

Giulio Napolitano

**PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE 2011 DELL'ORGANO DI VIGILANZA
ROMA, 11 MARZO 2011**

1. Premessa e quadro di riferimento

Per prima cosa intendo ringraziare, a nome degli altri componenti, il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, gli Amministratori Delegati di Telecom Italia e degli Operatori alternativi e gli illustri colleghi che interverranno nel corso del Convegno, per averci dato quest'oggi l'opportunità di presentare i risultati conseguiti dall'Organo di vigilanza nel suo secondo anno di lavoro e di discutere insieme sul futuro delle reti di comunicazione elettronica.

Desidero quindi ringraziare pubblicamente i componenti del Collegio per la preziosa collaborazione, insieme al segretario generale, al direttore dell'Ufficio di vigilanza e al personale per la dedizione e per l'efficienza con cui hanno prestato servizio anche nel corso di quest'anno.

Gli Impegni sono stati approvati alla fine del 2008 in attuazione di una speciale previsione normativa che prevede, in aggiunta alle misure e ai rimedi disposti dall'Autorità, l'assunzione volontaria di obblighi da parte dell'Operatore dominante, allo scopo di garantire una più efficace parità di trattamento nel mercato dell'accesso alle reti di comunicazione elettronica.

Il modello adottato, risultato di un lungo e meditato *iter* regolamentare, è parso quello meglio in grado di conciliare esigenze di opportuna salvaguardia degli incentivi all'investimento nelle infrastrutture con adeguate garanzie di rispetto della concorrenza e della parità di trattamento, anche nella fase di transizione verso le reti di nuova generazione.

Si tratta, d'altra parte, di un modello di *governance* introdotto in un numero significativo 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 dalla Direttiva comunitaria n. 2009/140/CE.

Come noto, l'Organo di vigilanza si è ufficialmente insediato nell'aprile 2009. Ad esso è stato attribuito il delicato compito di verificare la corretta esecuzione degli Impegni assunti volontariamente da Telecom Italia e approvati e resi vincolanti dall'Autorità nel dicembre 2008.

Nel corso dei suoi primi due anni di lavoro, l'Organo di vigilanza ha svolto le attività di verifica previste dalla lettera degli Impegni, ma ha anche consolidato il proprio ruolo di stimolo verso l'Azienda, al fine di un effettivo perseguimento degli obiettivi posti alla base degli Impegni.

L'intervento dell'Organo di vigilanza, allo stesso tempo, non ha potuto non tenere conto degli sviluppi degli scenari di mercato e della costante evoluzione del contesto normativo e regolamentare. Il quadro attuale, rappresentato principalmente dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 718/08/CONS e 731/09/CONS, che hanno trasformato alcune delle misure previste dagli Impegni in obblighi regolamentari, d'altra parte, è destinato ad essere ulteriormente integrato con il recepimento delle nuove Direttive europee (2009/136/CE e 2009/140/CE) nell'ordinamento nazionale e con la definizione, da parte dell'Autorità, della regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione, secondo le linee indicate della Raccomandazione UE nel settembre 2010 e nella recente Delibera di avvio della consultazione pubblica (n. 1/11/CONS).

2. La complessità del processo di attuazione degli Impegni

Nell'ultimo anno è emerso chiaramente come il processo di attuazione degli Impegni sia più complesso rispetto a quanto si poteva prevedere al momento della loro approvazione da parte dell'Autorità alla fine del 2008. Non si tratta, peraltro, di una peculiarità italiana. Basti pensare a quanto avvenuto nel Regno Unito con gli *Undertakings* sottoscritti nel 2005 e ancora oggi oggetto di un laborioso e oneroso percorso di esecuzione e di aggiornamento.

La complessità dell'*iter* attuativo dipende dalla delicatezza dei nuovi processi gestionali, che richiedono rilevanti investimenti tecnologici e capacità di effettiva collaborazione tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi; dalle difficoltà e dalle incertezze del quadro economico e regolamentare, che ancora frenano gli investimenti infrastrutturali, anche nelle reti di nuova generazione; dall'esigenza di ulteriori approfondimenti tra l'Autorità e Telecom Italia, con riferimento ad aspetti essenziali della loro portata ed efficacia, come nel caso della contabilità regolatoria e della determinazione dei c.d. *transfer charge*.

