

Determinazione n. 10/2014

**CRITERI GENERALI PER LA GESTIONE E PER LA TRATTAZIONE DI
SEGNALAZIONI E DI RECLAMI AI SENSI DELL'ART.11, COMMA 2 DEL
REGOLAMENTO DELL'ORGANO DI VIGILANZA**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 13 marzo 2014;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/Cons con la quale sono stati approvati gli impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza predisposto da Telecom Italia e approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto n. 7.24 dei citati impegni;

vista la Determinazione n. 2/2009 con la quale l'Organo di vigilanza, in ossequio all'art. 11, comma 2 del Regolamento, ha stabilito criteri generali per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami rientranti nell'ambito delle sue competenze;

visto in particolare l'art. 1, comma 3 della Determinazione n. 2/2009 che riserva all'Organo di vigilanza la facoltà di rivederne il contenuto alla luce dell'esperienza applicativa;

ravvisata la necessità di modificare la procedura di trattazione delle segnalazioni e dei reclami in argomento per rafforzare le garanzie di partecipazione di tutti i soggetti coinvolti, nell'ambito dei procedimenti di competenza dell'Organo di vigilanza e, più in generale, al fine di semplificare e conferire la massima trasparenza alle attività di verifica condotte;

considerato che, al fine di tenere conto dei diversi aspetti di carattere giuridico, tecnico ed economico concernenti l'approvazione della modifica del Regolamento di cui alla Determinazione n. 2/2009, l'Organo di vigilanza ha individuato, nella consultazione pubblica, lo strumento più idoneo a consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sulla proposta di provvedimento;

vista la Determinazione n. 10/2013 del 23 aprile 2013 con cui è stata avviata la Consultazione pubblica concernente la proposta di modifica dei criteri generali per la gestione e per la trattazione dei procedimenti dell'Organo di vigilanza di cui alla Determinazione n. 2/2009;

vista, successivamente, la comunicazione del 2 maggio 2013 con cui l'Organo di vigilanza

trasmetteva ai principali Operatori la proposta oggetto della Consultazione, invitandoli contestualmente a presentare eventuali osservazioni e suggerimenti sul provvedimento in esame entro 30 giorni dalla pubblicazione della proposta, evidenza avvenuta lo stesso giorno;

valutata la risposta degli Operatori Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., pervenute rispettivamente il 3 giugno 2013 e l'11 giugno 2013, contenenti le considerazioni sulla proposta oggetto di Consultazione;

tenuto conto dei qualificati contributi degli Operatori in discorso nella redazione della proposta finale di modifica;

vista la nota del 16 luglio 2013 con la quale l'Organo di vigilanza ha richiesto un parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al fine di verificare, in tal modo, la piena corrispondenza delle modifiche proposte con il Regolamento e gli Impegni medesimi;

considerata la risposta dell'Autorità in parola, circa il parere richiesto, trasmessa all'Organo di vigilanza il 28 febbraio 2014;

analizzati i rilievi del parere di cui sopra, e prese in considerazione le osservazioni offerte;

adotta la seguente

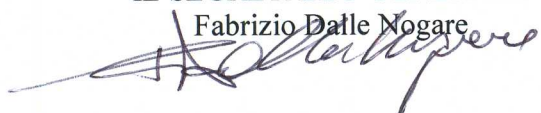
DETERMINAZIONE

1. E' approvato il regolamento che individua i criteri per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami, allegato alla presente di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
2. La presente Determinazione, comprensiva dei suoi allegati, abroga e sostituisce la Determinazione n. 2/2009 del 9 aprile 2009.
3. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, e di informare contestualmente i principali Operatori della deliberazione del presente provvedimento.

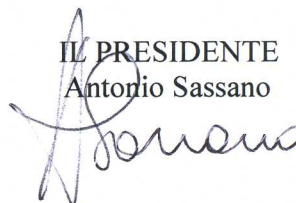
Roma, 13 marzo 2014

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 10/2014

**CRITERI GENERALI PER LA GESTIONE E PER LA TRATTAZIONE DI
SEGNALAZIONI E DI RECLAMI AI SENSI DELL'ART.11, COMMA 2 DEL
REGOLAMENTO DELL'ORGANO DI VIGILANZA**

**Art. 1.
Competenze**

1 Ai sensi degli impegni presentati da Telecom Italia e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS, nonché di quanto previsto dall'art. 11 del Regolamento dell'Organo di vigilanza (nel seguito "il Regolamento"), i terzi possono presentare segnalazioni e reclami all'Organo di vigilanza in ordine al verificarsi di anomalie o di inadeguatezze nell'esecuzione degli impegni.

2 Nello svolgimento delle funzioni di valutazione delle segnalazioni e dei reclami presentati da soggetti terzi, l'Organo di vigilanza si avvale dell'Ufficio di vigilanza (d'ora in poi "Ufficio"), le cui attribuzioni sono definite nel Regolamento.

3 Ai sensi dell'art. 11, comma 2 del Regolamento, l'Organo di vigilanza stabilisce criteri generali per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nell'ambito delle sue competenze. L'Organo di vigilanza si riserva la facoltà di rivedere la presente disciplina alla luce dell'esperienza applicativa.

