

Giulio Napolitano

## **Presentazione della Relazione annuale dell'Organo di vigilanza**

Roma, 23 febbraio 2010

### **1. Premessa**

Per prima cosa intendo ringraziare, anche a nome dei Colleghi, il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'Amministratore delegato di Telecom Italia, i rappresentanti degli Operatori alternativi e gli altri ospiti italiani e stranieri per averci dato quest'oggi l'opportunità di discutere insieme sullo stato di attuazione degli Impegni a un anno dalla loro entrata in vigore, in occasione della pubblicazione della nostra prima Relazione.

Coerentemente con quanto previsto dagli Impegni, l'Organo di vigilanza si è insediato nell'aprile 2009. Il Collegio è stato composto attraverso un meccanismo di designazione mista, parte di spettanza dell'Autorità, parte di spettanza dell'Azienda. Non spetta certo a me valutare il risultato finale, ma posso testimoniare come il lavoro del Collegio abbia tratto grande beneficio dall'integrazione di competenze ed esperienze diverse e complementari.

Per questa ragione, desidero ringraziare anche pubblicamente i Colleghi per la preziosa collaborazione, insieme al Segretario Generale, al Direttore dell'Ufficio di vigilanza e ai suoi Componenti per l'efficienza e per la dedizione con cui hanno prestato servizio nel corso di quest'anno.

### **2. La missione dell'Organo di vigilanza**

All'Organo di vigilanza è stato attribuito il delicato compito di contribuire a verificare, operando all'interno dell'Azienda, ma in posizione di autonomia e

indipendenza, la corretta esecuzione degli Impegni assunti volontariamente da Telecom Italia e approvati e resi vincolanti dall'Autorità.

L'Organo di vigilanza è parte integrante di un più complessivo e innovativo sistema di *governance* degli Impegni, disegnato dall'Autorità d'intesa con l'Azienda. Funzioni e limiti dell'azione dell'Organo di vigilanza sono chiaramente fissati dagli Impegni e ad essi l'Organo intende attenersi con rigore.

È bene, in proposito, ribadire ancora una volta che in nessun modo l'Organo di vigilanza esercita funzioni proprie dell'Autorità o da queste delegate. L'Autorità, infatti, rimane naturalmente l'unico soggetto titolare delle competenze regolamentari, di controllo e di sanzione che ad essa sono attribuite – direi anzi riservate – dalla disciplina comunitaria e dalla legislazione nazionale.

Anche in considerazione di alcune preoccupazioni di ordine generale espresse dalla Commissione europea, la stessa Autorità, nelle premesse alla delibera n. 731/2009, ha ribadito che l'Organo di vigilanza non interferisce in alcun modo con l'esercizio dei poteri dell'Autorità.

Allo stesso tempo, nella parte precettiva, la delibera chiarisce che l'Organo di vigilanza vigila sulla corretta esecuzione delle misure oggetto di Impegni, al fine di garantire l'effettività del rispetto del principio di parità di trattamento interna/esterna nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso.

In questa prospettiva l'Organo di vigilanza opera anche quale «ausilio dell'Autorità nell'attività di *governance* degli Impegni».

Si tratta, d'altra parte, di un modello di *governance* introdotto in un numero crescente di Paesi, come il Regno Unito, la Nuova Zelanda, la Svezia, che potrà trovare ulteriore diffusione nell'area europea nell'ambito dei meccanismi di separazione volontaria della rete previsti nell'ultima direttiva comunitaria (2009/140/CE).

Il punto di forza di soluzioni istituzionali di questo genere è costituito dalla informalità delle procedure e dalla rapidità degli strumenti di intervento a disposizione. Ciò è reso possibile dal fatto che gli organi di vigilanza operano in posizione di autonomia e indipendenza all'interno degli operatori *incumbent*.

