulla parità di accesso alla rete di Telecom Italia, nominato con il gradimento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dove ha diretto anche l’amministrazione, il budget e le politiche del personale. Ha inoltre ricoperto in Telecom Italia S.p.A. gli incarichi di Vice President Public Affairs e di responsabile delle funzioni “Regolamentazione e normativa”, “Rapporti con le associazioni dei consumatori” e “Concorrenza” con compiti di analisi dell’impatto antitrust delle offerte commerciali e analisi giuridica delle operazioni di concentrazione e intese. È stato consulente della Commissione europea, con compiti di

elaborazione e revisione giuridica di direttive UE in materia di sicurezza dei prodotti industriali e protezione degli interessi dei consumatori. Ha al suo attivo numerose pubblicazioni in italiano e in francese in materia di diritto dei consumatori e regolamentazione delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica. Nel 2019 ha pubblicato la monografia “Regolazione e mercato delle comunicazioni elettroniche” edito da Giappichelli.



Dal 2021, si occupa di politica industriale nel Ministero delle Imprese e del Made in Italy dove è responsabile per l'economia circolare e l'ecosostenibilità oltreché per i settori del made in Italy.

Giacomo Vigna

Il dott. Giacomo Vigna è un economista che ha svolto gran parte della propria carriera nel settore privato. Ha infatti lavorato per circa 12 anni per la Ernst and Young soprattutto nel settore M&A prima di raggiungere come CFO un gruppo quotato a Milano. Nel 2018 ha iniziato a fornire supporto alla presidenza del consiglio dei ministri su aspetti di politica economica con un focus su Golden Power e telecomunicazioni prima e partenariato pubblico privato poi.

Il Direttore dell'Ufficio di vigilanza

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

L'Ufficio di vigilanza

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



L'Organo di vigilanza

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

I componenti dell'Organo di vigilanza restano in carica cinque anni. Nel novembre 2022 si è concluso il mandato del precedente Organo e, nel mese successivo, si è insediato il nuovo Collegio composto da cinque componenti.

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

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

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

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

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

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

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

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

03

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

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

3.1. Il nuovo assetto della Rete di TIM

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

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

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

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

Fratanto, nel settembre 2022, in occasione del rinnovo dell'assemblea parlamentare, la guida politica nazionale subiva un cambio, con l'entrata in carica di un nuovo esecutivo che, da subito, produceva ampi e doverosi approfondimenti ed interlocuzioni con i principali soggetti coinvolti nello strategico dossier sulla

c.d. “Rete Unica”. Il 29 novembre 2022 il Governo, tenuto conto delle priorità di valorizzare le risorse umane di TIM e dar attuazione ad una efficiente e capillare Rete Nazionale a controllo pubblico, annunciava la volontà di promuovere un tavolo di lavoro che avrebbe contribuito alla definizione delle migliori soluzioni di mercato percorribili per massimizzare gli interessi del Paese, delle società coinvolte e dei loro azionisti e **stakeholder**, tenendo altresì conto delle normative esistenti a livello nazionale ed europeo e dei necessari equilibri economici, finanziari ed occupazionali.

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

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

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

Nell’ambito di tale processo competitivo, il 9 giugno 2023 sono pervenute due nuove offerte presentate, rispettivamente, dal consorzio formato da CdP Equity S.p.A. e Macquarie Infrastructure, e da KKR. Il 22 giugno 2023 il Consiglio di Amministrazione di TIM esaminava entrambe le offerte finali e, ad esito dell’istruttoria, riteneva che l’offerta presentata da KKR risultasse preferibile in termini di eseguibilità e relativa tempistica, nonché superiore rispetto all’offerta concorrente presentata dal consorzio formato da CDP Equity e Macquarie Infrastructure. Alla luce di ciò, il Consiglio dava mandato all’unanimità all’Amministratore Delegato di avviare, in esclusiva, una negoziazione migliorativa con KKR, finalizzata a ottenere la presentazione, entro il 30 settembre 2023, di un’offerta conclusiva e vincolante secondo i migliori termini e condizioni, nonché di convenire il perimetro, le modalità e i tempi per l’esecuzione.

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel frattempo, il 15 dicembre 2023, TIM riceveva la notifica di un ordinario atto di citazione da parte di Vivendi, nel quale viene contestata la legittimità della delibera consiliare assunta dalla società nel CdA del 5 novembre 2023, con cui è stata approvata la cessione della NetCo. Nell'atto, comunque, non veniva formulata alcuna richiesta cautelare, né veniva chiesto di inibire in via d'urgenza l'esecuzione della delibera e degli atti negoziali conseguenti.

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

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

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

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

il 1° luglio 2024, dunque, TIM ha annunciato di aver perfezionato la cessione di NetCo a KKR, attraverso il conferimento in FiberCop (società controllata al 58% da TIM) del ramo d'azienda di TIM comprendente l'infrastruttura di rete fissa e le attività wholesale, e la successiva acquisizione dell'intero capitale di FiberCop da parte di Optics BidCo, società controllata da KKR.

I rapporti tra NetCo e TIM sono adesso regolati attraverso un **Master Service Agreement** (MSA) di 15 anni, rinnovabile per ulteriori 15 anni, con servizi resi a prezzi di mercato senza impegni minimi di acquisto.

3.2. Gli interventi dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

In relazione alla regolamentazione della rete di accesso, il 2024 ha rappresentato un anno di particolare impegno per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, soprattutto legato alla separazione della rete di accesso di TIM e alla pubblicazione dell'analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa per il periodo 2024-2028.

In relazione proprio a quest'ultimo argomento, il 30 aprile 2024, l'Autorità, con la Delibera n. 114/24/CONS, ha pubblicato la nuova analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 89 del codice.

Il provvedimento finale ha tenuto conto anche della separazione legale della rete di accesso di TIM realizzata tramite la creazione della società FiberCop.

Per la prima volta, l'analisi dei mercati si applica su un arco temporale di cinque anni, in conformità con gli obiettivi di stabilità e prevedibilità normativa richiesti dalla legislazione europea e dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

L'analisi del mercato dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (*bitstream*) ha concluso che, sulla base dei tre criteri previsti dall'articolo 78 del Codice, tale mercato non necessita più di regolamentazione ex ante. Di conseguenza, la regolamentazione in vigore per TIM su questo mercato viene revocata, con un periodo di transizione di diciotto mesi per gli obblighi di accesso, per garantire la tutela del mercato.

Le dinamiche competitive nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso e dei servizi di capacità dedicata hanno mostrato cambiamenti che hanno portato a una nuova definizione geografica dei mercati rispetto alle precedenti analisi (delibere n. 348/19/CONS e n. 333/20/CONS). Sono state identificate aree del Paese dove la concorrenza è pienamente sviluppata (14 Comuni per i servizi di accesso locale e 4 Comuni per i servizi di capacità dedicata), in cui gli obblighi regolamentari per TIM sono stati eliminati. Al contrario, nelle restanti aree del Paese, TIM, insieme a FiberCop, mantiene una posizione di potere di mercato significativo, giustificando così l'imposizione di misure correttive secondo il Codice.

È stato invece individuato un insieme di Comuni maggiormente contendibili (95 Comuni per il mercato dei servizi di accesso locale e 67 Comuni per quello dei servizi di capacità dedicata), in cui, essendo stata riscontrata una pressione concorrenziale significativa, ma non ancora consolidata, viene alleggerito il solo obbligo di controllo dei prezzi per i servizi VULA e di capacità dedicata. La lista dei Comuni contendibili sarà soggetta ad una revisione annuale.

L'Autorità ha inoltre imposto a TIM/FiberCop l'obbligo di offrire servizi di accesso passivo su rete FTTH (Full-GPON, Semi-GPON, P2P su rete secondaria ed end-to-end) a condizioni tecniche ed economiche eque, ragionevoli, trasparenti e non discriminatorie, tenendo conto anche dei contratti già esistenti con altri operatori.

Per gli altri servizi di accesso alla rete dell'operatore incumbent in diverse configurazioni, il provvedimento stabilisce che i prezzi siano basati sull'orientamento al costo, comprendendo anche la remunerazione del capitale investito (WACC), prendendo a modello di riferimento la rete FTTH, considerata come la più efficiente. Viene inoltre introdotto un *glide path* per applicare gradualmente gli aumenti tariffari sui servizi basati su rame e su infrastrutture miste rame-fibra, a partire dal 2025.

Infine, sono state aggiornate le disposizioni relative alla regolamentazione del processo di dismissione della rete in rame di TIM, al fine di favorire la migrazione dei clienti finali dai servizi *legacy* alle nuove tecnologie, garantendo la protezione del mercato e dei consumatori.

Tale provvedimento si interseca inevitabilmente con la separazione della rete TIM. Il 30 maggio 2024, infatti, la Commissione europea ha approvato l'operazione di concentrazione concernente l'acquisizione, da parte del Fondo KKR, dell'infrastruttura di rete fissa di TIM e, più precisamente, degli asset di rete primaria da essa direttamente detenuti, oltre alla quota di maggioranza nella società FiberCop S.p.A., proprietaria della rete secondaria di TIM. Come già visto in precedenza, l'operazione è divenuta operativa il 1° luglio 2024. A seguito di tale conformazione societaria, quindi, TIM non è più titolare di rete fissa, e cessa - *di fatto* - di essere un operatore verticalmente integrato.

In considerazione di tale nuovo scenario, l'Autorità, con la delibera n. 315/24/CONS dell'11 settembre 2024, ha dato avvio ad un procedimento istruttorio finalizzato alla composizione di una nuova analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, in considerazione della separazione strutturale della rete fissa di accesso di TIM, così da valutare l'effetto del progetto di separazione sugli obblighi normativi esistenti, a seguito della quale decidere se imporre, mantenere, modificare o rimuovere gli obblighi regolamentari stabiliti con la precedente analisi conclusa nell'aprile 2024.

Proprio in virtù di ciò, TIM, con nota del 1° luglio 2024, affermava di non ritenersi più vincolata agli obblighi regolamentari precedentemente ad essa imposti nella sua qualità di operatore verticalmente integrato, essendo ora TIM – a seguito della cessione della rete fissa di accesso – un soggetto presente esclusivamente sul mercato *retail* di rete fissa al pari degli altri concorrenti, richiesta reiterata il 2 settembre 2024. In particolare, in quest'ultima segnalazione, TIM ribadiva all'Autorità la necessità di accertare la sopravvenuta inapplicabilità, dalla data del *closing* dell'operazione, dell'obbligo di replicabilità delle offerte al dettaglio di accesso alla rete fissa, in quanto non più operatore integrato verticalmente e, in subordine, di adottare un provvedimento cautelare di immediata sospensione dell'obbligo di replicabilità delle offerte al dettaglio.

Considerati i tempi di conclusione dell'analisi di mercato che stabilirà, *inter alia*, la conferma, la modifica o la revoca degli obblighi esistenti imposti con delibera n. 114/24/CONS, con la delibera n. 352/24/CONS del 24 settembre 2024, AgCom ha ritenuto opportuno adottare un provvedimento cautelare di sospensione degli obblighi, previa però consultazione pubblica con gli operatori del mercato.

3.3. Gli interventi dell'Autorità per la concorrenza e il mercato

Il 17 dicembre 2024, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un'istruttoria sul *Master Service Agreement* (MSA) stipulato tra FiberCop e TIM (I874). Tale accordo tra le due società, infatti, rappresenta un elemento determinante nelle dinamiche del mercato delle comunicazioni elettroniche in Italia, a seguito dello scorporo della rete fissa di TIM e della sua cessione a FiberCop.

Come ricordato nelle pagine precedenti, con il conferimento della rete di accesso a FiberCop, TIM ha cessato di essere proprietaria delle infrastrutture, assumendo il ruolo di cliente per l'accesso alla rete fissa. FiberCop, invece, ha acquisito il controllo delle infrastrutture e si è affermata come principale fornitore nel mercato dell'accesso all'ingrosso di rete fissa. Il MSA, sottoscritto dalle due società, disciplina proprio questa nuova relazione. La durata iniziale dell'accordo è di quindici anni, rinnovabili automaticamente per altri quindici, e include clausole di esclusiva che vincolano TIM all'acquisto di servizi di accesso da FiberCop per l'intera durata del contratto. A ciò si aggiungono meccanismi di sconti a volume e una clausola di miglior favore, che garantisce a TIM di fruire delle migliori condizioni praticate da FiberCop agli operatori.

Ad un primo scrutinio, l'AGCM ha ipotizzato diverse criticità in relazione al citato accordo, cosa che potrebbe configurare restrizioni alla concorrenza. In primo luogo, la durata dell'esclusiva appare eccessiva. Un vincolo contrattuale – *de facto* – di trent'anni (in un particolare settore come quello delle TLC) non solo ridurrebbe la flessibilità di TIM nell'approvvigionamento, ma limiterebbe anche le opportunità di crescita per i concorrenti di FiberCop. Quest'ultima, infatti, detiene una posizione dominante nel mercato dell'accesso all'ingrosso, con quote comprese tra il 65% e il 70%, mentre TIM è leader nel mercato *retail* con una quota del 38,9%. Il legame contrattuale tra i due attori principali dei rispettivi mercati potrebbe, dunque, consolidare ulteriormente le loro posizioni di forza, a scapito della concorrenza.

Un ulteriore elemento di preoccupazione è rappresentato dai meccanismi di sconti a volume. Sebbene tali sconti siano formalmente accessibili a tutti gli operatori, le soglie richieste per ottenerli sembrano strutturate in modo da favorire maggiormente TIM, che è l'unico operatore in grado di raggiungere i volumi necessari. Questo creerebbe un rischio di esclusione per gli altri attori del mercato, soprattutto per quelli di dimensioni più piccole o per i nuovi entranti, che potrebbero trovarsi a competere in condizioni di svantaggio. La clausola di favore (c.d. "MFN"), infine, garantirebbe a TIM che qualsiasi condizione favorevole offerta da FiberCop ad altri operatori venga automaticamente estesa anche ad essa. Questa previsione potrebbe impedire a FiberCop di negoziare liberamente con terzi, limitando ulteriormente la dinamica concorrenziale.

