Determinazione n. 5/2026

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2026

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 20 febbraio 2026;

viste le delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 401/22/CONS e 114/24/CONS, concernente l'individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di: *i*) vigilare sul rispetto degli obblighi di non discriminazione imposti dall'Autorità in base all'art. 81 del Codice delle comunicazioni elettroniche; *ii*) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom in data 22 febbraio 2016 e approvate dall'Autorità (congiuntamente agli Impegni, "Misure volontarie"), nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente abrogati; *iii*) verificare che le rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd"), come definiti dalle Delibere dell'Autorità, rispondano ai principi di parità di trattamento; *iv*) volgere le ulteriori funzioni attribuitegli dall'Autorità, di comune accordo con Telecom, anche alla luce dell'evoluzione del quadro regolamentare di riferimento;

tenuto conto dell'art. 59, comma 4, della Delibera n. 114/24/CONS, il quale dispone che "*Qualora, nel corso del ciclo regolamentare di riferimento della presente analisi di mercato, si realizzino modifiche agli assetti societari del gruppo TIM, gli obblighi si applicheranno – fino a nuova analisi – alle società (anche non appartenenti al gruppo TIM) che deterranno il controllo della rete primaria e secondaria dell'operatore";*

tenuto conto della necessità di controllare i processi di *delivery* e *assurance* a partire dai *Key Performance Indicator* (KPI) definiti dalla Delibera n. 395/18/CONS e attesa la necessità di definire in futuro i *Key Performance Objective* (KPO) associati al nuovo paniere di KPI;

valutata la necessità di verificare le azioni poste in essere da FiberCop concernenti il Gruppo di Impegni n. 2 e, in particolare, l'applicazione del codice Comportamentale e la rilevazione della *Customer Satisfaction* degli operatori rientrante nel medesimo ambito di Impegni;

attesa la necessità di mantenere attuale la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

vista la necessità di portare avanti le attività di vigilanza sui Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, con particolare riferimento alla trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso;

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

tenuto conto delle attività di verifica concluse in merito alle segnalazioni provenienti dagli Operatori e a quelle che saranno svolte in ordine alle possibili indicazioni provenienti dai medesimi o da terzi nel corso dell'anno, a norma dell'art. 11 del Regolamento;

vista la comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 10 febbraio 2026, concernente la richiesta di supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'attuazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 15 bis del Regolamento;

tenuto conto, in particolare, degli ambiti tematici demandati all'analisi dell'Organo di vigilanza dalla sopra citata nota quali la revisione del sistema dei KPI di parità di trattamento e di qualità dei servizi di rete, il *decommissioning* delle centrali locali, la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, la qualità del data base NetMap, la gestione degli ordinativi di lavoro ricadenti su aree servite da elementi saturi della rete FTTC ed FTTH;

ritenuto opportuno, a tal fine, specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2026, riservandosi l'avvio di ogni ulteriore attività o azione considerata utile al raggiungimento degli obiettivi previsti;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. È approvato il "Piano delle Attività – Anno 2026" allegato alla presente Determinazione e di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2026.

2. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore dell'Ufficio di vigilanza di trasmettere la presente Determinazione alla Società FiberCop S.p.A. e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, disponendone, altresì, la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 20 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL DIRETTORE
Fabio Pompei

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Allegato alla Determinazione n. 5/2026

ORGANO DI VIGILANZA
SULLA PARITA' DI ACCESSO ALLA RETE DI FIBERCOP

Consolidamento dei risultati raggiunti, prosecuzione e ampliamento delle attività di vigilanza

Piano delle attività – Anno 2026

Sezione A

Attività ordinarie derivanti dagli impegni ex 718/08/CONS

A1. Verifica dell'applicazione del codice comportamentale e delle politiche di rilevazione della Customer Satisfaction

Sulla base del Gruppo di Impegni n.2, e con particolare riferimento alla realizzazione e commercializzazione di servizi di rete offerti da FiberCop, nel 2026 si dovrà proseguire la verifica dell'aggiornamento dell'attuazione:

- del Codice Comportamentale e della formazione del personale operativo delle funzioni di FiberCop che gestiscono gli Opertori;

- delle rilevazioni degli indici di Customer Satisfaction degli Operatori che usufruiscono dei servizi di rete offerti da FiberCop.