In questo modo, diventa possibile conoscere più da vicino i meccanismi di funzionamento dell'azienda e intervenire più facilmente per modificarli, ove ciò sia necessario. Allo stesso tempo, l'ascolto delle esigenze e dei problemi riscontrati dagli altri attori del mercato non è viziato da altrimenti inevitabili pregiudizi aziendali.

Nel caso italiano, proprio in ragione della sua peculiare posizione istituzionale, l'Organo di vigilanza può attivamente contribuire alla migliore esecuzione degli Impegni con la sua funzione di verifica e di stimolo nei confronti delle strutture aziendali, informando nel contempo l'Autorità di tutte le iniziative e le determinazioni assunte, anche in esito a segnalazioni e reclami degli Operatori alternativi.

### **3. Lo stato di attuazione degli Impegni**

Conformemente al mandato ricevuto, l'Organo di vigilanza ha monitorato l'effettiva attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, nei modi e nei tempi previsti, adottando una serie di Determinazioni e formulando Raccomandazioni finalizzate a migliorare l'efficacia degli Impegni stessi in termini di trasparenza, flessibilità e non discriminazione.

Nel tracciare un quadro di sintesi sullo stato di attuazione degli Impegni è bene tener presente che l'arco temporale di adempimento previsto al momento della loro approvazione da parte dell'Autorità non si è ancora del tutto completato.

Quello degli Impegni è dunque un processo a medio termine i cui risultati potranno essere compiutamente apprezzati soltanto nel tempo, in una cornice normativa e regolamentare relativamente stabile.

Anche nell'esperienza inglese, d'altra parte, soltanto al termine del primo triennio dall'assunzione degli *undertakings* da parte di British Telecom è stato possibile cominciare ad apprezzare il loro positivo impatto sulla concorrenza e sulla parità di trattamento tra gli operatori e ragionare su eventuali aggiornamenti e integrazioni a quanto originariamente pattuito.

In questa prospettiva, il tempestivo adempimento degli impegni da parte di Telecom Italia è condizione necessaria, ma non sempre sufficiente al pieno dispiegarsi di effetti benefici per tutto il mercato. Si tratta di una considerazione persino banale, se si tiene presente la complessità tecnica di molti dei nuovi processi gestionali introdotti dagli Impegni.

Da questo punto di vista, è significativo che gli Operatori alternativi abbiano riconosciuto, anche nei ripetuti incontri con l'Organo di vigilanza, la serietà degli sforzi compiuti da *Open Access* per superare le difficoltà via via manifestatesi.

L'ascolto reciproco e la collaborazione tra gli operatori, pur nel legittimo perseguimento delle distinte strategie commerciali, sono d'altra parte condizione imprescindibile per il pieno sviluppo del mercato italiano delle comunicazioni elettroniche; e ancor più lo saranno nella prospettiva della banda larga e ultra larga.

Per questa ragione, sotto la guida dell’Autorità, l’Organo di vigilanza vuole contribuire anche allo sviluppo di un’arena cooperativa che aumenti il grado di fiducia e l’ascolto reciproco tra gli attori del mercato e tra questi e i consumatori.

Il discorso sin qui svolto spiega perché la valutazione sullo stato di attuazione degli Impegni e degli effetti da essi prodotti debba essere necessariamente complessa e articolata, senza cedere né a rappresentazioni entusiastiche, né, all’opposto, a generiche e indiscriminate denunce e lamentele.

Il consolidamento di molti Impegni nel contesto del nuovo quadro regolamentare definito dall’Autorità, d’altra parte, è destinato a rafforzare ulteriormente il mandato dell’Organo di vigilanza a facilitare il raggiungimento degli obiettivi alla base degli Impegni.

Ciò impone di procedere in via analitica, esaminando le diverse questioni che emergono in sede applicativa per ciascuno di essi. È quanto cercherò di fare sinteticamente in questa sede, rinviando per gli opportuni approfondimenti al testo della Relazione annuale.