Secondo l'AGCM, dunque, tale accordo potrebbe avere un impatto significativo sia sul mercato dell'accesso all'ingrosso, dove FiberCop è *leader*, sia sul mercato dei servizi di telecomunicazione al dettaglio, in cui TIM rappresenta il primo operatore. La combinazione di esclusività contrattuale, sconti a volume e clausole di favore potrebbe cristallizzare, nei ragionamenti dell'Autorità garante, le posizioni di mercato di entrambe le società, rendendo estremamente difficile per i concorrenti minori competere in modo efficace.

Nell'ambito del procedimento, l'Autorità valuterà in particolare se la durata delle clausole di esclusiva e i meccanismi di sconto siano giustificabili in termini di esigenze di continuità aziendale, oppure se risultino sproporzionati rispetto agli obiettivi dichiarati. Inoltre, verranno analizzati gli effetti delle clausole sull'intero mercato nazionale, con particolare attenzione alla possibile preclusione degli operatori concorrenti e agli impatti negativi sui consumatori.

Il procedimento si concluderà entro il 31 gennaio 2026.

In parallelo, l'Autorità garante ha provveduto ad esaminare la possibilità di revocare gli obblighi precedentemente imposti a TIM, e resi vincolanti dall'Autorità al termine del procedimento I850.

In data 17 luglio 2024, pochi giorni dopo il completamento della cessione della rete fissa di TIM, infatti, la nuova FiberCop, ha presentato istanza di revoca dei predetti impegni, motivando la richiesta con la cessazione dell'intesa oggetto del procedimento e i cambiamenti strutturali intervenuti nei mercati di riferimento. Analogamente, il 22 luglio 2024, anche TIM – ormai priva della rete di telecomunicazioni – ha chiesto la revoca degli impegni, sottolineando l'impossibilità materiale di gestire l'accesso dei concorrenti alla rete, non essendo più titolare dei diritti infrastrutturali. Sia TIM che FiberCop hanno evidenziato come la cessione della rete abbia fatto venir meno il contratto di coinvestimento analizzato nel procedimento, rendendo gli impegni privi di presupposti. Nel dicembre 2024, l'AGCM ha accolto le istanze di revoca, riconoscendo la cessazione dell'intesa originaria, l'impossibilità materiale di attuare gli impegni e la loro mancanza di attualità. Di conseguenza, l'Autorità ha disposto la revoca degli impegni resi vincolanti con delibera n. 30002 del 15 febbraio 2022, ritenendoli non più applicabili in assenza del progetto di coinvestimento che ne aveva giustificato l'adozione.

04

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

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

4.1 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 2

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

4.1.1 Piano degli Interventi di formazione e comunicazione

Nel corso del primo semestre 2024 TIM ha continuato ad assicurare costante attenzione agli interventi formativi sui temi dell'Equivalence, ed ha fornito all'Organo di vigilanza un resoconto delle attività svolte nel corso del primo semestre 2024.

In tema di formazione, a partire dal mese di luglio 2021 TIM ha avviato un refresh di formazione sulle risorse che avevano effettuato la formazione sui temi correlati alla Delibera 152/02/CONS e alla parità di trattamento in anni antecedenti al 2019, o non l'avevano mai fatta, che ha coinvolto un totale di oltre 35.000 risorse, soprattutto delle funzioni tecniche e commerciali, ma anche appartenenti a funzioni di staff. Nel corso del periodo Luglio 2023 - Maggio 2024 sono state formate ulteriori 820 risorse.

Tale attività di formazione ha permesso di raggiungere oltre il 98% delle risorse maggiormente coinvolte sui temi della parità di trattamento.

4.1.2 Piano di incentivazione manageriale

In coerenza con quanto previsto dall'Impegno n. 2 della Delibera 718/08/CONS, TIM ha definito gli obiettivi di incentivazione della popolazione manageriale finalizzati a garantire la parità di trattamento degli *Other Authorized Operators*.

Più specificatamente, il sistema di incentivazione MBO 1° half 2024 prevede obiettivi di funzione per 217 Dirigenti e Quadri, individuati sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta, della Funzione Chief Network, Operations & Wholesale Office.

In relazione all'Impegno n. 2, l'architettura di sistema prevede un obiettivo relativo al Customer Satisfaction Index, presente nella scheda di valutazione di più del 90% dei destinatari dell'MBO 2024, ed un obiettivo di Equivalence rispetto SLA relativo alle performance di delivery e di assurance, presente nella scheda di valutazione di più del 80% dei destinatari dell'MBO 2024.

In linea con il 2023, anche nel 2024 a tali obiettivi è stato assegnato un peso complessivo del 15% (10% della CSI + 5% dell'Equivalence rispetto SLA).

4.1.3 Rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori alternativi

TIM ha regolarmente presentato all'Organo di vigilanza i risultati di *Customer Satisfaction* dei Clienti Wholesale Market per il primo semestre 2024. La rilevazione si è svolta tra il 4 e il 30 aprile 2024 ed ha interessato un universo di 479 operatori di cui hanno risposto in 178.

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

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

Il risultato CSI 1° semestre 2024 ha fatto registrare un valore dell'indice Overall Satisfaction pari a 8,08 in crescita del + 2,4% rispetto ai valori registrati nel 2023 (FY e II wave 2023). In particolare, i valori dell'indice di soddisfazione registrati per le varie aree e le percentuali di variazione rispetto al 2023 sono i seguenti:

- Prevendita e acquisto => 8,57 (-3,7%)
- Delivery => 7,82 (+2,5%)
- Assurance => 7,79 (+3,7%)
- Relazione Amministrativa => 8,05 (+4,4%)

Nella Prevendita e acquisto la flessione è dovuta ad una diminuzione della valutazione relativa a “completezza e chiarezza dei contenuti”, mentre l'aumento dell'indice riguardante il Delivery è attribuibile principalmente all'incremento della soddisfazione per i tempi di attivazione e per il rispetto degli SLA. Il miglioramento delle informazioni sulla gestione dei ticket è all'origine della buona performance fatta registrare dall'Assurance. Buono anche il risultato della Relazione Amministrativa dovuto all'apprezzamento per il referente amministrativo.

La rilevazione relativa al secondo semestre 2024 non è stata effettuata a causa della separazione societaria TIM - FiberCop e i necessari tempi di adeguamento dei sistemi informatici. Le rilevazioni CSI a cura FiberCop riprenderanno nel corso del 2025.

4.2 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 3 e 4

4.2.1 Introduzione

Il Gruppo di Impegni n. 3 di cui alla Delibera AGCom n. 718/08/CONS, concernente “Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM”, prevede un sistema di osservazione e controllo da parte di Telecom Italia che indichi:

- i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra i *Key Performance Indicator* (KPI) ed i *Key Performance Objective* (KPO), questi ultimi individuati da Telecom Italia di concerto con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

- il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, mediante il confronto tra i KPI concernenti la produzione dei servizi destinati agli operatori e quelli relativi ai servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom Italia.

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

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

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

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

4.2.2 KPI Delibera n. 395/18/CONS

Segmentazione dei servizi monitorati

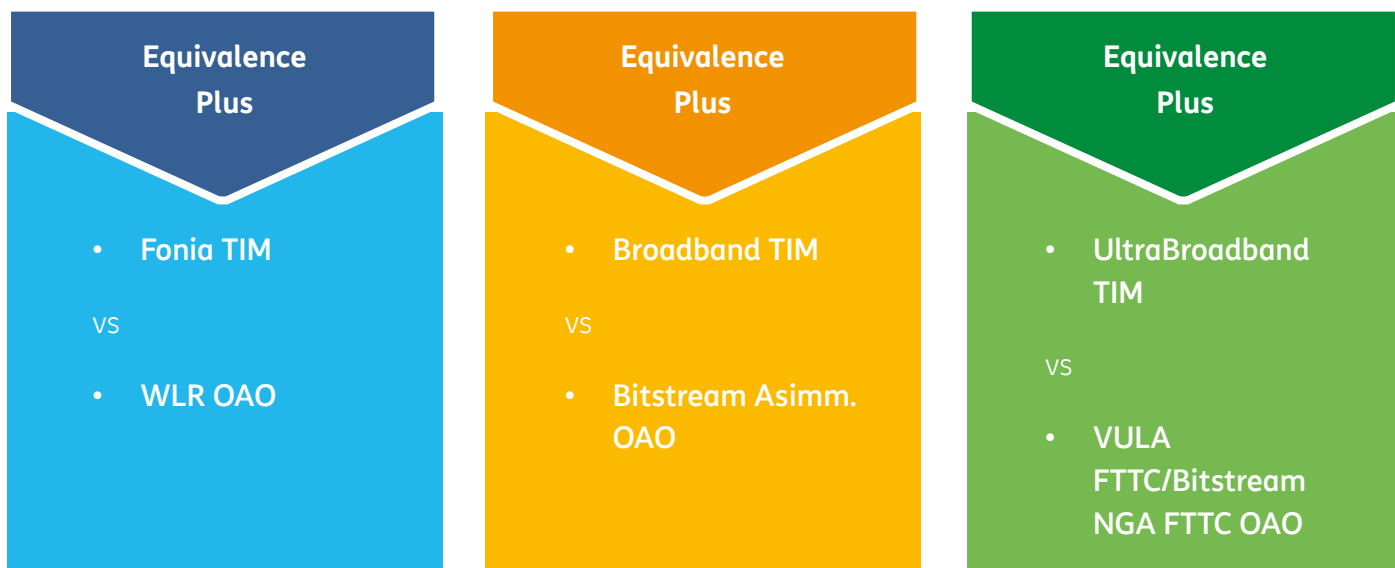
Gli indicatori di non discriminazione ex Delibera n. 395/18/CONS sono suddivisi in 3 aree.



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



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

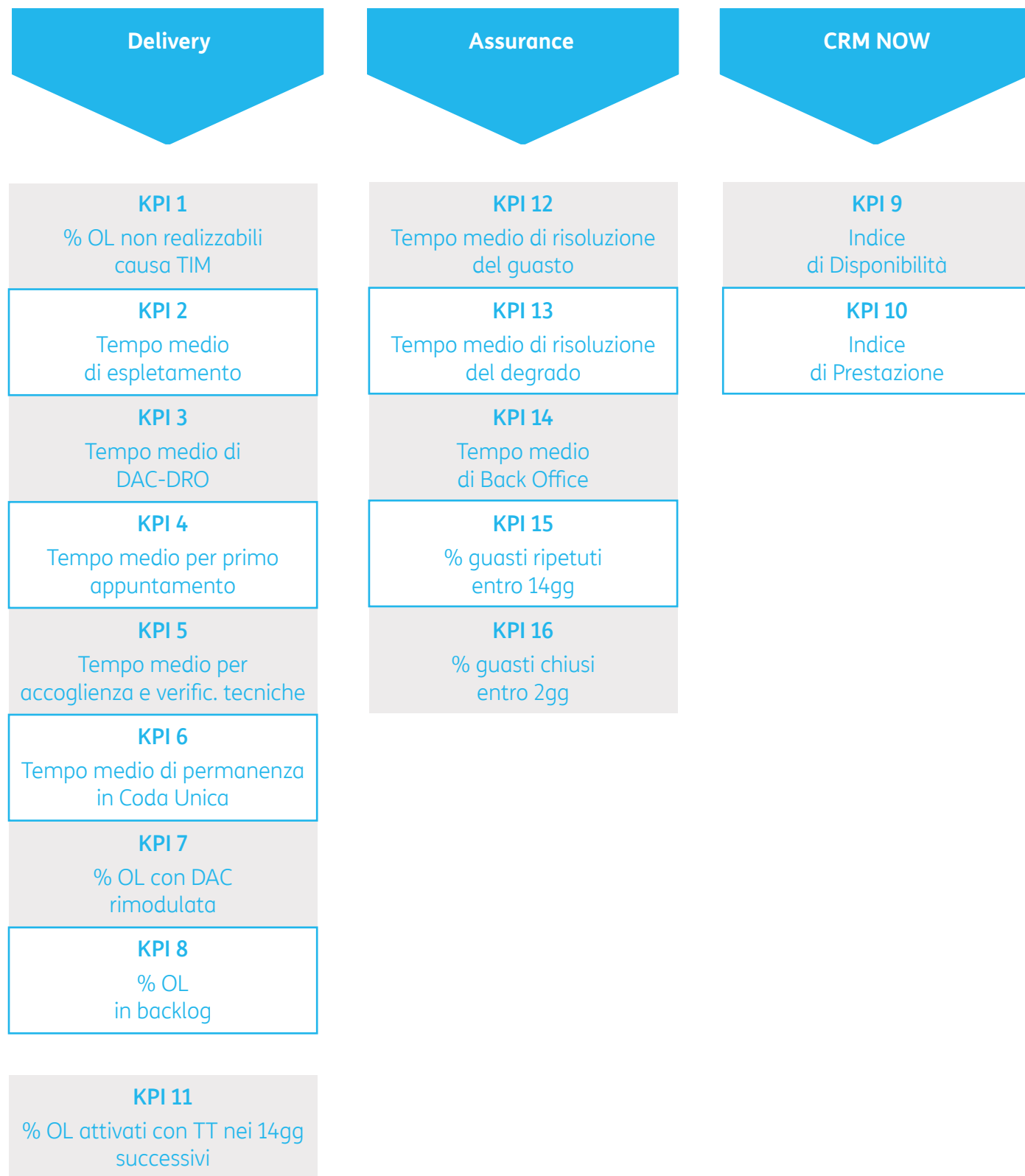


Per i servizi di *delivery*, l'indicatore oggetto di monitoraggio è a sua volta segmentato in due categorie, a seconda che si tratti di OL di attivazione oppure migrazione:



Segmentazione dei KPI

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



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

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

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

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

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

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

L'Autorità ha preso atto della proposta, che sarà valutata anche in relazione al mutamento societario di Telecom Italia intervenuto in seguito allo scorporo delle attività di Rete.

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

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

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

A conclusione dell'analisi vengono esaminati gli indicatori di funzionamento del sistema informativo CRM Now.