A2. Monitoraggio della parità di trattamento sulla base dei KPI ex Delibera n. 395/18/CONS

Dal 2019, anno in cui sono stati resi disponibili per la prima volta i nuovi KPI di parità di trattamento ex Delibera n. 395/18/CONS, l'OdV ha iniziato il monitoraggio mensile della parità di trattamento TIM Retail – OAO in continuità con quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.4. Nelle more della definizione di nuovi KPI di parità di trattamento confacenti al nuovo contesto regolamentare che sarà delineato dall'Autorità a seguito della conclusione del procedimento avviato con la Delibera n.315/24/CONS, l'attività di sorveglianza dell'Organo di vigilanza nel 2026 si attuerà con la redazione di report mensili che illustreranno l'andamento dei KPI previsti dalla Delibera n. 395/18/CONS interpretati alla luce della separazione societaria TIM-FiberCop. L'analisi sarà condotta sulla base delle linee guida definite dal documento "*Impatti della separazione societaria della rete di accesso sul sistema di KPI-nd di cui alla Delibera n. 395/18/CONS"* approvato dal Board OdV del 28 novembre 2024 e condiviso con FiberCop ed AgCom.

A3. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di manutenzione e qualità della Rete

Il Gruppo di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) prevede per TIM (oggi FiberCop) una serie di obblighi finalizzati a rendere

pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso volti ad assicurare la continuità del servizio, il contenimento e la riduzione del tasso di guasto e la disponibilità delle risorse di rete (desaturazione). A tal fine, FiberCop predispone una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali specifica il merito di ogni progetto di intervento. Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da FiberCop al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli operatori di servizi.

A4. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di pianificazione dello sviluppo della Rete

Il Gruppo di Impegni n. 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) prevede che TIM (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). Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da FiberCop al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli operatori di servizi.

Sezione B

Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di Vigilanza (Comunicazione AGCom del 10/02/2026)

B1. Revisione del sistema dei KPI di parità di trattamento e di qualità dei servizi di rete

Il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato, nella seduta dell'11 settembre 2024, la delibera di avvio del nuovo procedimento di analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, ai sensi dell'articolo 89, comma 2, del Codice delle Comunicazioni elettroniche. Il procedimento in parola è stato avviato a seguito dell'operazione di acquisizione, perfezionata il 1° luglio 2024 da parte di Optics BidCo, dell'intero capitale sociale di FiberCop, società alla quale è stato conferito il ramo d'azienda di TIM che comprende l'infrastruttura di rete fissa d'accesso, nonché le attività wholesale. Anche se, 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, a valle dei risultati della nuova analisi di mercato (in via di definizione), sarà

necessario ridefinire nuovi KPI che siano indicativi delle prestazioni offerte dall'Operatore infrastrutturale FiberCop a tutti gli operatori di servizi di TLC sia in termini di qualità sia in termini di non discriminazione. Nell'avvio dell'ultima analisi di mercato AGCom ha, tra l'altro, posto in consultazione pubblica un documento, redatto anche sulla base di un contributo dell'OdV, con il quale si delineano le linee guida che saranno tenute in conto nel nuovo contesto regolamentare per la revisione dei KPI (Allegato 12 – Annesso 2 doc.VI alla Delibera 205/25/CONS). AGCom ha richiesto all'Organo di vigilanza di formulare, a valle della pubblicazione degli esiti della nuova analisi di mercato ed entro il 2026, una nuova proposta di KPI prestazionali, completa e dettagliata, che possa essere valutata al fine di integrare/sostituire l'impianto definito dalle Delibere n. 395/18/CONS, n. 652/16/CONS, n. 309/14/CONS, e n. 718/08/CONS tenendo in debito conto quanto riportato nell'Allegato 12 – Annesso 2 doc.VI alla Delibera 205/25/CONS. e le osservazioni degli Operatori espresse riguardo allo stesso documento nell'ambito della consultazione.

B2. Verifica del corretto calcolo dei KPI

Nelle more di una revisione completa dei KPI di non discriminazione, AGCom ha chiesto a OdV di proseguire nel 2026 con l'attività di verifica del corretto calcolo degli stessi KPI in vigore, in conformità all'art. 64, commi 11 e 12, della Delibera n. 623/15/CONS considerando prioritari i KPI 395/18/CONS ritenuti ancora validi nel nuovo contesto.