Proprio tenendo presente la complessità di questi processi e la loro articolata prospettiva temporale, si può meglio apprezzare il ruolo che l'Autorità e Telecom Italia hanno voluto assegnare all'Organo di vigilanza. La corretta ed efficace attuazione degli Impegni in uno scenario regolamentare, tecnologico ed economico in continua evoluzione, infatti, richiede un'attività costante di verifica e di stimolo, che soltanto in parte si traduce in atti formali. L'azione dell'Organo di vigilanza, in questa prospettiva, è facilitata dalla informalità delle procedure, dalla possibilità di contatto diretto con le strutture aziendali, dalla varietà degli strumenti di intervento a disposizione.

Si noti come, nel corso del 2010, al fine di migliorare l'attuazione degli Impegni, l'Organo di vigilanza abbia rivolto a Telecom Italia ben 33 raccomandazioni specifiche: 14 hanno toccato il tema del *Nuovo Processo di Delivery*, 6 il codice di comportamento del personale di Open Access, 11 la qualità della rete, 2 il suo sviluppo. Di queste 33 raccomandazioni, 6 hanno comportato adeguamenti rilevanti dei processi gestionali dell'Azienda.

Naturalmente, proprio la complessità del processo di attuazione degli Impegni pone Telecom Italia e gli Operatori alternativi di fronte a una sfida delicata e importante.

La prima non può limitarsi a rivendicare il formale adempimento dei singoli obblighi a suo tempo previsti negli Impegni. Molti mutamenti operativi, nei quali le strutture di Open Access sono seriamente impegnate anche grazie al chiaro indirizzo dell'Amministratore Delegato e dell'intero vertice aziendale, sono necessari per raggiungere gli obiettivi di non discriminazione e di qualità posti a base degli Impegni, a vantaggio non solo della parità concorrenziale ma anche del benessere dei consumatori.

Allo stesso tempo, va evitato che gli Operatori alternativi abbandonino l'approccio cooperativo mostrato nei tavoli tecnici e innanzi all'Organo di vigilanza. Il rischio è di privilegiare un atteggiamento recriminatorio, lamentando *ex post* la propria generale insoddisfazione per l'esecuzione degli Impegni magari in vista di improprie compensazioni regolamentari, piuttosto che agire *ex ante* per stimolarne la migliore attuazione indicando specifici campi di intervento correttivo.

3. Le attività di vigilanza

Nel corso del 2010 l'Organo di vigilanza ha posto particolare attenzione a quei problemi e a quei temi che, nella cornice degli Impegni e in relazione alle istanze degli Operatori alternativi, sono apparsi prioritari anche per le loro implicazioni di natura tecnica ed economica. Si è cercato, inoltre, di contribuire, a vantaggio del mercato e dei consumatori, al superamento di talune criticità nei processi relativi ai rapporti commerciali di fornitura di servizi intermedi tra Telecom Italia e i suoi concorrenti.

Ciò trova conferma nel progetto di analisi dei cosiddetti "KO" (Gruppo di Impegni n. 1), che l'Organo di vigilanza ha portato a termine nel 2010, conducendo uno studio inedito ed approfondito delle causali di scarto degli Ordinatori di Lavoro degli Operatori alternativi che acquistano da Telecom Italia servizi *wholesale*.

Si è trattato di uno studio complesso, compiuto sui servizi *Bitstream*, *Unbundling Local Loop* (ULL) e *Wholesale Line Rental* (WLR), che ha contribuito a fare chiarezza sulle dinamiche sottese alle procedure di Telecom Italia di cambio operatore, stemperando talune divergenze esistenti tra gli operatori e consentendo di ricavare dati ed elementi cognitivi che potranno essere utilizzati per valutare il buon funzionamento del *Nuovo Processo di Delivery*, non appena sarà reso pienamente operativo.

In esito all'attività svolta, l'Organo di vigilanza ha formulato, con la Determinazione n. 22/2010, una serie di raccomandazioni a Telecom Italia allo scopo di migliorare alcune dinamiche di processo.