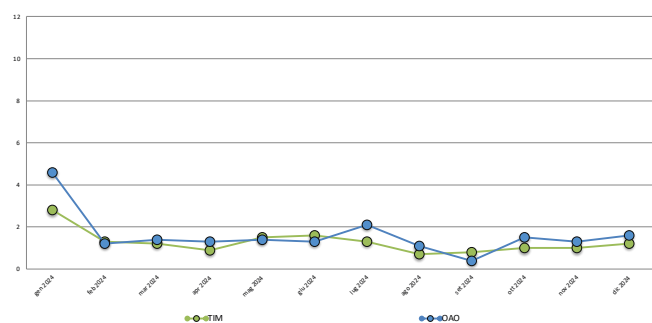
Key Performance Indicator di attivazione del servizio (Delivery)

KPI 2 – Tempo medio di espletamento

Servizi Full Equivalence

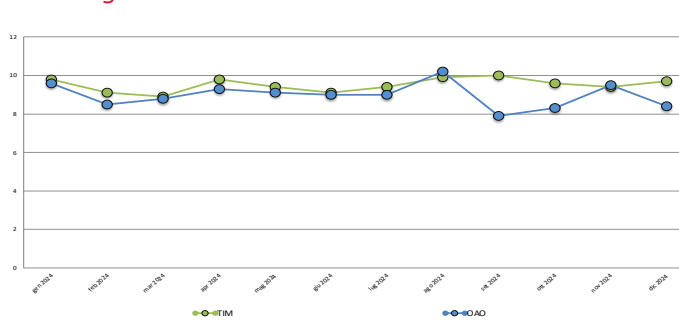
Tempo medio di espletamento (gg solari)

ULL Attivazioni



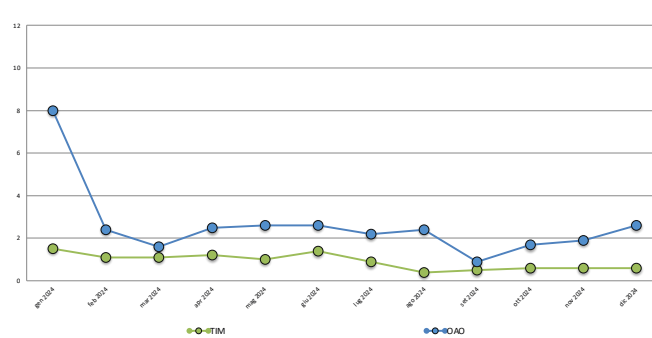
Tempo medio di espletamento (gg solari)

ULL Migrazioni



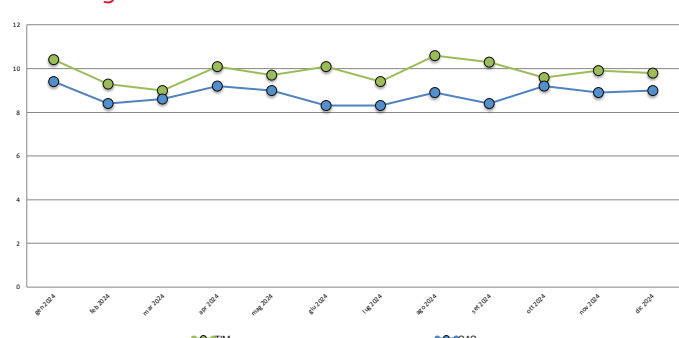
Tempo medio di espletamento (gg solari)

SLU Attivazioni



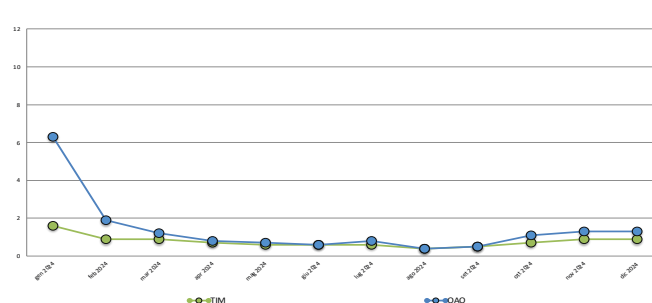
Tempo medio di espletamento (gg solari)

SLU Migrazioni



Tempo medio di espletamento (gg solari)

VULA FTTH Attivazioni



I servizi di attivazione ULL e SLU sono servizi disaggregati, per i quali rimangono di responsabilità di TIM/ FiberCop quote minimali del numero di OL (cfr. più avanti *Gli impatti della disaggregazione*).

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

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

Il valore anomalo del mese di gennaio 2024 relativo ai servizi di attivazione è stato oggetto di indagini di approfondimento da parte di OdV.

Il picco, continuazione del trend dell'ultimo trimestre 2023, è stato causato da un aumento improvviso degli ordinativi FTTH del periodo, incremento per il quale i servizi di accoglienza hanno avuto difficoltà di gestione delle richieste di attivazione che si sono riflesse, oltre che sul servizio FTTH, anche sui servizi ULL e SLU.

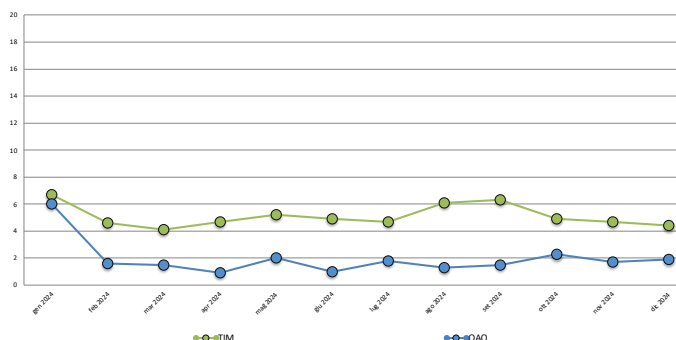
Le risorse dedicate all'accoglienza sono le medesime per tutti i servizi, che, pertanto, hanno risentito del problema.

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

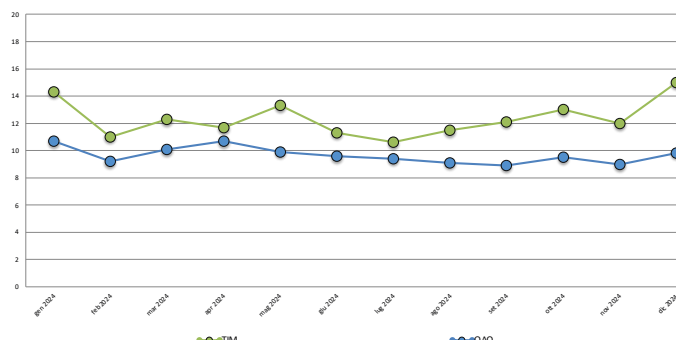
Il Virtual Agent si è mostrato in grado di assorbire picchi improvvisi di richieste, attenuando l'impatto sugli indicatori TIM che, pur subendo un degrado del livello di servizio, hanno mantenuto comunque prestazioni migliori di quelle OAO.

Servizi Equivalence Plus

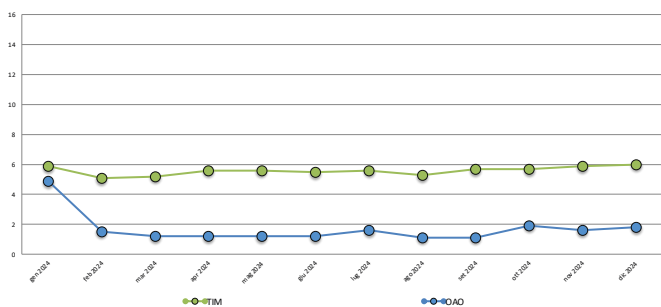
Tempo medio di espletamento (gg solari)
Broadband vs Bitstream Asimmetrico **Attivazioni**



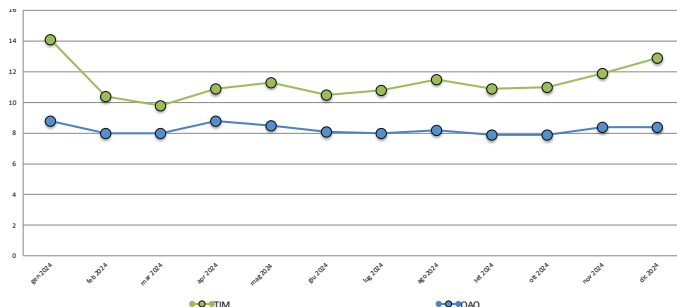
Tempo medio di espletamento (gg solari)
Broadband vs Bitstream Asimmetrico **Migrazioni**



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



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

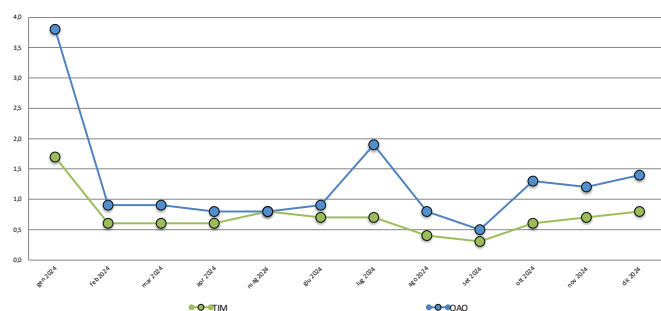


Per i servizi in Equivalence Plus non si segnalano criticità legate alla parità di trattamento.

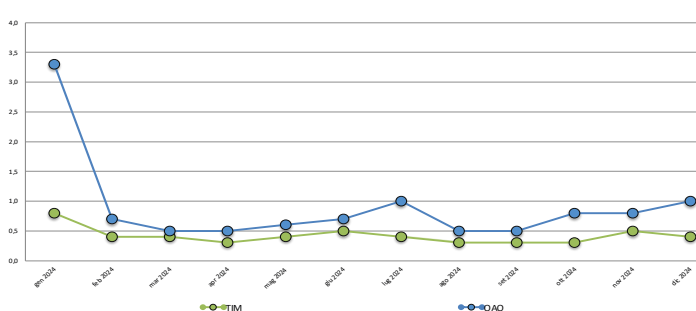
KPI 4 – Tempo medio di presa 1° appuntamento

Servizi Full Equivalence

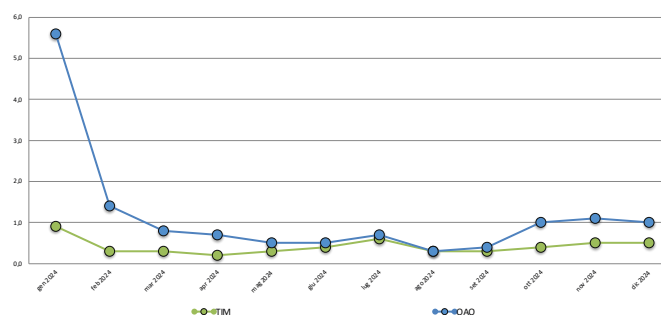
Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg) ULL



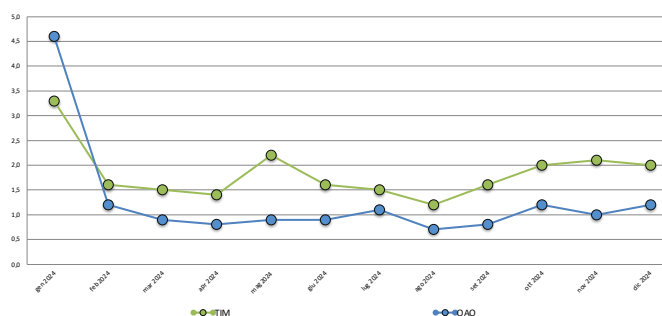
Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg) SLU



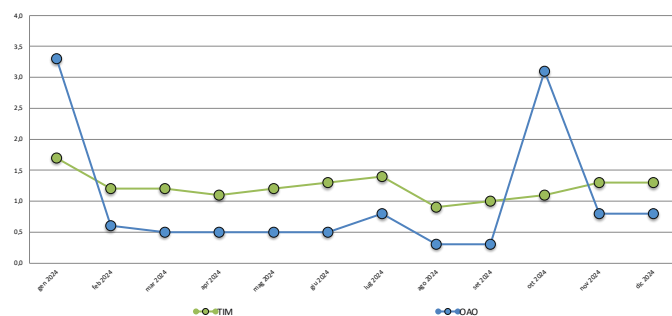
Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg) VULA FTTH



Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg) Broadband vs Bitstream Asimmetrico



Tempo medio di presa 1° appuntamento (gg) Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/BS NGA FTTC



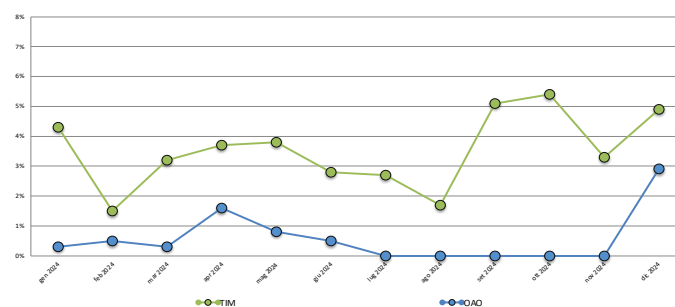
Per gli indicatori riportati sopra è evidente il valore di picco di gennaio 2024 del KPI OAO.

Anche per il KPI 4, costituendo una componente di processo del “KPI 2 – Tempo medio di espletamento”, valgono gli stessi approfondimenti in continuità con l’ultimo trimestre 2023.

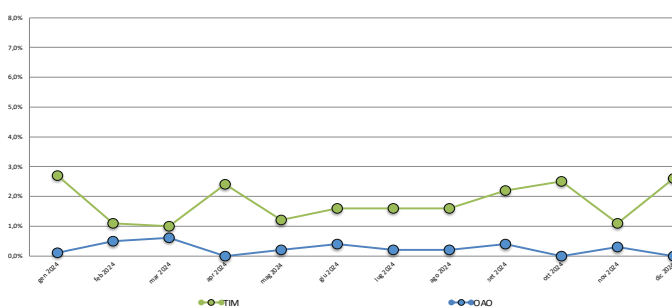
I picchi isolati relativi agli altri mesi dell’anno non hanno continuità di trend che possano essere ricondotti a cause particolari.

KPI 8 – % OL in Backlog

% OL in Backlog ULL Migrazioni



% OL in Backlog SLU Migrazioni



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

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

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

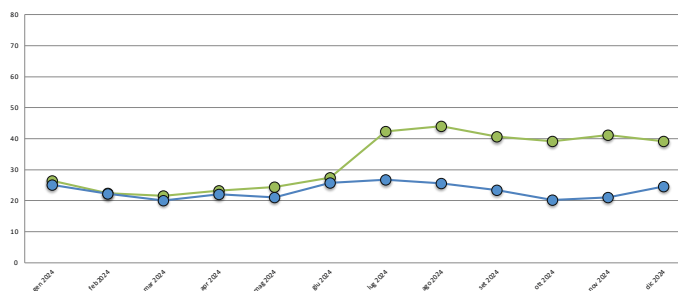
Key Performance Indicator di assistenza tecnica (Assurance)

Nel 2024 i servizi ULL e SLU hanno avuto percentuali di disaggregazione con prestazione aggiuntiva da parte degli OAO superiori all'80% (vedi paragrafo successivo), scorporando la maggioranza dei TT dal calcolo dei due indicatori e provocando asimmetricità nelle tipologie di popolamento della base di calcolo TIM-OAO dei KPI.