### **3.1. I nuovi processi di fornitura e ripristino**

Il Gruppo di Impegni n. 1 ha come obiettivo il miglioramento complessivo delle attività di fornitura (*delivery*) e di ripristino (*assurance*) dei servizi di accesso svolte da Telecom Italia in posizione di significativo potere di mercato.

Grazie ad una complessiva riorganizzazione dei processi aziendali delle funzioni *Wholesale* ed *Open Access* di Telecom Italia, sono state tracciate le linee guida finalizzate al raggiungimento di una più ampia parità di trattamento interna/esterna.

Molte sono le innovazioni introdotte dagli Impegni, che aumentano lo scambio reciproco di informazioni tra *Open Access* e gli Operatori alternativi per il tramite della funzione *Wholesale*. L’obiettivo è costruire un modello che consenta ad ogni operatore di affrontare le problematiche proprie del processo di fornitura, al fine di poterle gestire in tempo reale, così come accade per i clienti finali di Telecom Italia.

In questa ottica, si inquadrano gli interventi operati dall’Organo di vigilanza per cercare di ridurre le installazioni respinte (i cosiddetti KO) a causa di disguidi o di difficoltà tecniche dovute anche a fenomeni di saturazione della rete.

Tali interventi hanno portato, ad esempio, all’anticipazione della messa in opera di alcune delle caratteristiche del nuovo processo di fornitura, attraverso la diffusione dello strumento informatico denominato *swap* che, già dal mese di settembre 2009, è stato reso disponibile a tutti gli operatori. Questa applicazione, precedentemente utilizzata in via sperimentale nei rapporti con Fastweb in una limitata area geografica,

ha consentito una non trascurabile riduzione dei KO cliente e ha permesso agli Operatori alternativi di verificare l'effettiva volontà del cliente, mantenendo distinti i casi in cui il problema si è verificato per irreperibilità di quest'ultimo.

Lo stesso approccio sarà seguito relativamente ai KO rete, per i quali, dal 31 marzo 2010, sarà resa disponibile una gestione paritaria delle richieste di attivazione. Sarà creato, infatti, un sistema di coda unica di tutti gli ordinativi nei casi in cui qualche elemento di rete risulti saturo o non disponibile per l'attivazione degli impianti.

Si tratta di innovazioni importanti, anche se non vanno trascurati i costi e i problemi applicativi che una tale trasformazione dei processi operativi e gestionali inevitabilmente comporta.

Per questa ragione, l'Organo di vigilanza intende operare attivamente al fine di facilitare il progressivo superamento di queste criticità. In questa prospettiva, bisognerà valutare anche la possibilità di definire metodologie condivise di rilevamento dei KO, al fine di individuarne con chiarezza e univocità le diverse cause, concordare con gli Operatori alternativi gli opportuni interventi e, in ultima analisi, limitare il più possibile i disservizi per i clienti finali.

### **3.2. Il livello delle prestazioni e il loro monitoraggio**

L'applicazione di nuovi processi di fornitura e di ripristino richiede di essere attentamente verificata attraverso la predisposizione di un sistema di indicatori in grado di misurare la qualità dell'operato di *Open Access*. È quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 3.

In conformità al principio di trasparenza, poi, il Gruppo di Impegni n. 4 prevede che il set di indicatori sia pubblicato e consenta quindi di misurare l'effettivo rispetto della parità del trattamento riservato alla clientela di Telecom Italia e a quella degli Operatori alternativi.

In proposito, l'Organo di vigilanza ha chiesto a Telecom Italia un'attenta valutazione delle richieste avanzate dagli Operatori alternativi in merito alla realizzazione di nuovi indicatori. Alcune positive risposte in tal senso sono state date dall'Azienda nel corso del secondo tavolo tecnico concluso nel mese di luglio 2009.

L'Organo di vigilanza, inoltre, ha invitato l'Azienda a valutare la possibilità di predisporre un meccanismo di certificazione degli indicatori, al fine di disporre di dati e di informazioni affidabili, che possono accrescere il grado di fiducia all'interno del mercato. Il nuovo sistema di certificazione sarà avviato nel corso del 2010.