Nello specifico l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia di: a) aprire un confronto con gli Operatori alternativi per individuare insieme soluzioni condivise, ivi inclusa la ridefinizione congiunta dei processi gestionali, per il superamento delle cause che maggiormente contribuiscono a ritardare le attivazioni dei servizi richiesti; b) introdurre al più presto soluzioni volte a migliorare la qualità dei processi gestionali che

generano cause di scarto per motivi amministrativi e gestionali; c) introdurre servizi centralizzati “on-line” di verifica della correttezza dei dati di toponomastica e dei dati tecnici per ridurre gli errori commessi nella compilazione degli Ordinativi di Lavoro; d) predisporre e mantenere aggiornata una dettagliata guida operativa alla compilazione degli Ordinativi di Lavoro e di interpretazione dei codici di scarto, orientata a perseguire obiettivi e livelli di qualità totale nei processi considerati; e) riclassificare alcune cause di scarto generate da problematiche simili, per assicurare una migliore qualità e trasparenza del processo di realizzazione degli impianti.

Azioni mirate sono state quindi intraprese per migliorare la comprensione del codice comportamentale del personale di Open Access, aumentarne la visibilità, rendere più coerenti con gli Impegni gli incentivi per il *management* aziendale e più trasparenti i risultati delle verifiche sui piani di formazione del personale e sulla soddisfazione degli OLO. Siamo convinti che la sempre maggiore condivisione all'interno dell'Azienda della “cultura” degli Impegni, possa davvero stimolare una più estesa e consapevole realizzazione dei loro obiettivi (Gruppo di Impegni n. 2).

E' stato poi avviato un progetto finalizzato alla validazione dei dati generati dal sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM di Telecom Italia, al fine di disporre di dati e di informazioni “garantiti” per valutare e misurare il confronto del trattamento riservato da Open Access, per le stesse attività di *delivery* e di *assurance*, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli Operatori alternativi (Gruppi di Impegni nn. 3 e 4).

In collaborazione con Telecom Italia e l'Università degli Studi di Catania, quest'ultima in veste di ente certificatore, sono state portate a compimento le fasi di progettazione e di realizzazione della base dati di riferimento (c.d. “*datawarehouse*”), sono stati effettuati i collaudi ed è stato definito il modello statistico di campionamento. Ultime le realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati, l'Organo di vigilanza avvierà quest'anno la fase di validazione, anche attraverso controlli a campione, utilizzando il protocollo di verifica dei dati messi a disposizione dell'Organo di vigilanza da Telecom Italia.

L'Organo di vigilanza ha poi condotto molteplici interventi sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso (Gruppi di Impegni nn. 5 e 6).

Gli approfondimenti svolti dall'Organo di vigilanza hanno innanzitutto evidenziato il permanere di differenze significative tra le distinte realtà geografiche esistenti sul territorio nazionale, in termini di livelli qualitativi dei servizi di rete offerti, con particolare riferimento al tasso di guasto rilevato.

Per questa ragione, numerose raccomandazioni sono state rivolte a Telecom Italia proprio al fine di migliorare la qualità dell'offerta di rete e renderla più omogenea sull'intero territorio nazionale, oltre che di assicurare la necessaria e preventiva trasparenza informativa nei confronti degli OLO, salvaguardando così la loro capacità di programmare con adeguato anticipo le strategie di pianificazione di rete e di commercializzazione dei prodotti *retail*.

Ulteriori richieste di intervento sono poi state formulate a Telecom Italia, al fine di incrementare la qualità informativa del contenuto e la trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di

Accesso. In relazione a tale ultimo aspetto, in particolare, l'attenzione si è concentrata sul miglioramento qualitativo della documentazione messa a disposizione degli Operatori alternativi in tema di sviluppo della rete di accesso di nuova generazione, con specifico riferimento alle informazioni concernenti le Unità Immobiliari raggiunte dalla fibra.

Infine, e di ciò si dirà oltre con maggiori dettagli, Telecom Italia, su richiesta dell'Organo di vigilanza, ha istituito un meccanismo di preallarme (c.d. "semaforo giallo") finalizzato alla segnalazione preventiva delle centrali che offrono servizi *bitstream* prossime alla chiusura a causa di problemi di saturazione, avviando al contempo un piano dettagliato di interventi di desaturazione, attualmente oggetto di attività di verifica, da parte dell'Organo di vigilanza, circa il rispetto degli obiettivi numerici e temporali predefiniti.