KPI 12 – Tempo medio di risoluzione del guasto

Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)

VULA FTTH



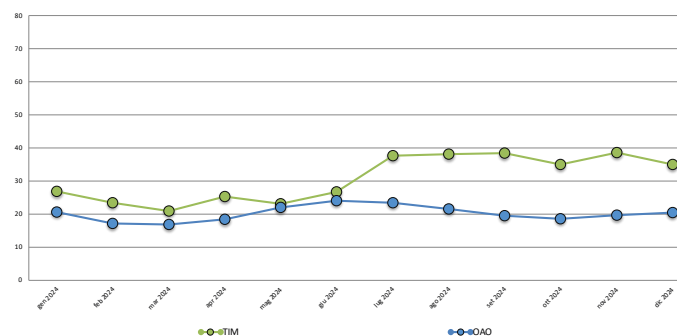
Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)

Broadband vs Bitstream Asimmetrico



Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)

Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/BS NGA FTTC

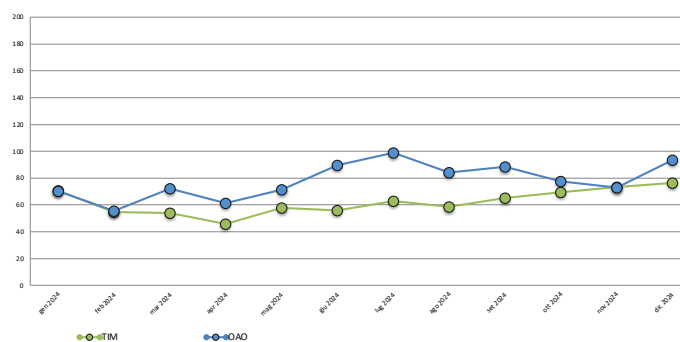


Nella prima metà del 2024 gli indicatori TIM-OAO mostrano andamenti analoghi, con trend mantenuti dagli indicatori OAO anche nella seconda metà dell'anno, mentre gli indicatori TIM hanno registrato un peggioramento.

KPI 13 – Tempo medio di risoluzione del degrado

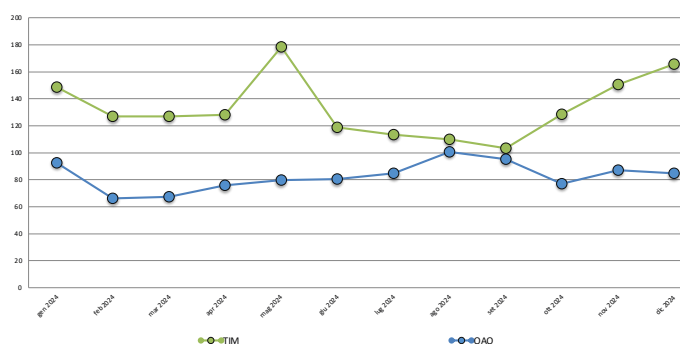
Tempo medio di risoluzione del degrado (hh)

VULA FTTH



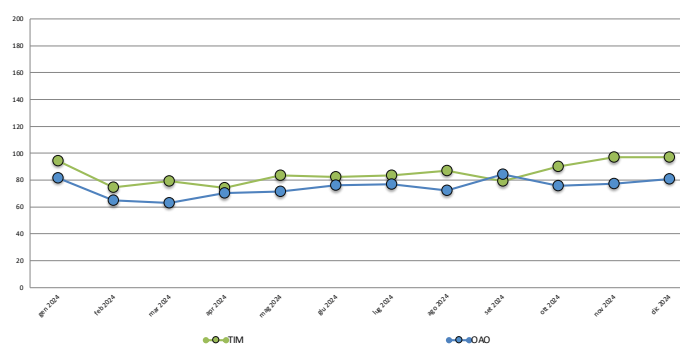
Tempo medio di risoluzione del degrado (hh)

Broadband vs Bitstream Asimmetrico



Tempo medio di risoluzione del degrado (hh)

Ultra Broadband FTTC vs VULA FTTC/BS NGA FTTC



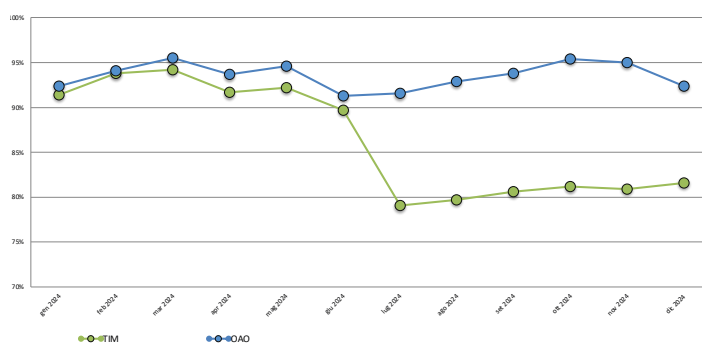
Gli indicatori Bitstream e FTTC registrano trend migliori per OAO piuttosto che TIM.

Per quanto riguarda il servizio FTTH, per gli OAO il servizio VULA FTTH ha volumi molto piccoli perchè non viene acquistato dai grandi Operatori alternativi.

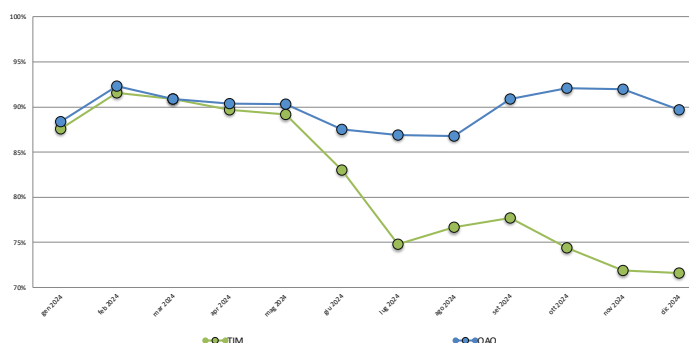
KPI 16 – % TT chiusi entro 2 gg lavorativi

% TT chiusi entro 2 gg lavorativi

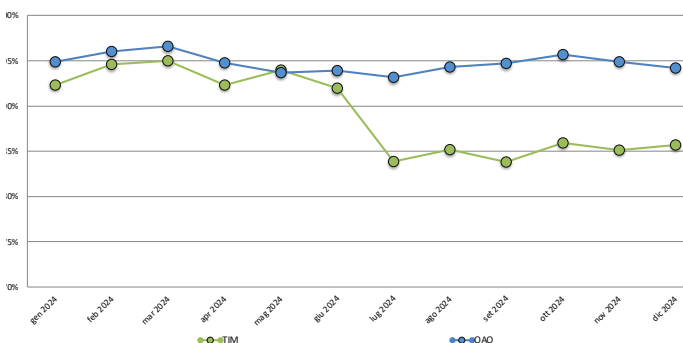
VULA FTTH



% TT chiusi entro 2 gg lavorativi Broadband vs Bitstream Asimmetrico



% TT chiusi entro 2 gg lavorativi Ultra Broadband vs VULA FTTC/Bitstream NGA FTTC



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

KPI del sistema informativo CRM Now

Il sistema informativo CRM Now gestisce gli Ordinativi di Lavoro degli OAO.

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

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

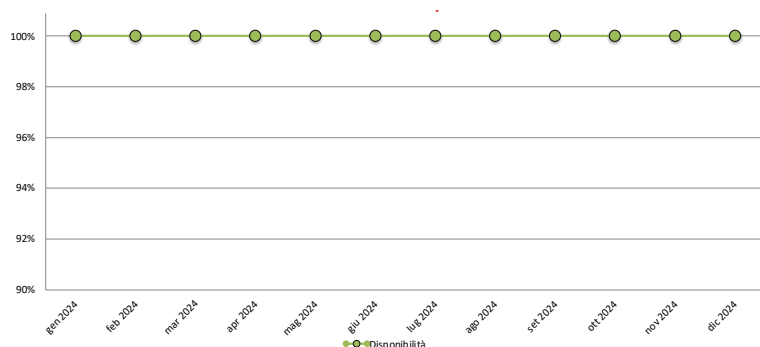
KPI 9 – % Disponibilità CRM Now

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

Essendo una misura di sistema, non c'è distinzione tra utente OAO e TIM/OAO.

Nel 2024 non si sono registrate criticità, con una disponibilità sempre del 100%.

funzionamento CRM Now Indice di Disponibilità

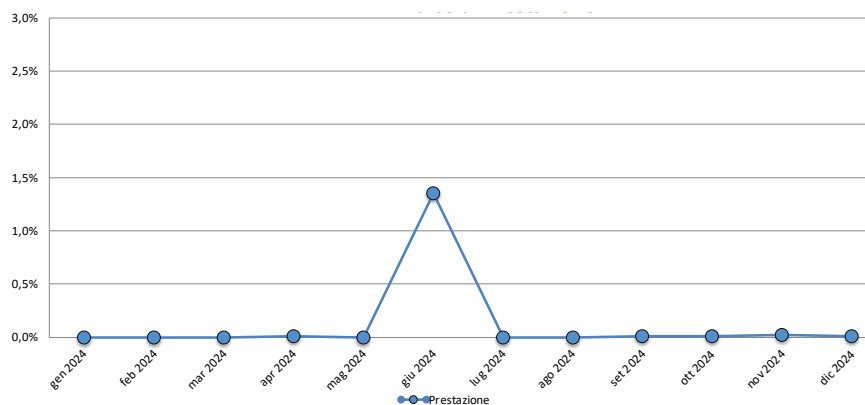


KPI 10 – % Prestazione CRM Now

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

funzionamento CRM Now

Indice di Prestazione



Con riferimento al valore di picco di giugno 2024 evidenziato dal grafico riportato sopra, congiuntamente con TIM/FiberCop sono state condotte analisi di approfondimento.

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

Quando l'ultimo giorno del mese è un giorno festivo, cioè non lavorativo, si accumula una consistente giacenza di OL che rimangono in pre-delivery per più di 2 gg, causando il picco dell'indicatore.

Il 30 giu. 2024 è caduto di domenica, e come già verificato in anni precedenti l'Indice di Prestazione del sistema CRM Now registra un valore fuori-trend.

4.2.5 Gli impatti della disaggregazione

Il 27 luglio 2017 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha adottato la Delibera n. 321/17/CONS con la quale era fatto obbligo a Telecom Italia di prevedere la possibilità che gli OAO potessero svolgere parte delle attività di provisioning e di assurance di alcuni servizi.

Per i cd. servizi “disaggregati” gli OAO o Imprese terze (“Impresa System”) hanno la possibilità di gestire in maniera autonoma le attività on-field di attivazione (provisioning) e di manutenzione correttiva (assurance).

Possono essere oggetto di disaggregazione:

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

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

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

Dal 22 luglio 2020 è data facoltà agli Operatori alternativi di disaggregare i TT assurance per singolo ticket oltre che su base servizio.

Dallo stesso 22 luglio 2020 per i servizi ULL e SLU è diventato operativo il risultato del tavolo tecnico AgCom/Operatori che ha stabilito che la prestazione del cd. “4° referente” è una prestazione aggiuntiva.

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

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

Per effetto della Delibera, gli Ordinativi di Lavoro (OL Delivery) ed i Trouble Ticket (TT Assurance) gestiti dagli OAO in maniera Disaggregata e con Prestazione Aggiuntiva, non rientrano nel perimetro della Parità di Trattamento in quanto gestiti autonomamente dagli Operatori alternativi. In particolare tali OL/TT non rientrano nel calcolo dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS di non discriminazione.

Il processo di “disaggregazione” è dinamico e la quantificazione degli impatti sui KPI 395 deve essere monitorata mensilmente.

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

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

Delivery

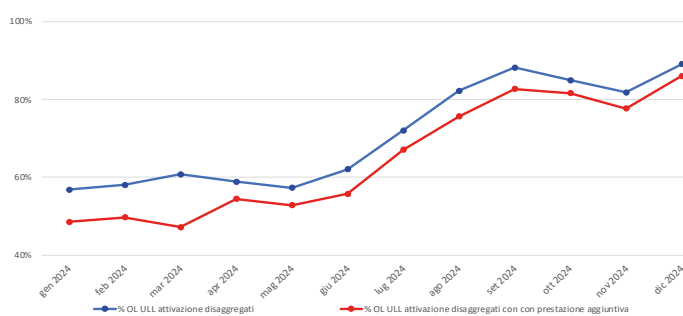
La percentuale di disaggregazione con prestazione aggiuntiva del servizio ULL è aumentata da ca. 50% della prima metà del 2024 a ca. l'80% della seconda metà.

Per quanto riguarda il servizio SLU, nel corso dell'anno la percentuale di disaggregazione p.a. si è mantenuta stabile, superiore all'85%.

Il servizio VULA-C ha registrato percentuali di disaggregazione p.a. generalmente intorno al 75% per quasi tutti i mesi dell'anno, ad eccezione di alcuni mesi di inizio e fine 2024.