In questo contesto, infine, potrebbe essere vagliata l'opportunità di allargare ulteriormente, con tempi e modalità condivise tra gli operatori, il perimetro degli

indicatori previsti dagli Impegni, valorizzando nel contempo le sinergie esistenti con gli indicatori di processo già previsti dalla Delibera dell'Autorità n. 152/02/CONS.

### **3.3. La trasparenza dei piani di intervento sulla rete**

Altri Gruppi di Impegni riguardano i piani di intervento sulla rete, sia per quel che riguarda la sua manutenzione, sia per quanto concerne il suo sviluppo.

È bene chiarire in proposito che le scelte di investimento sulla rete sono di esclusiva pertinenza dell'Azienda, nell'ambito delle sue autonome strategie di impresa, tanto più in un regime di concorrenza infrastrutturale. Gli operatori in posizione dominante, tuttavia, possono essere soggetti a specifici obblighi di trasparenza e ad appositi meccanismi incentivanti.

In coerenza con questo quadro normativo, i Gruppi di impegni n. 5 e 6 fissano specifiche garanzie di trasparenza dei piani tecnici, sia di quelli aventi ad oggetto la qualità della rete, sia di quelli relativi al suo sviluppo. Entrambi i piani sono stati predisposti e divulgati dall'Azienda nei tempi previsti.

L'Organo di vigilanza, tuttavia, ha richiesto all'Azienda una serie di approfondimenti volti a verificare la consistenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso ed il reale impatto sul tasso di guasto. Appare, infatti, necessario esplicitare in modo chiaro e intellegibile i risultati di un'attività molto articolata e destinata ad avere un significativo impatto su una grande quantità di impianti. Su indicazione e in base ai criteri suggeriti dall'Organo di vigilanza, *Open Access* ha redatto un'apposita reportistica degli interventi effettuati che va in questa direzione.

L'Organo di vigilanza ha quindi rappresentato all'Azienda l'importanza di anticipare alcuni degli interventi previsti nei piani. Ulteriori margini di miglioramento possono poi essere perseguiti, in questo contesto, apportando talune modifiche sia del contenuto sia del grado di dettaglio dei piani. Si tratta, infatti, di poter meglio valutare i criteri di priorità utilizzati da Telecom Italia per programmare i propri interventi e nel contempo di facilitare l'utilizzo delle informazioni da parte degli Operatori alternativi.

Nei prossimi mesi, l'Organo di vigilanza, proprio in virtù del suo peculiare ruolo, intende valorizzare l'esplicita finalizzazione degli Impegni, al di là degli obblighi regolamentari gravanti sull'Azienda, anche a obiettivi di «sviluppo e di miglioramento

qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi», attraverso l'elaborazione dei dati relativi alle singole centrali e la verifica sul campo degli interventi sugli impianti.

Si tratta di una sfida essenziale per la soddisfazione dei clienti e per lo sviluppo del mercato, anche in una logica di riduzione delle rilevanti disparità territoriali oggi esistenti.

### **3.4. Le misure relative alla reti di nuova generazione**

Gli Impegni assunti da Telecom Italia tengono conto anche delle prospettive evolutive delle reti di telecomunicazioni e del passaggio a infrastrutture di nuova generazione.

Il Gruppo di Impegni n. 9 pone in capo all'Azienda obblighi di notifica all'Autorità sia dell'offerta di accesso alle infrastrutture di posa e alla fibra spenta, sia della proposta di condivisione con gli Operatori alternativi degli investimenti e dei costi per la realizzazione delle nuove infrastrutture di posa. Si tratta di obblighi che, con il futuro sviluppo del mercato, avranno ancora maggiore rilevanza.

L'Organo di vigilanza ha verificato il tempestivo adempimento di tali obblighi.