Per quanto concerne il Gruppo di Impegni n. 8, Telecom Italia ha trasmesso nel 2009 all'Autorità, secondo le scadenze previste, la documentazione contenente la proposta di modelli per l'integrazione della contabilità regolatoria aziendale e per la determinazione dei *transfer charge*. Con la recente pubblicazione della Delibera n. 2/11/CONS, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la definizione delle Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di riferimento di contabilità regolatoria. La definizione puntuale 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, è condizione necessaria per assicurare la dovuta visibilità degli scambi economici tra le funzioni interne di Telecom Italia e, di conseguenza, andare incontro alle esigenze di trasparenza richieste dagli Operatori alternativi.

Relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 9 e 10, Telecom Italia ha aderito nel 2009 rispettivamente al Comitato NGN Italia e a OTA-Italia, fornendo anche nel 2010 il proprio contributo ai lavori di tali Organismi. Nello specifico, come già evidenziato, gli esiti della consultazione pubblica avviata con la Delibera n. 1/11/CONS e le conseguenti decisioni che saranno assunte dall'Autorità, nel completare le nuove regole applicabili ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione, definiranno una disciplina specifica destinata a produrre effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni.

In merito poi ai Gruppi di Impegni nn. 11 e 13, che impongono rispettivamente il divieto per il personale di Open Access di svolgere attività commerciali presso i clienti finali e obblighi in capo a Telecom Italia in tema di disattivazione dei servizi di *Carrier Pre-Selection* (CPS), sono continuate nel corso dell'anno le azioni di monitoraggio e di vigilanza circa l'effettivo rispetto degli Impegni assunti da Telecom Italia.

Il Gruppo di Impegni n. 12 (obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti) prevede l'inoltro da parte di Open Access all'Organo di vigilanza, su base trimestrale, di un rapporto contenente i casi di attivazione di servizi non richiesti portati all'attenzione dei tecnici di rete da parte dei clienti finali. L'Organo di vigilanza ha verificato, nel corso del 2010, il rispetto da parte di Telecom Italia di tale obbligo. L'Organo di vigilanza ha tuttavia più volte segnalato, fin dal 2009, a Telecom Italia l'opportunità di procedere ad interventi mirati a garantire l'utilizzo di procedure commerciali corrette nella vendita di prodotti e servizi. Come peraltro già sottolineato nella relazione dello scorso anno, rimane, naturalmente, al di fuori di questo Impegno la rilevazione degli altri casi di servizi non richiesti, dei quali non siano venuti a conoscenza i tecnici di Open Access.

Infine, è proseguita nel corso del 2010 l'attività di monitoraggio dei risultati - in termini di riduzione dei tempi di gestione e di evasione delle pratiche - del nuovo sistema di gestione unitario delle istanze conciliative presentate dalla clientela, di cui al Gruppo di Impegni n. 14. Nel mese di aprile, l'Organo di vigilanza ha formulato una richiesta a Telecom Italia di analisi comparativa a consuntivo dei contenziosi conciliativi e di ulteriori elementi informativi circa l'andamento dei reclami presentati presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio, atti a comprovare l'effettiva applicazione del modello conciliativo paritetico ed i risultati ottenuti in termini di evasione delle istanze pendenti. Telecom Italia ha inviato all'Organo di vigilanza i rapporti aggiornati al primo e al secondo semestre 2010, contenenti i dati riepilogativi delle attività di conciliazione svolte presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio, sui quali l'Organo di vigilanza ha svolto le consuete attività di verifica, riservandosi di compiere nel 2011 una valutazione complessiva dello stato di avanzamento e di realizzazione degli obiettivi sottesi al Gruppo di Impegni n. 14.

I temi appena descritti, unitamente a quelli qui non menzionati ma non per questo meno rilevanti, evidenziano l'ampiezza e la trasversalità dell'azione dell'Organo di vigilanza, che ha operato con interventi volti a tradurre in fatti e comportamenti tangibili gli obiettivi sanciti dagli Impegni, *in primis* quelli di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare ai propri concorrenti.

4. Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Nel corso del 2010, come per l'anno precedente, sono giunte numerose segnalazioni all'Organo di vigilanza da parte degli Operatori alternativi e dei clienti di Telecom Italia e degli OLO.