B3. Supporto nelle attività di verifica per il Decommissioning delle centrali locali

Con le Delibere n. 348/19/CONS e n. 114/24/CONS, l'Autorità ha regolamentato – inter alia – il processo di decommissioning che coinvolge la rete di accesso fissa in rame di FiberCop . Nell'ambito della collaborazione già avviata in tale contesto, nel 2020 l'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di metodologia tecnica di verifica dell'andamento dei parametri di copertura e migrazione NGA FTTx+FWA per accertare i requisiti stabiliti dalla Delibera n. 348/19/CONS (art. 50, comma 6).
La metodologia è stata applicata nello svolgimento delle verifiche effettuate dall'Autorità in collaborazione con l'Organo di Vigilanza su una serie di quattro lotti di centrali per le quali TIM/ FiberCop ha chiesto la dismissione. In particolare, si tratta di:

- Primo lotto di 62 centrali verificato il 15 dicembre 2020 e il 15 gennaio 2021;
- Secondo lotto di 1.370 centrali che ha richiesto tre sessioni di verifica: l'8 maggio, il 30 maggio e il 28 giugno 2023.
- Terzo lotto di 2.055 centrali locali che ha richiesto due sessioni di verifica: il 18 e il 30 settembre 2024.

- Quarto lotto di 2.107 centrali che ha richiesto due sessioni di verifica: il 28 febbraio e 12 marzo 2025.

AGCom ha richiesto la collaborazione tecnica dell'OdV anche per lo svolgimento delle verifiche relative alle centrali appartenenti all'eventuale ulteriore lotto di centrali (V lotto) oggetto di richiesta di decomissioning da parte di FiberCop nel corso del 2026.

B4. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

L'Articolo 7 della Delibera n. 652/16/CONS (Semplificazione delle causali di scarto) prevede che "la proposta di semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto formulata da TIM (oggi FiberCop) ai sensi dell'articolo 64, comma 15, lettera ii) della Delibera n. 623/15/CONS sia oggetto di analisi nell'ambito del Tavolo Tecnico di confronto tra TIM (oggi FiberCop) e gli operatori alternativi, con la supervisione degli Uffici dell'Autorità, avviato ai sensi dell'Art. 11, comma 2, lettera b, del citato provvedimento". La Delibera n. 652/16/CONS stabilisce che i lavori del Tavolo Tecnico siano svolti secondo precise linee guida.
Con tre note (1° giugno 2020, 21 settembre 2023 e 25 settembre 2025) l'OdV ha inviato ad Agcom un aggiornamento della proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di rimodulazione e di sospensione, già trasmessa dall'OdV all'Autorità il 16 ottobre 2018. La nuova versione tiene conto degli effetti prodotti dalla separazione societaria della rete e del conferimento della stessa a FiberCop. Per il 2026 l'Autorità richiede all'Organo di vigilanza di valutare la precedente proposta di razionalizzazione ed eventualmente aggiornarla, fornendo altresì ad AGCom il supporto tecnico anche nella successiva fase di confronto con gli operatori che potrebbe avvenire o all'interno di un tavolo tecnico o mediante consultazione pubblica.

B5. Monitoring della qualità del data base NetMap

L'articolo 6 della Delibera n. 652/16/CONS prevede che la rimozione delle asimmetrie tra le basi dati sia garantita da TIM (oggi FiberCop) mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e TIM Retail, denominata NetMap, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi wholesale di accesso e pubblicata sul portale wholesale di FiberCop. L'art. 6, comma 2 lettera c, della Delibera 652/16/CONS (NME), prevede che NetMap contenga le seguenti informazioni:

a. individuazione univoca delle sedi dei clienti finali mediante l'indirizzo e un apposito codice;
b. individuazione dei Servizi di accesso wholesale disponibili presso ciascun indirizzo;

c. nel caso di servizi UBB, l'identificazione del livello stimato di servizio che è possibile erogare.

Nel corso del 2016, il tracciato NetMap è stato condiviso nei tavoli tecnici con AGCom e gli OAO, incluse le informazioni su distanza (lunghezza stimata della linea) e velocità up/down. Nel 2019 è stato richiesto all'OdV il supporto tecnico per la definizione di un sistema di monitoraggio della qualità del data base NetMap che consentisse un riferimento oggettivo nel verificare le prestazioni offerte da TIM (FiberCop) agli operatori. Con la Determinazione 9/2019 del 16 luglio 2019 l'OdV ha reso disponibile all'Autorità una relazione tecnica con la definizione di specifici KPI di analisi della qualità di NetMap monitorati a partire dal 2020.Per il 2026 AGCom richiede che l'OdV continui nell'attività di monitoraggio dei KPI NetMap definiti con la Det. 9/2019.