Anche in questo caso, è bene chiarire che le scelte di investimento, tanto più in un mercato aperto e ancora incerto nel suo effettivo sviluppo come quello delle reti di nuova generazione, rimangono di esclusiva pertinenza dell'Azienda. Quest'ultima, tuttavia, è tenuta ad agire in modo trasparente nei confronti del mercato, per due ragioni.

La prima è di prevenire l'estensione di posizioni dominanti dalla vecchia rete in rame alla nuova rete in fibra.

La seconda è di facilitare lo sviluppo di un contesto cooperativo che può risultare fondamentale al fine di un adeguato sviluppo delle reti di nuova generazione, sia in un assetto di puro mercato, sia nel caso di meccanismi di sostegno pubblico.

L'Autorità, d'altra parte, ha affidato al Comitato NGN, al quale Telecom Italia ha tempestivamente aderito come previsto dagli Impegni, il compito di formulare ulteriori proposte in merito alle prospettive di sviluppo delle reti di nuova generazione.

L'Organo di vigilanza intende contribuire a questo dibattito, soprattutto per quanto riguarda lo studio dei meccanismi idonei a garantire la parità di accesso alle nuove reti e alle eventuali risorse pubbliche che saranno destinate alla loro costruzione.

### **3.5. La contabilità regolatoria**

Il Gruppo di Impegni n. 8 mira a rafforzare gli adempimenti in materia di contabilità regolatoria gravanti sull'Azienda in base alla normativa primaria e secondaria. L'obiettivo è fornire all'Autorità ulteriori informazioni quantitative e di carattere economico-patrimoniale anche al fine di facilitare l'esercizio delle sue funzioni istituzionali di regolazione e controllo.

In proposito, l'Organo di vigilanza ha verificato la trasmissione all'Autorità della proposta di modelli di Contabilità Regolatoria e di *transfer charge* che sono al vaglio dell'Autorità medesima e sui quali pertanto l'Organo di vigilanza non può pronunciarsi.

È, tuttavia, evidente come la definizione specifica delle modalità attuative e dei contenuti di carattere sia tecnico che economico dei modelli di cui sopra, da recepire all'interno dei contratti di servizio, costituisca condizione necessaria per assicurare la dovuta visibilità degli scambi economici tra le funzioni interne di Telecom Italia e, di conseguenza, soddisfare le legittime esigenze di trasparenza degli Operatori alternativi.

### **3.6. La deflazione del contenzioso tra operatori e con i consumatori**

Altro tema affrontato dagli Impegni, anche in relazione alle problematiche alla base di alcune procedure sanzionatorie avviate dall'Autorità, è quella della deflazione del contenzioso.

Per quanto riguarda le controversie tra operatori, il Gruppo di Impegni n. 10 prevede l'adesione di Telecom Italia a un organismo appositamente incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete. Ciò è effettivamente avvenuto, a seguito di un adeguato processo di definizione delle regole contrattuali, con l'istituzione di OTA-Italia.

Per quanto concerne il contenzioso con i consumatori, invece, il Gruppo di Impegni n. 14 risponde all'esigenza di affrontare rapidamente ed efficacemente le contestazioni relative a disservizi dell'Azienda, soprattutto in materia di servizi non richiesti e a sovrapprezzo.

In proposito, l'Organo di vigilanza ha posto particolare attenzione al contenzioso conciliativo avviato presso i Co.Re.Com., dove la realizzazione del nuovo modello organizzativo e l'applicazione delle logiche ispiratrici degli Impegni di gestione

unitaria e capillare del tentativo obbligatorio di conciliazione hanno trovato compimento nei termini e nelle modalità previsti dagli Impegni.