Merita in questa sede richiamare in particolare l'attenzione su due reclami, entrambi presentati dalle Società British Telecom, Fastweb, Vodafone Omnitel e WIND Telecomunicazioni e, in un caso, anche dalla Società Tiscali, che hanno determinato l'avvio di complesse procedure istruttorie, in esito alle quali l'Organo di vigilanza ha formulato specifiche richieste a Telecom Italia volte a rafforzare la trasparenza e la parità di trattamento sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso (Gruppi di Impegni nn. 5 e 6).

Il primo caso ha riguardato la denuncia di lacune informative contenute nei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso (Gruppo di Impegni n. 6), relative in particolare al numero effettivo delle Unità Immobiliari interessate dal passaggio della fibra ottica. L'Organo di vigilanza ha svolto in proposito alcuni approfondimenti che hanno evidenziato l'opportunità di ampliare il contenuto di tali Piani e migliorare la trasparenza delle informazioni rese al riguardo agli Operatori alternativi. In esito alle raccomandazioni formulate a Telecom Italia, l'Azienda ha pubblicato il 25 giugno 2010 il "Programma trimestrale per lo sviluppo della rete fissa di accesso relativo alla rete NGAN" per il III trimestre 2010, aggiornandolo con le integrazioni richieste dall'Organo di vigilanza, mirate ad assicurare una migliore qualità informativa dei citati Piani.

Nel secondo caso, l'Organo di vigilanza ha svolto una complessa istruttoria sulle centrali preposte alla vendita di servizi *bitstream*, a seguito della improvvisa chiusura di un numero elevato delle stesse, senza preventiva comunicazione al mercato. Dopo l'intervento dell'Organo di vigilanza, che ha giudicato non corretto questo comportamento dell'Azienda, Telecom Italia ha introdotto un meccanismo di pre-allerta sui rischi di

saturazione e ha varato un piano di ripristino della funzionalità delle centrali più rilevanti. L'efficacia di tali azioni è oggetto di costante monitoraggio da parte dell'Organo di vigilanza.

Qualche settimana fa, inoltre, l'Organo di vigilanza ha avviato un'istruttoria a seguito della segnalazione presentata dall'operatore Welcome Italia relativa a casi di saturazione infrastrutturale delle centrali di Telecom Italia per servizi *bistream*. In particolare, secondo la ricorrente, Telecom Italia avrebbe disatteso talune comunicazioni effettuate nel corso del 2010 circa interventi di desaturazione pianificati e poi non effettuati sulla centrale di riferimento. L'Organo di vigilanza verificherà l'adozione da parte di Telecom Italia di tutte le misure necessarie a garantire il rispetto del principio di trasparenza delle informazioni fornite agli OLO e dei livelli di qualità e di sviluppo della rete fissa di accesso e dei relativi servizi.

L'Organo di vigilanza auspica che eventuali doglianze degli Operatori alternativi in merito al processo di attuazione degli Impegni si traducano sempre in puntuali segnalazioni e reclami. Soltanto così sarà possibile valutare nel merito le criticità evidenziate e contribuire al miglioramento dei servizi di accesso, a vantaggio del mercato e dei consumatori finali.

5. I rapporti istituzionali

Nel corso del 2010, l'Organo di vigilanza ha posto attenzione al consolidamento dell'interlocuzione con i principali soggetti istituzionali di riferimento e con gli operatori del settore.

All'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni l'Organo di vigilanza ha naturalmente fornito, anche quest'anno, un aggiornamento regolare sull'attività svolta e sui risultati conseguiti, attraverso l'invio di atti e di documenti informativi e l'organizzazione di incontri periodici con i suoi Organi e uffici competenti. A questo riguardo è bene sottolineare come l'Organo di vigilanza non avrebbe potuto raggiungere alcun risultato significativo senza il prezioso sostegno dell'Autorità, del suo Presidente, del Consiglio e della struttura tutta. Sono d'altra parte convinto che meccanismi di autoregolazione delle imprese e del mercato possano funzionare efficacemente soltanto se attentamente presidiati dal potere pubblico.