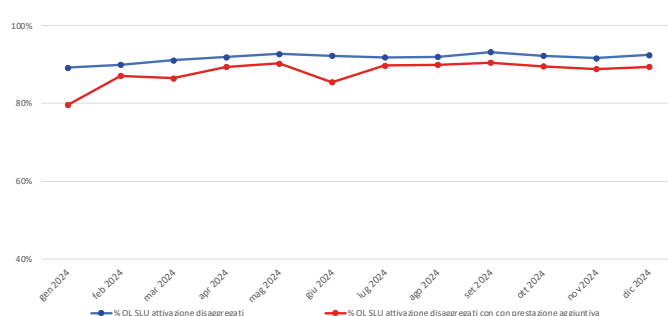
% Disaggregazione OAO

Delivery ULL



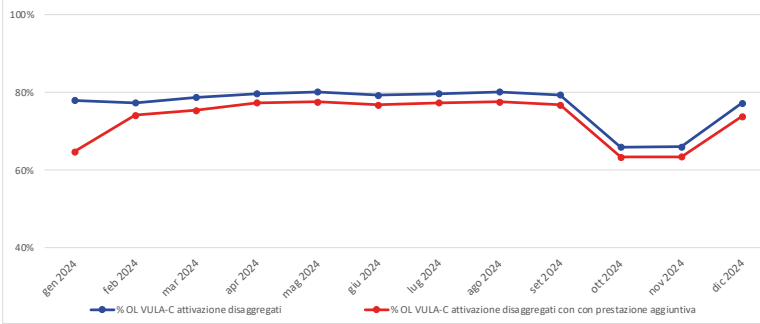
% Disaggregazione OAO

Delivery SLU



% Disaggregazione OAO

Delivery VULA-C



Percentuali di disaggregazione con prestazione aggiuntiva (valor medio annuo)

	Delivery		
	ULL	SLU	VULA-C
2023	53%	83%	64%
2024	65%	88%	73%

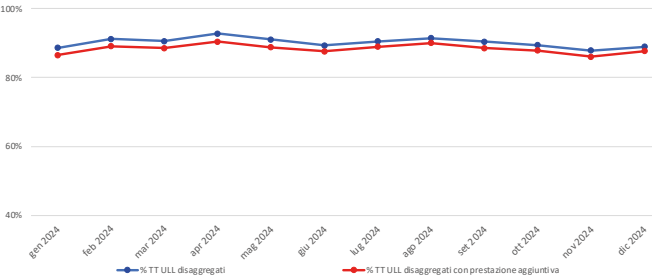
Assurance

Nel 2024 la disaggregazione con prestazione aggiuntiva del servizio ULL si è mantenuta stabile, mentre quella del servizio SLU è aumentata nella seconda metà dell’anno.

Per quanto riguarda il servizio VULA-C, pur con qualche oscillazione dei valori, il trend ha mantenuto la linearità di tendenza.

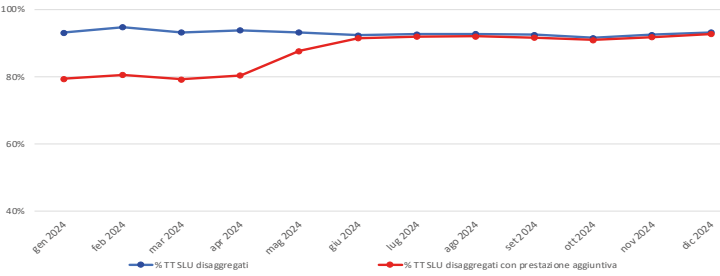
% Disaggregazione OAO

Assurance ULL



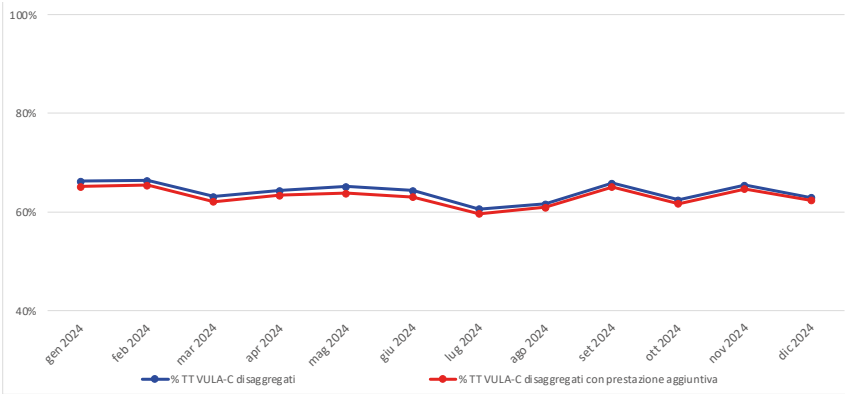
% Disaggregazione OAO

Assurance SLU



% Disaggregazione OAO

Assurance VULA-C



Percentuali di disaggregazione con prestazione aggiuntiva (valor medio annuo)

	Assurance		
	ULL	SLU	VULA-C
2023	89%	87%	53%
2024	88%	88%	63%

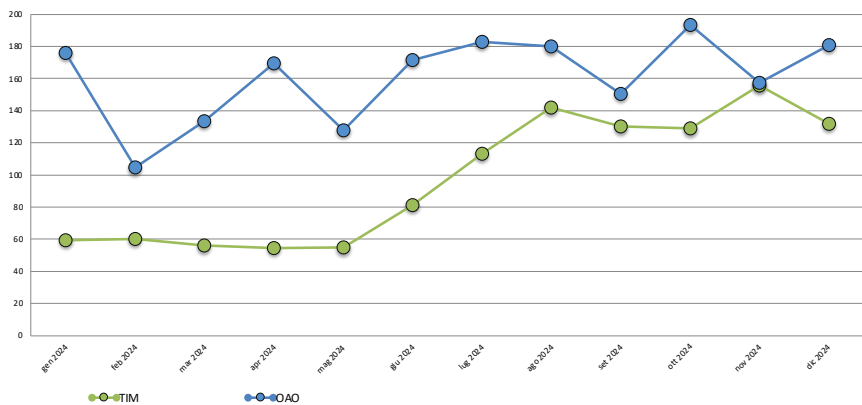
Gli effetti della disaggregazione si riflettono sui volumi OL/TT di calcolo dei KPI 395.

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

KPI 12 “Tempo medio di risoluzione del guasto” ULL

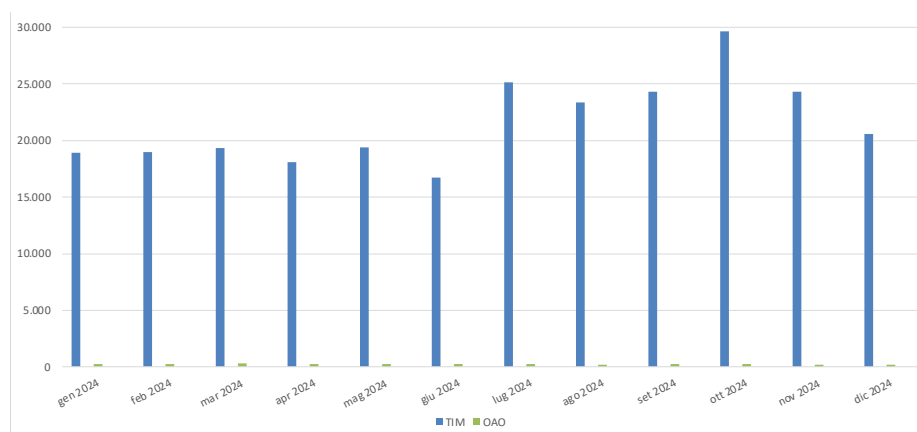
Tempo medio di risoluzione del guasto (hh)

ULL



Tempo medio di risoluzione del guasto (n° TT)

ULL



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

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

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

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

4.3 Monitoraggio del Gruppo di Impegni n. 5 e 6

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

4.3.1 La qualità della rete fissa di accesso

Il Gruppo di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) prevede per Telecom Italia (oggi FiberCop) una serie di obblighi finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria.

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

- assicurare la pronta disponibilità della rete, ove si sviluppa la domanda commerciale dei clienti Retail e/o Wholesale, rimuovendo le temporanee cause di saturazione della rete;
- garantire la continuità del servizio per i clienti già attivi, rimuovendo le cause di un più elevato tasso di guasto, con interventi preventivi sulle parti di rete più critiche.

Il Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso 2024, comunicato il 5 gennaio 2024, ha definito una serie di interventi che, in continuità con la strategia portata avanti negli anni precedenti, hanno interessato sia i processi di delivery sia i processi di assurance. In particolare, per quanto riguarda questi ultimi, i progetti posti in essere per garantire la continuità del servizio hanno mirato alla risoluzione delle criticità ricorrenti sulle singole linee di accesso (Progetto "On-Going") e all'attuazione della manutenzione preventiva sui principali elementi di rete, con specifico riferimento agli armadi ripartilinea, ai pali, ai pressurizzatori e al risanamento di tratte in cavo della rete di accesso in rame.

Nella tabella riportata di seguito, per ognuna delle attività del Piano Qualità, sono sintetizzati i risultati consuntivati nell'anno 2024.

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

Attività	Consuntivo interventi 2024	Consuntivo interventi 2023
On Going (n° interventi)	13.225	15.561
Revisione ciclica armadi ripartilinea (n° armadi revisionati)	74.485	66.335
Bonifica armadi ripartilinea (n° armadi bonificati)	9.086	10.047
Revisione ciclica palificazioni (n° pali revisionati)	1.032.674	1.225.819
Sostituzione pali (n° pali sostituiti)	220.503	206.005
Sostituzione pressurizzatori (n° pressurizzatori sostituiti)	201	153
Bonifica cavi in rame (km coppia)	27.008	42.861
Interventi di manutenzione ciclica su OLT e ONU Cab	16.286	12.545
Risoluzione Negativi Rete (n° NR risolti)	14.523	16.458
Desaturazione ONU Cab	511	893

Attività	2024 vs 2023
On Going (n° interventi)	-2.336
Revisione ciclica armadi ripartilinea (n° armadi revisionati)	8.150
Bonifica armadi ripartilinea (n° armadi bonificati)	-961
Revisione ciclica palificazioni (n° pali revisionati)	-193.145
Sostituzione pali (n° pali sostituiti)	14.498
Sostituzione pressurizzatori (n° pressurizzatori sostituiti)	48
Bonifica cavi in rame (km coppia)	-15.853
Interventi di manutenzione ciclica su OLT e ONU Cab	3.741
Risoluzione Negativi Rete (n° NR risolti)	-1.935
Desaturazione ONU Cab	-382

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

L'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 9/2021 del 25 maggio 2021, ha ritenuto opportuno segnalare all'Autorità e a TIM (oggi FiberCop) la necessità "di procedere ad un aggiornamento dei contenuti

dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete di Accesso di cui al Gruppo di Impegni n. 5, integrandoli con le informazioni relative agli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione della rete riguardanti la rete di accesso FTTC per gli elementi non compresi nella reportistica attuale (OLT, fibra in primaria, ONU e alimentazione delle ONU, rete secondaria in rame”.

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

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

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

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

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

Relativamente ai Gruppo di Impegni n. 5, nel corso del 2024 FiberCop ha pubblicato i seguenti documenti:

Documento	Pubblicazione
Report Qualità Rete di Accesso. Piano annuale 2024	5 gennaio 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 1° trimestre 2024	5 gennaio 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 4° trimestre 2023	30 gennaio 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo anno 2023	23 febbraio 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 2° trimestre 2024	28 marzo 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 1° trimestre 2024	26 aprile 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 3° trimestre 2024	25 giugno 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 2° trimestre 2024	9 agosto 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 4° trimestre 2024	27 settembre 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 3° trimestre 2024	29 ottobre 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Piano annuale 2025	20 dicembre 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Programma 1° trimestre 2025	20 dicembre 2024
Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 4° trimestre 2024	27 gennaio 2025
Report Qualità Rete di Accesso. Relazione annuale 2024	25 febbraio 2025

4.3.2 Lo sviluppo della rete fissa di accesso

Il Gruppo di Impegni n° 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) prevede che Telecom Italia (oggi FiberCop) renda disponibili i “Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso”, attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti “Piani Pluriennali” o di medio periodo riferiti ai trimestri dell’anno in corso (programmi e consuntivi trimestrali).

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

1. Realizzazione di nuove lottizzazioni: interventi di ampliamento della rete di accesso per servire nuovi edifici;
2. Sviluppo della rete NGAN (Next Generation Access Network): interventi volti ad estendere sul territorio le aree servite dalla rete di accesso in fibra ottica di nuova generazione (copertura ultra broadband).

Sviluppo della rete di accesso per servire nuove lottizzazioni

Lo sviluppo della rete di accesso dipende dagli sviluppi urbanistici e dai piani pubblici di lottizzazione. Si tratta di interventi con meccanismi di pianificazione “a volume” su base temporale, con processi di rimodulazione a seconda dell’insorgere di diversi fattori esogeni, quali la velocità di realizzazione delle unità abitative, i tempi di effettiva occupazione delle unità stesse, etc. Il piano di Sviluppo territoriale definito da FiberCop per il triennio 2024-2026 prevede la connessione di 22.469 unità immobiliari di nuova costruzione, di cui circa il 33% da realizzare nel 2024.

Di seguito si riporta l’elenco dei documenti relativi ai piani di sviluppo per le nuove lottizzazioni pubblicati da FiberCop nel corso del 2024, secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n°6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 1° trimestre 2024	5 gennaio 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 4° trimestre 2023	30 gennaio 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo annuale 2023	23 febbraio 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 2° trimestre 2024	28 marzo 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 1° trimestre 2024	26 aprile 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 3° trimestre 2024	25 giugno 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Piano Triennale 2024-2026	27 giugno 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 2° trimestre 2024	9 agosto 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 4° trimestre 2024	27 settembre 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 3° trimestre 2024	29 ottobre 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Programma 1° trimestre 2025	20 dicembre 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 4° trimestre 2024	27 gennaio 2025
Report Sviluppo Rete di Accesso – Lottizzazioni. Consuntivo anno 2024	25 febbraio 2025

Lo sviluppo della rete ultra broadband NGAN

Nel suo piano di evoluzione verso la rete NGAN (Next Generation Access Network), FiberCop sta operando scelte che tengono conto delle aspettative di evoluzione dei bisogni dei clienti, dell’evoluzione tecnologica e dell’efficienza del mix tra costi e prestazioni. Le soluzioni architetture scelte in rete di accesso si basano su tecnologie trasmissive ad altissima velocità, denominate ultrabroadband, che richiedono un utilizzo più esteso della fibra ottica nel segmento di rete di accesso ed un avvicinamento dell’elettronica al cliente finale, in modo da ridurre la lunghezza del local loop.

Il dispiegamento della fibra ottica in rete d’accesso può giungere fino alla sede del cliente finale, fino all’edificio o fino ad un punto intermedio (armadio di distribuzione). Esistono varie architetture di accesso FTTx ed ogni operatore sceglie la soluzione che rappresenti il miglior punto di equilibrio in funzione della tipologia dell’area servita, della densità abitativa, delle caratteristiche della clientela, del rapporto tra costi di gestione e prestazioni della rete di accesso, della disponibilità di infrastrutture ottiche o di canalizzazioni atte all’uso. In base alle valutazioni tecnico-economiche, le architetture maggiormente utilizzate da FiberCop per la clientela Residenziale, SOHO (Small Office Home Office) e SME (Small and Medium Enterprise) sono:

FTTH (Fiber To The Home, fibra ottica fino in casa cliente), basata su tecnologia Gigabit PON definita dallo standard ITU-T Rec. G.984.x.