B6. Attività di verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione della rete FTTH

Nell'arco di tempo che va dal 2019 al 2025 l'OdV ha condotto, su richiesta dell'Autorità, un'attività ispettiva di verifica volta ad accertare che TIM (oggi FiberCop) attui la parità di trattamento nella gestione degli ordinativi per servizi su rete FTTC che ricadono su aree servite da apparati ONU/MSAN saturi o in sostituzione. Con il rapido sviluppo della rete FTTH, e il passaggio dell'utenza alla nuova tecnologia in molte aree geografiche i casi di saturazione della rete FTTC hanno subito negli ultimi due anni una drastica riduzione, mentre i casi di saturazione della rete FTTH hanno visto un notevole incremento. FiberCop ha previsto un processo di "coda unica" per gestire, in ottica di trasparenza e non discriminazione, gli OL FTTH non realizzabili per carenza di risorse della rete FTTH. Tale processo prevede la creazione di code singole/aggregate a partire dal primo ordinativo di lavoro che non trova una risorsa disponibile per progettare il circuito. L'ordinativo di lavoro viene sospeso in "Negativo Rete", a valle di verifica del Tecnico on Field, per 2 motivi: rete satura (rete esistente, ma con risorse non disponibili al momento) o nuova lottizzazione (civico parzialmente coperto dalla rete).Nel corso del 2025 l'OdV ha avviato, su richiesta dell' Autorità, delle sessioni di verifica on site per verificare la corretta gestione da parte di FiberCop , in ottica di non discriminazione, della saturazione e delle nuove lottizzazioni della rete FTTH. Tali verifiche, che hanno interessato le FOL Napoli (OA sud), Emila Romagna (OA Nord Est), Torino e Valle d'Aosta (Nord Ovest) e Roma (OA Centro), hanno evidenziato la necessità di apportare alcune migliorie al processo di delivery attuato da FiberCop nei casi di saturazione. AGCom ha ritenuto quindi opportuno estendere anche al 2026 l'attività di verifica ispettiva sul territorio svolta dall'OdV su questo tema ed ha richiesto che le verifiche siano svolte dall'OdV in presenza "on site" presso le strutture operative della rete di FiberCop al fine di ribadire il carattere ispettivo delle attività di analisi e verifica dei processi di delivery e che siano condotte in modo da coprire nel corso del 2026 tutte le quattro OA (Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud).

IISezione C

Attività di vigilanza individuate dall'OdV

C1. Istituzione di un osservatorio permanente sulla qualità della rete FTTC

L'attività di monitoraggio sulla qualità della rete FTTC si propone di verificare il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento della qualità dei servizi di connettività su piattaforma di rete ibrida fibra - rame offerti da FiberCop agli operatori. In particolare, si vuole accertare che con la separazione societaria non venga meno l'impegno di FiberCop ad assicurare adeguati standard qualitativi a chi usufruisce di questo tipo di rete NGAN. Nel corso del 2021, di concerto con TIM (oggi FiberCop), sono state individuate le informazioni essenziali riguardanti gli interventi di manutenzione preventiva e di desaturazione attuate sulla rete FTTC da inserire nella reportistica del gruppo di impegni 5 sulla qualità della rete. Nel 2022 è stato concordato con TIM (oggi FiberCop) di utilizzare come indicatore di qualità della rete FTTC in rapporto alla guastabilità il KPI «Tasso di Guasto FTTC on field – calcolato su base disservizio», ottenuto aggregando i TT Retail e Wholesale. Il KPI, definito come rapporto tra Trouble Ticket chiusi On Field in un dato periodo e la consistenza media di linee FTTC attive (retail e wholesale) nel medesimo periodo espresso in percentuale, risulta simile a quello calcolato da Openreach per OFCOM denominato "Number of Faults that achieved Restored Service during the relevant month, expressed as a percentage of the Installed Base". Nel 2026 l'Organo di vigilanza continuerà il monitoraggio di detto indicatore che si attua tramite un'analisi dei dati resi disponibili mensilmente da FiberCop.

C2. Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori di servizi

Nel 2026 proseguirà l'attività di vigilanza connessa ad eventuali segnalazioni degli Operatori di servizi ai sensi degli impegni previsti dalla delibera AGCom 718/08/CONS e dall'articolo 11 del Regolamento OdV.