A dimostrazione della rilevanza dell'esperienza in corso in Italia, va poi segnalato lo sviluppo di prassi di consultazione e di confronto a livello internazionale tra gli organi di vigilanza sulla parità di accesso alla rete fissa degli Operatori dominanti. All'ultimo incontro, svoltosi a Bruxelles nel dicembre 2010, finalizzato ad un approfondimento delle reciproche conoscenze e di specifiche tematiche di comune interesse, hanno partecipato, oltre all'Organo di vigilanza, gli *Equality of Access Board* di British Telecom e di Telia Sonera e l'*Independent Oversight Group* di Telecom New Zealand, nonché rappresentanti della Commissione europea e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. È emersa l'intenzione di sviluppare un costante scambio reciproco di informazioni che possa consentire analisi sempre più approfondite su argomenti specifici.

6. Sviluppi futuri

Con le linee strategiche di intervento per l'anno 2011, approvate con la Determinazione n. 1/2011, sono state pianificate le principali attività prospettiche dell'Organo di vigilanza.

Sarà innanzitutto necessario dare avvio a nuovi interventi volti a sviluppare filoni di indagine e di verifica che consentano di rafforzare il ruolo dell'Organo di vigilanza quale soggetto deputato ad agevolare e a garantire la migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni, con particolare riguardo al tema del miglioramento della qualità della rete di accesso.

In concreto, considerato che le attività di vigilanza circa il rispetto delle scadenze e dei termini di adempimento possono considerarsi concluse in relazione a taluni Gruppi di Impegni, si procederà a realizzare interventi operativi "sul campo", con verifiche presso gli impianti interessati dai piani di qualità e di sviluppo della rete di accesso.

Nello specifico, relativamente alle misure previste nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 1, riguardanti i miglioramenti del processo di *delivery* e di *assurance*, proseguiranno le attività di verifica iniziate con l'analisi dei KO nel corso dell'anno 2010. Tali attività di analisi verranno estese alla clientela *retail* di Telecom Italia e verranno ripetute sui clienti *wholesale* per valutare i benefici indotti dal *Nuovo Processo di Delivery*.

Con riferimento alle tematiche previste dal Gruppo di Impegni n. 2, l'Organo di vigilanza porrà particolare cura alla valutazione degli MBO 2011 assegnati da Telecom Italia al proprio *management*, per riscontrare la definizione di incentivi sempre più correlati alle misure contemplate dagli Impegni e, in questo senso, all'andamento e agli esiti delle rilevazioni del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi che acquistano servizi SPM e di co-locazione da Telecom Italia.

Per ciò che concerne la verifica dei KPI, di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, considerato il recente ampliamento degli indicatori relativi al *Nuovo Processo di Delivery* di Telecom Italia, si darà avvio sul territorio al controllo diretto ed indiretto ed a campione del nuovo sistema di auto-certificazione adottato dall'Azienda.

Uno dei temi prioritari rimane poi quello della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6. L'Organo di vigilanza continuerà l'attività di controllo e di verifica degli avanzamenti dei piani di azione previsti dai documenti di programmazione forniti da Telecom Italia, al fine di esprimere indicazioni e suggerimenti volti a facilitare l'utilizzo delle informazioni da parte degli OLO che intendano affrontare per tempo e nelle modalità più appropriate i necessari investimenti per pianificare (anche congiuntamente con Telecom Italia) l'ampliamento delle proprie infrastrutture di rete.

Tali verifiche saranno completate da analisi specifiche atte a misurare l'effettivo impegno in termini di miglioramenti apportati alla qualità della rete di accesso ed ai processi che ne regolano l'esercizio. In tale ambito l'Organo di vigilanza, vista anche la Segnalazione degli Operatori alternativi n. S01/10 e le raccomandazioni formulate all'Azienda in esito al relativo procedimento, analizzerà con attenzione le problematiche legate alla desaturazione della rete trasmissiva locale e, più in generale, al fenomeno del *digital divide*.

Il 2011 costituirà poi un banco di prova anche per verificare l'effettiva presa degli Impegni sulle reti di nuova generazione. L'evoluzione dell'articolato e complesso scenario regolamentare delineato in precedenza, d'altra parte, pone alcune delicate questioni di carattere interpretativo circa l'applicazione degli Impegni ai servizi di accesso SPM mediante le reti di nuova generazione.