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

Nella tabella seguente sono riportati i risultati consuntivati nel 2024 da FiberCop al netto delle Unità Immobiliari acquisite su modello diretto da altri Operatori (INFRATEL), ed al netto delle UI raggiunte nell'ambito dei progetti MISE ed Euro Sud.

Attività di sviluppo della rete	Progressivo al 31/12/2024	Progressivo al 31/12/2023
UI passed in primaria FTTH	16.689.900	16.668.080
UI connected FTTH	10.924.146	9.986.291
FTTCab (n° Armadi Ripartilinea collegati)	128.764	128.625

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

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti relativi ai piani di sviluppo NGAN pubblicati da FiberCop nel corso del 2024 in ottemperanza agli obblighi previsti dal Gruppo di Impegni n. 6:

Documento	Pubblicazione
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 1° trimestre 2024	8 gennaio 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 4° trimestre 2023	30 gennaio 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo annuale 2023	23 febbraio 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 2° trimestre 2024	28 marzo 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 1° trimestre 2024	26 aprile 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 3° trimestre 2024	25 giugno 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Piano triennale 2024-2026	27 giugno 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 2° trimestre 2024	9 agosto 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 4° trimestre 2024	27 settembre 2024

Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 3° trimestre 2024	29 ottobre 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Programma 1° trimestre 2025	20 dicembre 2024
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo 4° trimestre 2024	27 gennaio 2025
Report Sviluppo Rete di Accesso – Rete NGAN. Consuntivo anno 2024	25 febbraio 2025

05

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

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

5.1 Introduzione

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

Sulla scorta del Piano di lavoro inviato dall'Autorità il 9 maggio 2024, l'OdV ha fornito il proprio contributo ad AgCom con specifiche attività, in particolar modo, riguardo alla semplificazione dei KPI 395 dovuti all'introduzione della disaggregazione, agli impatti della separazione della rete di accesso sui KPI-395/18/CONS, alla verifica della correttezza del calcolo dei KPI 395/18/CONS, all'analisi di qualità del data base NetMap, nonché alla verifica dei requisiti necessari a consentire la dismissione delle centrali locali (*decommissioning*) e alla vigilanza sulla gestione della saturazione dei cabinet FTTC.

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

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

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

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

La verifica di consistenza dei volumi

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

La verifica di perimetro

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

La verifica dell'algoritmo di calcolo

La verifica della formula di calcolo prevede innanzitutto di ricalcolare il valore medio dell'indicatore e

confrontarlo con quanto riportato nel report mensile 395. Questo calcolo lo si effettua a partire dai dati elementari perché TIM/FiberCop riporta per ogni OL o TT il contributo al KPI così che il valore del KPI altro non è che la media dei contributi dei singoli OL/TT.

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

Nel corso del 2024 si sono svolte quattro verifiche:

- 10 aprile 2024
- 12 giugno 2024
- 25 settembre 2024
- 4 dicembre 2024

In totale sono stati verificati 8 KPI:

- KPI 4 tempo medio presa primo app- attivazioni Broadband - Bitstream
- KPI 13 tempi medi di risoluzione del degrado - VULA FTTH
- KPI 4 tempo medio presa primo app- attivazioni - VULA FTTH
- KPI 12 tempi medi di risoluzione del guasto - VULA FTTC-UltraBroadband
- KPI 2 tempo medio di espletamento - VULA-H
- KPI 16 % TT risolti entro 2 gg -SLU
- KPI 2 tempo medio di espletamento - VULA-C Ultrabroadband
- KPI 12 tempi medi di risoluzione del guasto - VULA-H

Considerato il gran numero di KPI (circa 100) si è scelto di procedere con una logica di tipo campionario, scegliendo i KPI significativi. Da questo punto di vista è utile sottolineare che gli otto KPI del 2024, coprendo sia il Provisioning che l'Assurance, si ritengono rappresentativi dell'intero set di KPI facendo assumere alla certificazione degli algoritmi 2024 una valenza generale.

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

5.3 Impatti della separazione societaria della rete di accesso sui KPI ex Del. 395/2018/CONS

Su richiesta dell'Autorità, l'OdV ha svolto uno studio (*"Impatti della separazione societaria della rete di accesso sui KPI ex Del. 395/2018/CONS"*) sull'impatto, sui KPI di non discriminazione ex delibera 395/18/CONS, della separazione societaria della rete di accesso dalla società TIM S.p.A., previo conferimento della stessa alla società FiberCop S.p.A..

Il 12 settembre 2024 con la Delibera 315/24/CONS, l'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio di analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, per accertare gli effetti della separazione strutturale realizzata

nei vari mercati collegati alla rete d'accesso e valutare il mantenimento, la modifica o la rimozione degli obblighi regolamentari vigenti. Nelle more del completamento della nuova analisi, il quadro regolamentare di riferimento per il quinquennio 2024-2028 resta definito dalla delibera n. 114/24/CONS del 30 aprile 2024. Tuttavia, anche quest'ultima delibera comporta degli impatti sui KPI di non discriminazione non ancora assorbiti dall'attuale sistema di KPI ed opportunamente evidenziati nel documento.

Inoltre, occorre considerare che negli ultimi anni è già emersa la necessità di una revisione dell'attuale sistema di KPI-nd, a causa sia dell'introduzione della disaggregazione dei processi ULL, SLU e VULA-C, ai sensi della Delibera 321/17/CONS, sia di interventi di affinamento su alcuni indicatori, per tenere conto di effetti che non erano evidenti in sede di definizione delle formule, ma che hanno mostrato di avere un impatto perturbativo sulla valutazione della parità di trattamento¹. A tal proposito l'organo di vigilanza ha svolto una dettagliata analisi inviata all'Autorità nel settembre del 2021².

Il documento, quindi, fornisce una panoramica sugli impatti immediati, della separazione societaria di FiberCop da TIM, sull'attuale sistema di KPI-nd, in modo da descrivere i mutamenti che inevitabilmente si sono presentati nel confronto di parità su alcuni servizi. Al fine di fornire un quadro completo il documento tiene anche conto degli effetti immediati della Delibera 114/24/CONS sui KPI-nd e ricorda la proposta di revisione dei KPI-nd stessi, già avanzata dall'OdV, che sottolinea come l'analisi dei KPI-nd necessiti di un approccio critico che tenga conto dei limiti di confrontabilità di alcuni indicatori.

5.4 Supporto nelle attività di verifica per il decommissioning delle centrali locali

La Delibera 114/24/CONS all'articolo 43, comma 4 e 6 stabilisce che per poter procedere alla dismissione di una Centrale si devono garantire i seguenti prerequisiti:

1. la copertura del 100% con reti FTTx della Centrale in spegnimento. Se non fosse possibile la copertura completa con reti FTTx ci si può avvalere in misura residuale della tecnologia FWA.
2. I clienti attestati alla Centrale in spegnimento devono essere per il 60% già migrati su reti NGA.

Nell'ambito della collaborazione già avviata in tale contesto, nel 2020 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di metodologia tecnica per verificare l'andamento dei parametri di copertura e migrazione sia NGA FTTx che FWA di cui si è tenuto conto nello svolgimento delle verifiche del primo e secondo lotto di Centrali da dismettere.

A fine 2023 e nel corso del primo trimestre del 2024 TIM ha presentato ad AgCom la richiesta per un terzo lotto di centrali da dismettere.

A partire da settembre del 2024 l'Ufficio di vigilanza ha fornito supporto tecnico all'Autorità nello svolgimento delle verifiche dei requisiti previsti dalla Delibera 114/24/CONS relativi a copertura e take up applicati al secondo lotto di centrali.

¹ Solo per fare un esempio, passaggio di alcuni servizi da DAC a SLA, introduzione del canale not-human

² Cfr. documento OdV del novembre 2019 "Analisi delle prime rilevazioni dei KPI 395/18/CONS e proposta di azioni correttive per gli indicatori ritenuti critici" successivamente integrato ed aggiornato con il documento "Proposta di revisione del sistema di KPI-nd di cui alla Delibera 395/18/CONS per tenere conto dell'impatto della disaggregazione" trasmesso il 24 settembre 2021.

Il 13 novembre 2024 con la delibera 458/24/CONS l'Autorità ha approvato gli esiti delle attività di vigilanza condotte sul terzo lotto, pubblicando la lista delle 2.050 Centrali da dismettere che soddisfano i requisiti previsti dalla normativa vigente.

5.5 Monitoring dei KPI di qualità del data base NetMap

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

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

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

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

L'AgCom, nel Piano Lavori annuale 2024, ha richiesto supporto all'OdV in merito a:

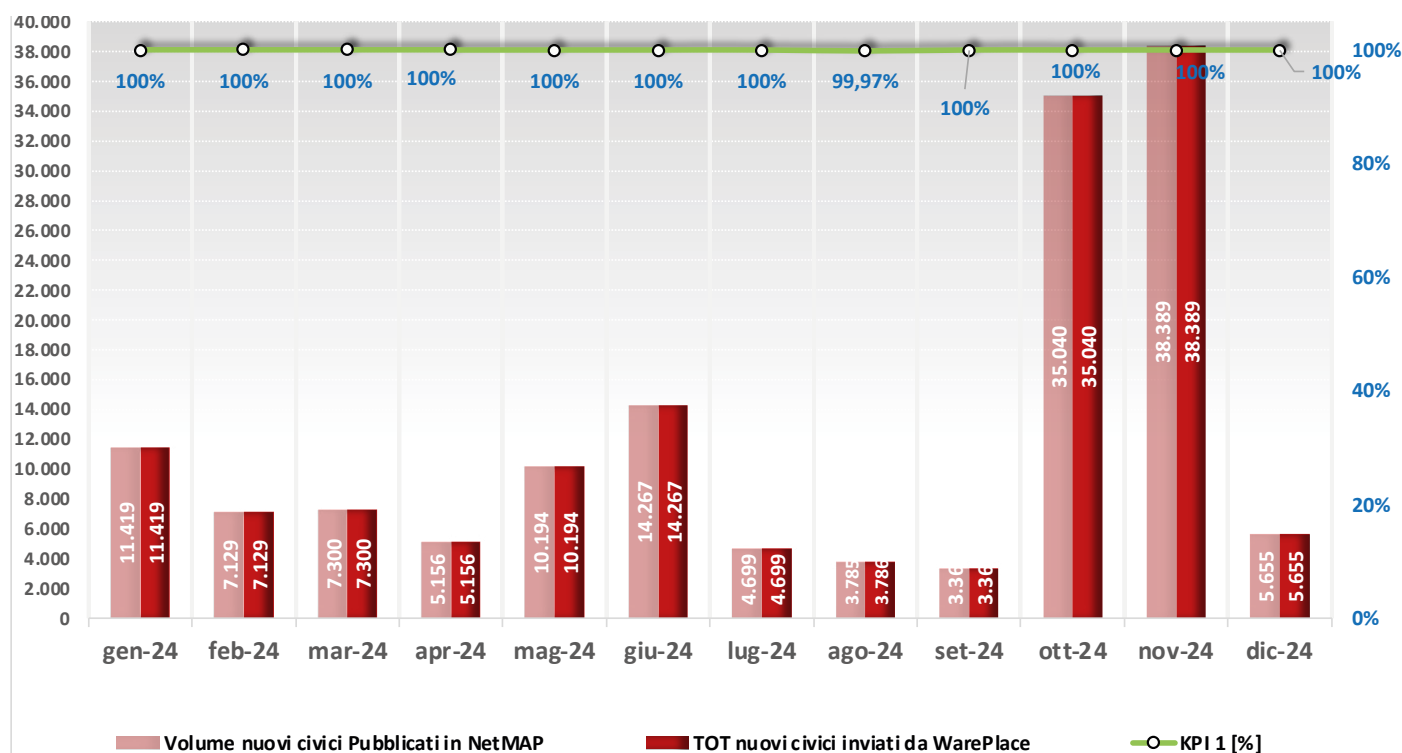
continuazione del monitoraggio dei 4 KPI di qualità identificati con la determinazione 9/2019 del 16 luglio 2019

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

L'ufficio di vigilanza ha, quindi, predisposto, il monitoraggio di un set di KPIs di qualità, oltre che la verifica del rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB. Dall'analisi delle rilevazioni mensili dei 5 KPI individuati per il periodo gennaio-dicembre 2024 si evidenzia che:

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

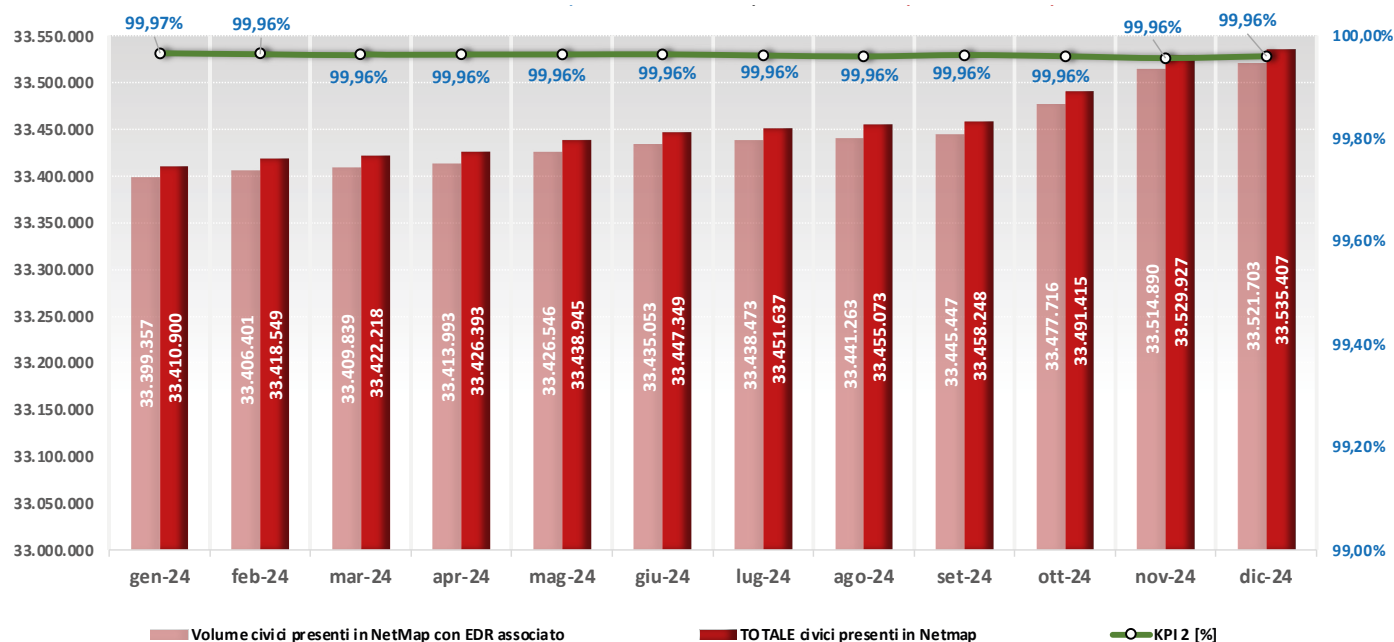
KPI 1: NUOVI CIVICI pubblicati su NETMAP rispetto a NUOVI CIVICI inviati da WarePlace