**Art. 2.
Ricevimento di segnalazioni e di reclami**

L'Ufficio riceve le segnalazioni e i reclami indirizzati da terzi all'Organo di vigilanza mediante l'invio del modulo a tal fine predisposto con la Determinazione n. 1/2009 o in qualunque altra forma ritenuta idonea.

**Art. 3.
Valutazione preliminare di segnalazioni e di reclami**

1 La ricezione di una segnalazione o di un reclamo comporta per l'Ufficio l'obbligo di esaminare il ricorrere dei presupposti per l'apertura di un'istruttoria formale relativamente al caso di specie.

2 Entro 15 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo, l'Ufficio sottopone l'esito dell'esame, corredato da apposita relazione tecnica, alla valutazione dell'Organo di vigilanza.

3 Qualora la questione risulti generica o manifestamente infondata, l'Organo di vigilanza dispone l'archiviazione della segnalazione o del reclamo e, contestualmente, incarica l'Ufficio di comunicare al segnalante l'esito della verifica, unitamente alle motivazioni espresse in forma breve.

4 Qualora la questione risulti non generica e non manifestamente infondata, ma non rientrante nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, l'Ufficio, su richiesta del medesimo Organo, la inoltra alle competenti funzioni interne di Telecom Italia, affinché questa venga trattata separatamente.

5 Qualora la questione risulti non generica e non manifestamente infondata e rientri nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, questi incarica l'Ufficio di dare avvio all'attività di verifica che dovrà concludersi entro 90 giorni, salvo proroga motivata, con una decisione ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento.

6 Al fine di garantire la più ampia partecipazione alla fase istruttoria del procedimento di cui all'art. 5, di Telecom Italia e del terzo segnalante (di seguito "le parti" del procedimento), l'Organo di vigilanza assicura adeguate forme di comunicazione della decisione che dispone l'avvio delle attività di verifica.

Art. 4.

Criteri di priorità nella trattazione di segnalazioni e di reclami

In presenza di più segnalazioni o reclami, non generici e non manifestamente infondati e rientranti nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza, qualora essi non possano essere trattati contestualmente, l'Organo di vigilanza individua l'ordine delle priorità, sulla base dei seguenti criteri:

- a) gravità della denunciata violazione;
- b) rilevanza degli effetti della denunciata violazione sul funzionamento del mercato e sulla parità di trattamento;
- c) urgenza della situazione e rischio di irreversibilità del pregiudizio al funzionamento del mercato e alla parità di trattamento.

Art. 5.

Apertura di istruttoria formale

1 Nell'ipotesi di cui al precedente art. 3, comma 5, e in conformità all'indicazione resa ai sensi dell'art. 4, l'Ufficio invia a Telecom Italia la comunicazione recante la descrizione della denunciata violazione degli impegni.

2 La comunicazione deve recare anche l'eventuale richiesta di documentazione da esibire e il termine entro il quale Telecom Italia dovrà adempiere.

3 Nel caso in cui si renda necessario, l'Organo di vigilanza può incaricare l'Ufficio di accedere direttamente ai dati ed alle informazioni, secondo le modalità indicate nell'articolo 12 del Regolamento.

4 L'Organo di vigilanza assicura che le attività istruttorie vengano compiute in contraddittorio con Telecom Italia e comunque garantendo il più ampio coinvolgimento delle parti del procedimento.

Art 6.

Garanzia del contraddittorio

1. Se, al termine dell'attività istruttoria condotta dall'Ufficio, ravvisa apparenti anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione degli impegni, l'Organo di vigilanza invia a Telecom Italia e per conoscenza alle parti del procedimento una comunicazione preliminare, atta a garantire il contraddittorio, per le finalità, nelle forme e secondo le procedure indicate nell'articolo 14 del Regolamento.
2. Al fine di assicurare che le decisioni dell'Organo di Vigilanza non pregiudichino in alcun modo, anche ai sensi dell'art. 15, comma 4 del Regolamento, l'esercizio dei poteri spettanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, qualora in relazione alla medesima questione fatta oggetto di istruttoria formale da parte dell'Organo di vigilanza risulti pendente un procedimento avanti all'Autorità medesima, l'Organo di Vigilanza, qualora venga richiesta dall'Autorità, interrompe o sospende il procedimento avanti a sé dandone comunicazione alle parti del procedimento.

Art. 7.

Decisione motivata

Entro il termine di 15 giorni dal compimento delle attività di cui all'articolo 14 del Regolamento, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, che conclude il procedimento di verifica, con gli effetti e le conseguenze previste dallo stesso art. 15. Tale decisione è comunicata alle parti del procedimento.

Art. 8.

Processo verbale e comunicazione ai terzi

L'Ufficio è tenuto a redigere processo verbale di tutte le attività svolte e, su richiesta dell'Organo di vigilanza, invia alle parti del procedimento una comunicazione sintetica, non contenente informazioni di carattere confidenziale, in ordine alle azioni intraprese.

Art. 9.

Key Performance Indicators - KPI

I criteri e le procedure di cui alla presente Determinazione si applicano, in quanto compatibili, anche alla verifica delle risponderie delle rilevazioni dei KPI a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa, fatto salvo quanto comunque stabilito dall'art. 16 del Regolamento.