Per quanto riguarda invece le procedure conciliative gestite dalle Camere di Commercio, l'Organo di vigilanza ha registrato un'iniziale ritardo di Telecom Italia su questo versante e ha invitato l'Azienda a completare tempestivamente l'introduzione delle nuove metodologie nella gestione delle istanze di conciliazione anche innanzi al sistema camerale. Il Protocollo d'intesa finalmente siglato l'11 novembre 2009 da Telecom Italia con Unioncamere è finalizzato proprio alla convergenza delle procedure operative in essere presso le Camere di Commercio con il modello conciliativo c.d. di "sportello unico".

Tale modalità di trattazione delle istanze conciliative si ispira al modello c.d. "paritetico", considerato il più idoneo a uniformare, nell'interesse dei consumatori, la trattazione dei procedimenti conciliativi, indipendentemente dalla sede presso cui il cliente decide di avviarli.

In questo contesto, la qualificata partecipazione delle Associazioni dei Consumatori nella gestione condivisa con l'Azienda delle istanze conciliative rimane fondamentale ai fini del raggiungimento di primari obiettivi di tutela della clientela di fronte a casi di disservizio.

### **3.7. Il Codice di comportamento**

La corretta attuazione di tutti gli Impegni sin qui esaminati richiede un sapiente disegno degli incentivi e dei disincentivi nel Codice di comportamento.

In questa prospettiva, il Gruppo di impegni n. 2 assume una rilevanza fondamentale nel conformare le condotte di tutte le unità aziendali di Telecom Italia chiamate ad operare con imparzialità nell'interesse del mercato.

L'Azienda ha adottato nei tempi previsti il nuovo Codice di comportamento e lo ha trasmesso all'Autorità e all'Organo di vigilanza. Quest'ultimo, tuttavia, è intervenuto più volte per suggerire integrazioni ed estensioni applicative, al fine di rafforzare la funzione incentivante e conformativa del Codice.

Per questa ragione, l'Organo di vigilanza apprezza il fatto che l'Azienda abbia risposto positivamente alle sue raccomandazioni volte a rendere il sistema di incentivazione manageriale più coerente con lo spirito e gli obiettivi degli Impegni, a migliorare, sotto il profilo qualitativo e contenutistico, le azioni di formazione professionale, e a elevare a valore condiviso all'interno di Telecom Italia la

soddisfazione degli Operatori alternativi. In tale prospettiva, sarà particolarmente importante l'elaborazione di indagini accurate e affidabili attraverso l'ascolto diretto delle valutazioni espresse da questi ultimi.

L'Organo di vigilanza, inoltre, in esito ad alcune segnalazioni presentate da operatori alternativi, ha richiesto all'Azienda di esplicitare nel Codice l'estensione alle funzioni Legale e Regolamentare di Telecom Italia del divieto di divulgare alla funzione *Retail*, per fini commerciali, i dati riservati in possesso della funzione *Wholesale*. L'Organo di vigilanza, quindi, ha auspicato l'elaborazione, da parte di Telecom Italia, di una procedura che consenta agli Operatori alternativi di accedere a determinati dati in possesso della funzione *Wholesale* per finalità di azione e tutela giurisdizionale.

L'Organo di vigilanza considera davvero fondamentale il lavoro sul Codice comportamentale anche per affrontare ulteriori problemi e criticità, ivi comprese quelle oggetto di altri e più specifici Gruppi di Impegni sottoscritti dall'Azienda anche in relazione ad alcune procedure sanzionatorie a suo tempo avviate dall'Autorità.

Per questa ragione, con riferimento al Gruppo di Impegni n. 11, l'Organo di vigilanza è intervenuto per stimolare una più precisa ed efficace formazione aziendale per assicurare il pieno e integrale rispetto del divieto di attività commerciali in capo al personale di *Open Access*. A tal fine, Telecom Italia, nell'ambito del corso di formazione, ha predisposto un capitolo specifico volto a sensibilizzare le risorse interne su questo tema, con l'illustrazione di un caso specifico di contatto tra un tecnico di *Open Access* e un cliente che richiede informazioni commerciali. Il *focus* è sul mantenimento di una piena equidistanza tra tutti gli operatori, invitando il cliente a rivolgersi alle apposite direzioni commerciali competenti.