Dal 2020 si controlla quanti nuovi civici sono presenti su NetMap nella 2^ pubblicazione del mese x+1 (entro il 5 del mese) rispetto al totale nuovi civici certificati ed inviati da Ware Place nell'ultimo giorno lavorativo dell'intero mese x. Nel corso dell'intero anno 2024 si nota una costante stabilità della rapidità di aggiornamento mensile con valori stabili al 100%. I 2 picchi di certificazione presenti nei mesi di ottobre e novembre '24 sono dovuti alla ripresa del piano di bonifica 2024. Il piano di bonifica 2024 di aggiornamento massivo delle coordinate a cura di WarePlace è stato avviato il 25/3/2024 coinvolgendo 3,8 milioni di civici a livello nazionale. Tale campagna di bonifica è stata oggetto di monitoraggio da parte dell'OdV nell'intero anno 2024. L'aggiornamento della categoria delle coordinate geografiche (contrattualizzate con Wareplace), ha subito diversi rallentamenti a causa di un sovraccarico dei sistemi. Le attività sono riprese progressivamente a partire da ottobre 2024 a valle della risoluzione del problema sui sistemi. L'attività, pertanto, si concluderà nel 2025.

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

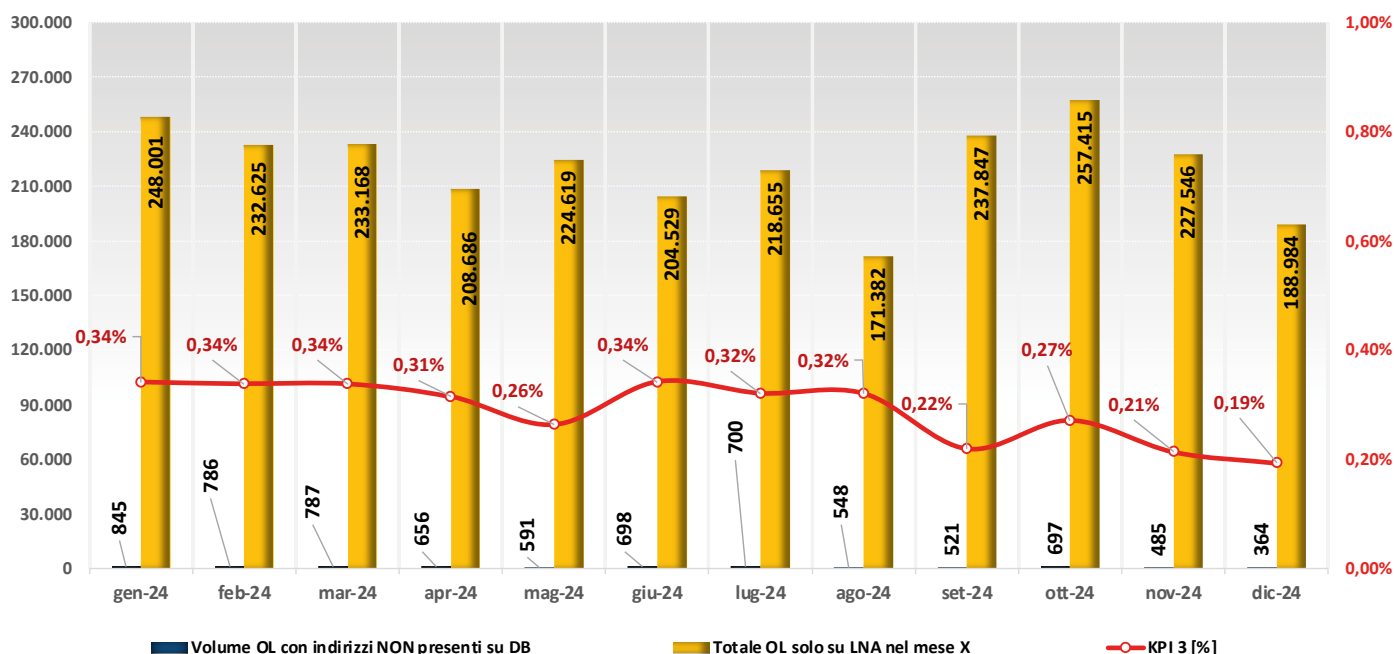
KPI 2: Volume TOT in Netmap con EDR associato rispetto a TOT record presenti in Netmap



Si nota che la quasi totalità degli indirizzi/civici unici mappati sul DB possiede almeno un Elemento di Rete (EDR) associato. A dicembre '24, il DB NetMap possiede 33,5 Mln di indirizzi unici mappati e di questi il 99,96% ha almeno un Elemento di Rete associato per la verifica di copertura dei servizi ADSL/FTTC. Solo 13k civici non possiedono almeno un EDR associato rispetto ai circa 12k civici di dicembre '23.

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

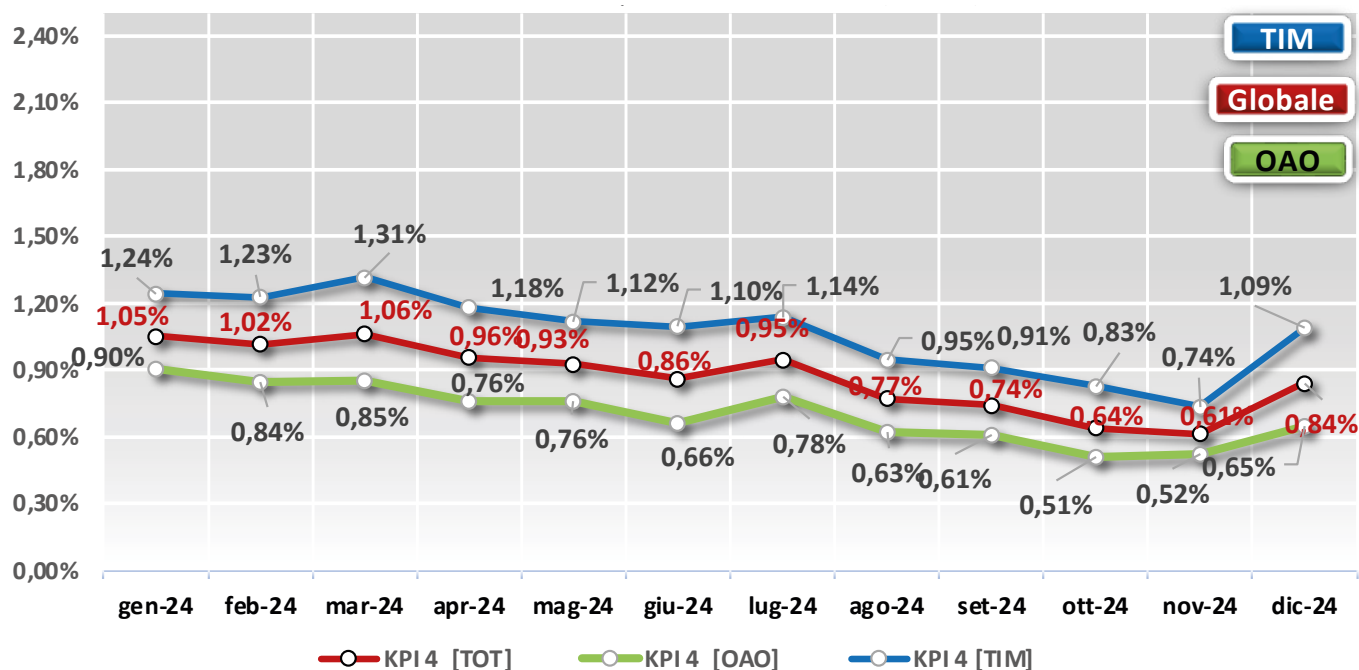
KPI 3: Volume OL PERVENUTI con indirizzi non presenti su Netmap rispetto a VOLUME OL Pervenuti (LNA)



Il trend mostra che gli OL pervenuti su Linea Non Attiva con un civico NON presente su DB sono stabilmente inferiori alla soglia dell'1% in continuo miglioramento negli ultimi 18 mesi di osservazione. Nel 2024 si rilevano valori costantemente sotto la soglia dello 0,5%. I valori di uscita del 2024 (0,19%) sono migliorativi sia rispetto all'anno 2023 (0,25%) che rispetto a quelli di uscita del 2022 (0,56%). Si evidenzia che minore è l'incidenza degli OL che richiedono la certificazione di un nuovo indirizzo e maggiore è l'accuratezza e completezza della banca dati NetMap. Si rileva, in definitiva, che la maggior parte dei civici su cui vengono richiesti servizi di connettività risulta mappata su NetMap.

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

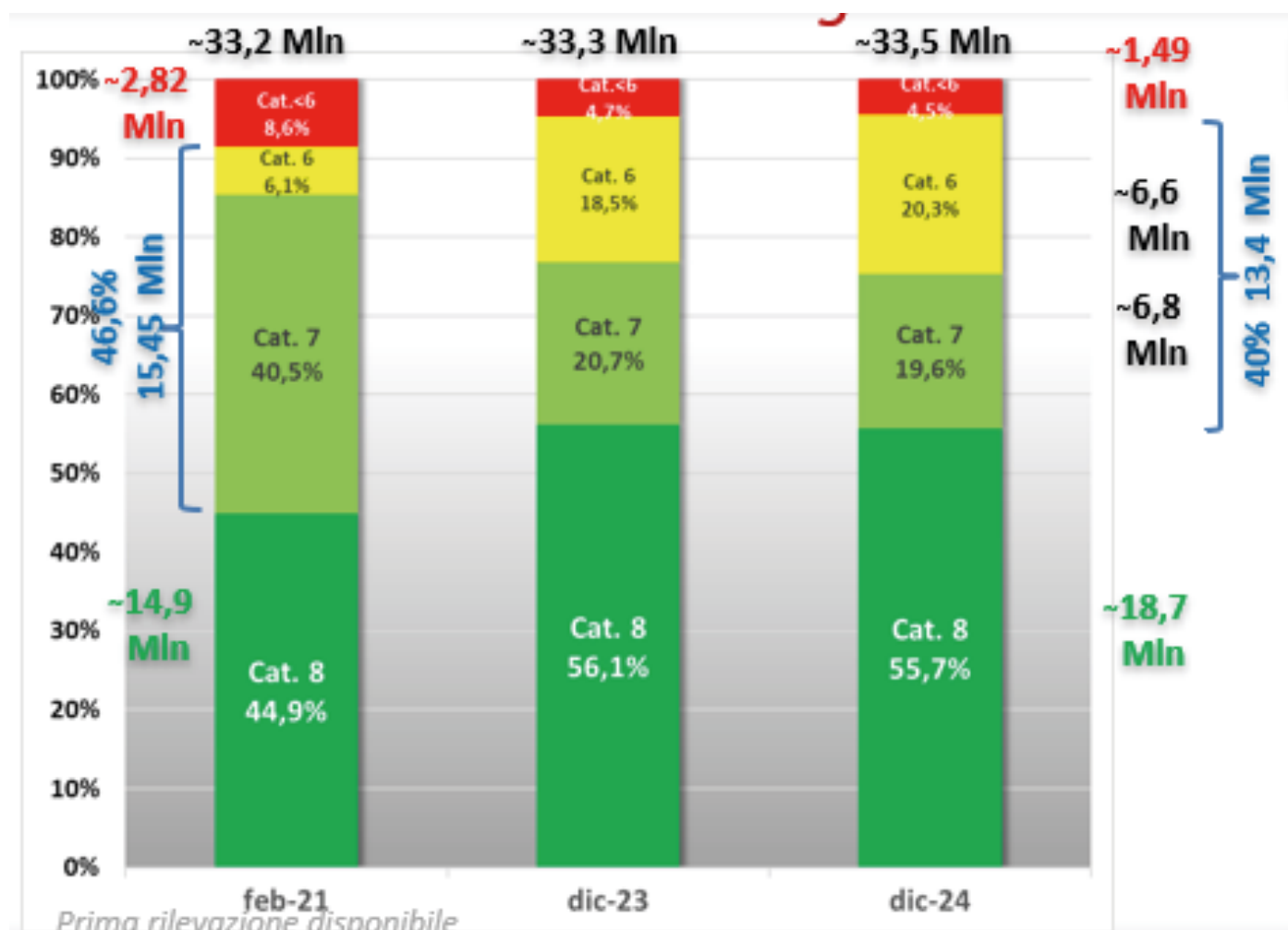
KPI 4: OL NR causa NetMAP rispetto a TOT OL CHIUSI (OK+NR) LA e LNA



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

I valori globali di uscita dell'anno 2024 mostrano che mediamente circa lo 0,87% (vs 0,97% rilevato nel 2023) del totale OL chiusi su LA+LNA viene scartato on field; tale valore sale a circa 1,07% per TIM e scende al 0,71% sugli OAO. I valori globali di uscita del 2024 sono migliorativi rispetto ai valori di uscita del 2023. Il maggior numero di NR causa NetMap su TIM rispetto agli OAO deriva dalla diversa richiesta di servizi: in tutte le aree di centrale distribuite sul territorio nazionale (anche periferiche) per TIM, mentre per gli OAO solo su un sottoinsieme di centrali.