In proposito, il punto 9.4 degli Impegni stabilisce che *“Qualora l'Autorità, ad esito delle proprie analisi di mercato, designi Telecom quale operatore SPM e le imponga l'obbligo di fornire a condizioni non discriminatorie uno o più servizi intermedi di accesso mediante le reti di nuova generazione, gli Impegni relativi ai Servizi SPM si applicheranno anche ai suddetti servizi, entro sei mesi dalla pubblicazione del relativo provvedimento dell'Autorità”*.

Si tratta allora di verificare, per ciascun servizio intermedio di accesso, quando il percorso regolamentare delineato nel citato punto 9.4 debba considerarsi concluso, e conseguentemente quando i relativi Impegni possano ritenersi esigibili. Tale verifica, stante la particolare rilevanza, sotto il profilo regolamentare, del tema qui dibattuto e le non trascurabili implicazioni circa i tempi di applicazione delle misure previste nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 9, sarà ovviamente condotta in stretto rapporto e sotto il costante indirizzo dell'Autorità, anche al fine di evitare improprie sovrapposizioni rispetto ai compiti di regolazione e di vigilanza spettanti a quest'ultima.

7. Conclusioni

Alla luce dell'esperienza sinora maturata, l'Organo di vigilanza ritiene che aver dedicato buona parte della propria attività istituzionale all'individuazione di soluzioni concrete da raccomandare a Telecom Italia per una migliore realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni si stia rivelando una scelta giusta. Lo testimoniano, nonostante alcuni limiti nella stessa azione dell'Organo di vigilanza, i risultati finora raggiunti, sia in termini di adeguamento dei processi aziendali, sia in termini di miglioramento dei servizi di rete resi al mercato.

L'Organo di vigilanza, inoltre, è lieto di aver potuto contribuire al riconoscimento anche in sede europea dei pregi del sistema italiano di *governance* degli Impegni ideato dall'Autorità. Da ultimo, il BEREC, nella recente consultazione pubblica avviata sul tema della separazione funzionale, descrive ampiamente l'esperienza italiana come utile esempio da prendere in considerazione ai fini dell'attuazione degli articoli 13 bis e 13 ter della Direttiva “Accesso”. La stessa Commissione europea, nell'ambito della recente Raccomandazione sulle reti di nuova generazione, nel sottolineare i vantaggi della separazione funzionale, riconosce al modello Open Access la capacità di garantire condizioni di piena equivalenza.

Per l'Organo di vigilanza, il 2011 costituirà un anno particolarmente impegnativo e un importante banco di prova dell'efficacia degli Impegni e della loro concreta ricaduta sull'intero sistema nazionale delle comunicazioni elettroniche. L'Organo di vigilanza continuerà a concentrare la propria attività di verifica, oltre che sul rispetto formale degli Impegni, anche sui margini di miglioramento che potranno essere apportati nelle differenti modalità attuative degli stessi, nel quadro del nuovo contesto regolamentare definito dall'Autorità.

La lettera del citato punto 9.4 degli Impegni, d'altra parte, testimonia della natura "dinamica" degli Impegni stessi e della lungimiranza dell'Autorità nell'aver previsto, in una logica di evoluzione delle infrastrutture di accesso, la possibilità di una loro estensione ai servizi *wholesale* su reti di nuova generazione.

Si tratta di un'intuizione che sembra oggi ricevere significative conferme nella recente Raccomandazione comunitaria. Affrontare il problema della banda ultra larga nel quadro della disciplina dei mercati 4 e 5, infatti, è possibile in quanto questa venga considerata non come un nuovo mercato, ma come un'evoluzione tecnologica di quelli oggi esistenti. Se la logica regolamentare del mercato in rame è destinata a valere anche per quella in fibra, il raggio di azione degli Impegni e della relativa attività di vigilanza dovrà estendersi di conseguenza.

Si sta dunque consolidando uno scenario nel quale gravano sull'Operatore dominante responsabilità e obblighi speciali nell'avanzamento verso la nuova frontiera tecnologica. Garantire la massima correttezza e trasparenza nell'operato di Open Access su questo ulteriore versante diventerà allora una delle condizioni fondamentali per il positivo esito, anche sul piano della parità concorrenziale, di una sfida così impegnativa e qualificante dal punto di vista economico e sociale.