Riguardo al Gruppo di Impegni n. 12, l'Organo di vigilanza ha verificato la pubblicazione dei rapporti trimestrali di rilevamento presso la clientela, da parte del personale tecnico di *Open Access*, dell'attivazione di servizi non richiesti, accertando una decrescita progressiva del numero di queste attivazioni. Il controllo di tale fenomeno rimane, peraltro, di estrema importanza, e l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di avviare un piano di interventi generalizzato per arginarlo, tenendo conto che, come noto, questo riguarda soltanto in minima parte i casi dei quali vengono a conoscenza i tecnici aziendali.

Quanto al Gruppo di Impegni n. 13, l'Organo di vigilanza ha verificato l'avvenuta diffusione alle strutture di *Customer Care* aziendali delle istruzioni operative in tema di

disattivazione dei servizi di *Carrier Pre Selection* (CPS) e mantiene attiva l'attenzione sul tema.

#### **4. Conclusioni**

Da questa sintetica rassegna emerge un quadro necessariamente articolato e dinamico dello stato di attuazione degli Impegni.

L'Azienda ha attivato nuovi processi organizzativi, gestionali e operativi. Alcuni di essi segnano una radicale discontinuità rispetto al passato e, se correttamente attuati, appaiono oggi idonei a garantire a regime un'effettiva parità di accesso.

L'esperienza di questi primi mesi conferma altresì il ruolo specifico che l'Organo di vigilanza può svolgere proprio in virtù della sua peculiare posizione istituzionale.

La maggior parte degli interventi è stata adottata a seguito di procedure informali, grazie all'ascolto dei diversi attori e all'interlocuzione continua con le funzioni aziendali.

Le segnalazioni presentate dagli Operatori alternativi, a loro volta, hanno consentito di evidenziare talune criticità e lacune nel processo di attuazione degli Impegni, che l'Organo di vigilanza ha cercato di affrontare con una 'giurisprudenza' talora anche creatrice.

L'Azienda ha sempre mostrato attenzione alle indicazioni formulate dall'Organo di vigilanza.

Si conferma così anche da questo punto di vista come l'ambito di azione dell'Organo di Vigilanza sia completamente distinto da quello proprio dell'Autorità, che rimane l'unico soggetto in grado di impiegare gli strumenti formali di tipo regolamentare e sanzionatorio.

Nel 2010, l'Organo di vigilanza è atteso ad una complessa attività di verifica, in considerazione del completamento di alcuni tra i principali Impegni, che Telecom Italia dovrà realizzare entro il 31 marzo 2010.

Sarà necessario effettuare una valutazione complessiva dello stato di attuazione degli Impegni, mirata a ottenere i primi necessari riscontri circa l'effettivo raggiungimento degli obiettivi sanciti dagli Impegni stessi e, dove necessario, a suggerire a Telecom Italia i più opportuni interventi nonché l'adozione delle relative misure di adeguamento.

È bene ricordare che tali obiettivi fanno riferimento non soltanto a garanzie aggiuntive di parità di trattamento, ma anche alla «soddisfazione degli Operatori e dei clienti finali, mediante lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d'accesso e dei relativi servizi».

In questo quadro, l'Organo di vigilanza continuerà dunque a concentrare la propria attività di verifica, oltre che sul rispetto formale degli Impegni, anche sui margini di miglioramento che potranno essere apportati in sede attuativa, per garantire il raggiungimento di tutti gli obiettivi alla base del vincolo a suo tempo assunto dall'Azienda nei confronti dell'Autorità e del mercato.

Nello svolgimento di questo compito, l'Organo di vigilanza auspica di poter render un buon servizio all'Autorità, all'Azienda, allo sviluppo competitivo e tecnologico del mercato e, in ultima analisi, ai consumatori.