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



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

1. civici PUNTUALI: in categoria 8. Su questa tipologia di civici è possibile effettuare verifiche puntuali di copertura FWA per indirizzi non raggiunti da FTTx (utili ad esempio in ottica decommissioning di centrali periferiche).
2. civici con accuratezza alla STRADA: in categoria 6 (approssimati) e 7 (interpolati). Su questa tipologia di indirizzi si ha una attendibilità buona per il calcolo della distanza del civico dall'Elemento Di Rete per i servizi in tecnologia FTTC/E.
3. civici cd «CENTROIDI»: ricadono i civici in categoria da 0 a 5. La coordinata geografica è approssimata e stimata al centro (del CAP/Comune/Strada).

Il nuovo KPI è stato reso disponibile a partire da febbraio 2021 in base ai requisiti predisposti dall'ufficio di Vigilanza. Dall'analisi del trend mensile delle macro-categorie si nota che a dicembre '24 rispetto all'inizio del monitoraggio (febbraio '21: 1° rilevazione):

1. I civici cd «CENTROIDI» (in categoria da 0÷5) sono diminuiti di 4 punti percentuali (pp) passando da una quota del 8,6% (2,84 Mln) a **4,5%** (Δ : -1,3 mln) stabilizzandosi intorno ad un valore di circa **1,49 Milioni** di civici.
2. I civici con livello accuratezza alla «STRADA» (in categoria 6-7) sono globalmente scesi di circa -7 pp passando da una quota del 46,1% (15,45 Mln) ad una quota di circa il **40%** pari a circa 13,4 Mln di indirizzi. (Δ : -2 Mln).
3. I civici cd «PUNTUALI» (in categoria 8) sono aumentati di circa 11 punti percentuali passando da una quota del 44,9 % (**14,9 Mln**) a circa **55,7%** (**18,7 Mln**) con oltre la metà degli indirizzi presenti nel DB con la massima qualità delle coordinate geografiche associate puntualmente al civico (Δ : +3,8 Mln)

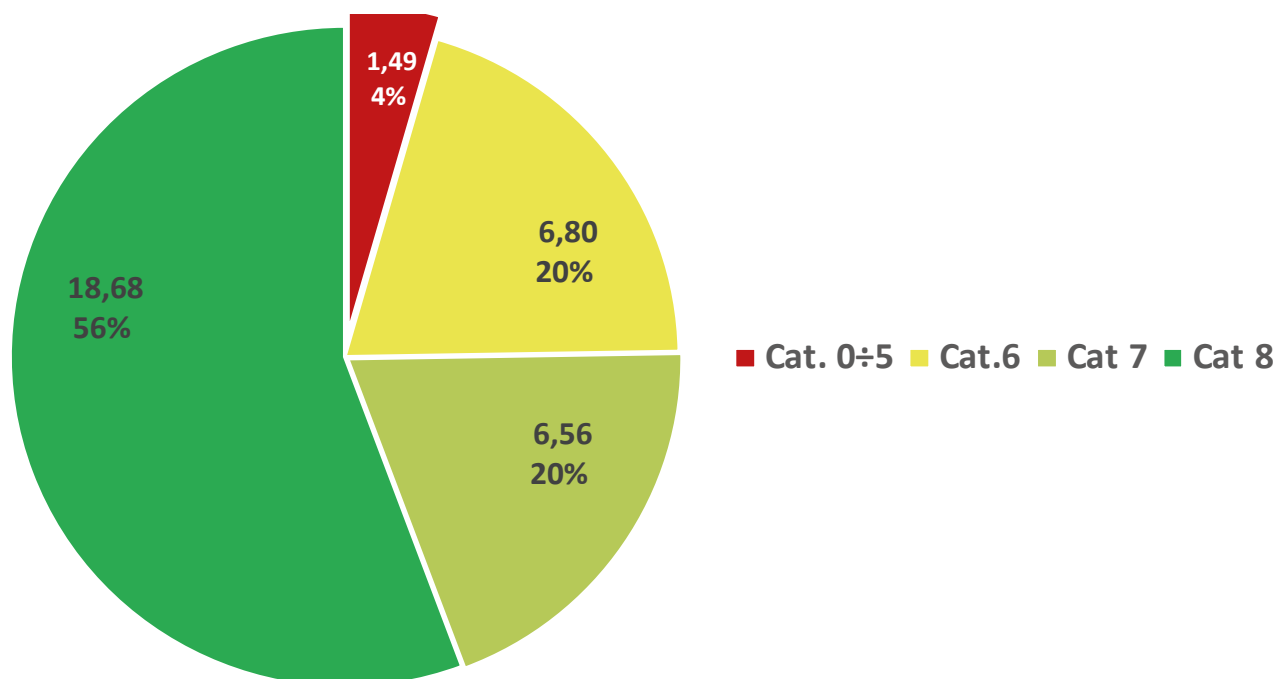
L'attività di aggiornamento delle coordinate e di conseguenza della categoria di georeferenziazione dei civici mostra, quindi, un trend di generale miglioramento della qualità complessiva del dato a favore della categoria 8 (PUNTUALE) nel corso dell'intero anno 2024. Nel 2024, FiberCop ha comunicato che il piano di bonifica, avviato a marzo 2024, su 3,8 mln di civici a livello nazionale sarà completato nel 2025.

I valori di uscita del 2024 (dicembre 2024) per macro-categoria mostrano che:

1. **18,7 milioni** di indirizzi pari al **56%** degli indirizzi in anagrafica presenta il massimo livello di qualità (**cat. 8**) con coordinate PUNTUALI al civico. Questo vuol dire che su tali civici è possibile effettuare verifiche puntuali di copertura FWA sulla quota parte di civici non raggiunti dalla fibra.
2. Per quanto riguarda i civici con livello di accuratezza di categoria inferiore (cat. 7 e 6):
 - **6,6 milioni** di indirizzi presentano un livello di **categoria 7** (indica che la distanza del civico dall'elemento di Rete è calcolata con informazioni **interpolate** alla STRADA) pari a circa il **20%** di civici presenti in anagrafica;
 - **6,8 milioni** di civici presentano un livello di **categoria 6** (indica che la distanza del civico dall'Elemento di Rete è calcolata con informazioni **approssimate** alla STRADA), pari ad un ulteriore **20%** di civici.

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

3. Solo **1,49 milioni** di indirizzi (pari a 4,5% del totale) sono i cd «CENTRODI» con categorie che vanno **dalla 0 alla 5** la cui coordinata è approssimata e stimata al centro del territorio corrispondente al CAP, al Comune o alla Strada.



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

L'attività di verifica "on site" è tesa ad accertare la parità di trattamento tra gli OAO e TIM nella gestione degli Ordinativi di lavoro (OL) che ricadono in aree servite da nodi NGN saturi (in particolare ONU ed MSAN) sulla Rete FTTCab di TIM (oggi di FiberCop). A partire dal 1° luglio 2024, con l'avvenuta separazione societaria TIM-FiberCop e la conseguente configurazione di FiberCop come operatore di rete "wholesale only", l'operatore TIM (ex TIM Retail) è pienamente equiparato agli altri Operatori autorizzati (OAO).

In considerazione dell'importanza per tutto il mercato dei servizi su rete in fibra ottica di nuova generazione, AGCom ha inserito tale attività anche nel piano di lavoro annuale 2024 dell'OdV trasmesso con lettera del 9 maggio '24.

Nel corso del 2024 sono state svolte quattro verifiche "on site", una per ognuna delle 4 Aree Territoriali (Operation Area o OA) in cui è suddivisa l'organizzazione territoriale di FiberCop. Nello specifico, tale attività ha permesso di analizzare il grado di rispetto dell'Equivalence TIM/OAO sia dal punto di vista "procedurale" che "informativo" ovvero:

- Verificare la corretta attuazione da parte di FiberCop delle procedure di delivery degli OL nei casi di aree geografiche chiuse alla commercializzazione perché servite da Nodi NGN dichiarati "saturi" sul portale Web Wholesale (fonte NetMap).
- Verificare la trasparenza e la tempestività di comunicazione delle informazioni al Mercato OAO in termini di completezza ed accuratezza delle notifiche sull'intero processo (dichiarazione di saturazione del Nodo, adeguamento del Nodo e relativo passaggio allo stato di "pronto alla riapertura", riapertura effettiva alla commercializzazione);

Nel corso dell'anno 2024 sono state condotte 4 verifiche su 5 unità operative territoriali c.d. FOL: Napoli (OA Sud), Marche-Umbria (OA Nord Est); Lombardia Nord-Ovest (OA Nord Ovest), Toscana Ovest e Toscana Est (OA Centro).

Le analisi condotte durante le quattro ispezioni si sono basate sull'esame di 124 aree armadio servite da 114 apparati ONU e 5 MSAN per un totale di 223 ordinativi di lavoro analizzati. Di questi, 88 erano afferenti a TIM (40%) e 135 agli OAO (60%).

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

- **attivazioni** (intendendo NIP, attivazione di servizi dati e traslochi);
- **migrazioni** (conversioni Rame-Fibra, sono escluse le migrazioni pari tecnologia che non occupano porte aggiuntive sulla ONU/MSAN come le migrazioni FO-FO).

Per l'Operatore TIM (ex TIM Retail), dopo il 1° luglio 2024 e fino al termine di un periodo transitorio di completamento delle attività di adeguamento dei processi e dei sistemi (previsto per il 1H 2025) si è proceduto in continuità con le modalità precedenti la separazione. A regime anche per l'Operatore TIM la fornitura di servizi UBB in tecnologia FTTCab a Clienti finali di TIM avverrà tramite la fornitura di servizi di tipo VULA-C (e non più come servizio SLU), pertanto in full equivalence con gli altri Operatori.

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

Dalle quattro verifiche in campo condotte sulle unità territoriali nel corso dell'anno 2024 si è rilevata, sostanzialmente, una corretta gestione delle procedure di delivery nel rispetto della parità di trattamento tra gli OAO e TIM (ex TIM Retail) per quanto riguarda gli Ordinativi di Lavoro che ricadevano sui nodi NGN saturi. Sono, comunque, emerse 2 nuove evidenze relative ad aree di miglioramento, in situazioni specifiche, su cui è necessario agire con interventi correttivi al fine di evitare potenziali situazioni a rischio dal punto di vista della parità di trattamento.

Tali evidenze hanno generato due raccomandazioni che sono state oggetto della determinazione n° 2/2025 del 24 gennaio 2025.

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

- il tempestivo completamento degli adeguamenti processivi e dei Sistemi utili a rendere i servizi UBB (in tecnologia FTTCab) forniti ai Clienti finali dell'Operatore TIM in regime di Full Equivalence (VULA-C). Tali adeguamenti dovranno essere ultimati possibilmente entro il 1H 2025 (o comunque secondo il piano di rilascio in essere) al fine di rendere l'Operatore TIM pienamente equiparato agli altri OAO.
- per la quota di OL FTTCab ricadenti su ONU oggetto di "bonifica porte" o di "desaturazione spontanea", di valutare la possibilità di inibire da sistema il provisioning degli OL su tale tipologia di desaturazione ONU. Ciò al fine di evitare erronee attivazioni o erronei scarti. Si richiede altresì, al fine di minimizzare la possibilità di errore umano da parte dell'Operatore di Back Office, che le strutture competenti di HQ effettuino una formazione mirata sulla casistica riscontrata con sensibilizzazione del personale di Back Office in tal senso.

L'OdV ha disposto, sino al 31 dicembre 2025, la prosecuzione dell'attività di verifica "on site", volta anche ad accertare l'attuazione delle raccomandazioni sopra espresse.

06

**Attività promosse
dall'Organo di vigilanza**

6 Attività promosse dall'Organo di vigilanza

6.1 Istituzione di un osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC

A partire dal 2022 il Piano Lavori Annuale delle attività OdV ha previsto l'attuazione di un Osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC con lo scopo «di verificare la qualità dei servizi di connettività su piattaforma di rete ibrida fibra - rame offerti da TIM (oggi FiberCop) agli operatori».

L'Osservatorio, attivo anche nel 2023, si propone di monitorare l'efficacia del piano di interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione predisposto da FiberCop per la rete FTTC analizzando l'andamento nel tempo di un opportuno indicatore di performance degli standard qualitativi.

L'OdV ha concordato con TIM (oggi FiberCop) di utilizzare come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il «Tasso di Guasto FTTC on field – calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale.

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

I valori del KPI sono generalmente espressi in percentuale e sono sempre normalizzati su base annua. Nel conteggio dei TT sono considerati tutti i TT chiusi con codice di riscontro R - U - E¹, non correlati. Sono esclusi i TT con guasto rilevato sulle parti di impianto a valle della prima presa. Inoltre, l'indicatore è calcolato considerando esclusivamente i Trouble Ticket derivanti da segnalazioni di disservizio, escludendo quindi i degni, per loro natura sensibili a soggettività da parte di clienti finali, operatori e imprese di rete.

L'analisi dell'indicatore mostra un andamento pressoché costante nel tempo in tutto il periodo compreso tra gennaio e dicembre 2024 con lieve tendenza al miglioramento negli ultimi mesi.

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

07

**Segnalazioni
e Tavoli tecnici**

7 Riepilogo delle Determinazioni adottate nel 2024

1. Determinazione n. 1/2024 del 22 gennaio 2024

Certificazione degli algoritmi dei KPI ai sensi della Delibera n. 395/18/CONS – Anno 2023

2. Determinazione n. 2/2024 del 22 gennaio 2024

Raccomandazioni in esito alle risultanze dell'attività di verifica "on site" riguardante la gestione dei processi di desaturazione dei nodi ngn della rete FTTC/FTTH

3. Determinazione n. 3/2024 del 22 gennaio 2024

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre-Dicembre 2023

4. Determinazione n. 4/2024 del 18 marzo 2024

Piano di utilizzo del budget per l'anno 2024

5. Determinazione n. 5/2024 del 18 marzo 2024

Relazione annuale 2024 – Attività e risultati 2023

6. Determinazione n. 6/2024 del 16 aprile 2024

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Gennaio-Marzo 2024

7. Determinazione n. 7/2024 del 16 maggio 2024

Piano delle attività – Anno 2024

8. Determinazione n. 8/2024 del 25 luglio 2024

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Aprile-Giugno 2024

9. Determinazione n. 9/2024 del 7 ottobre 2024

Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Luglio-Settembre 2024

08

Glossario

8 Glossario

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

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

 **FiberCop**