

Determinazione n. 10/2013**CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE LA
PROPOSTA DI MODIFICA DEI CRITERI GENERALI PER LA GESTIONE E PER
LA TRATTAZIONE DEI PROCEDIMENTI DELL'ORGANO DI VIGILANZA****L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 23 aprile 2013;

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 e di contraddittorio di tutti i soggetti interessati, 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 istruttorie 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, tramite la consultazione pubblica oggetto del presente provvedimento, ritiene opportuno consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sulla proposta di provvedimento;

udita la relazione del Presidente;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' indetta la consultazione pubblica relativa alla proposta di provvedimento riportata, congiuntamente alle modalità di consultazione, nell'Allegato alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
2. Responsabile del procedimento è il Dott. Alessandro Alongi.
3. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno essere inviate entro il termine di 30 giorni dalla data di pubblicazione della presente determinazione sul sito web dell'Organo di vigilanza.
4. La presente Determinazione, comprensiva dell'Allegato, è pubblicata sul sito web dell'Organo di vigilanza.

Roma, 23 aprile 2013

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL SEGRETARIO GENERALE
Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 10/2013

**CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE LA
PROPOSTA DI MODIFICA DEI CRITERI GENERALI PER LA GESTIONE E PER
LA TRATTAZIONE DEI PROCEDIMENTI DELL'ORGANO DI VIGILANZA**

MODALITA' E DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

Premessa

L'Organo di vigilanza ha ravvisato la necessità di modificare la procedura di trattazione delle segnalazioni e dei reclami di cui alla Determinazione OdV n. 2/2009 pubblicata sul proprio sito web, per rafforzare le garanzie di partecipazione e di contraddittorio di tutti i soggetti interessati, nell'ambito dei procedimenti di competenza dell'Organo di vigilanza, e, più in generale, per semplificare e conferire la massima trasparenza alla conduzione delle attività istruttorie.

Modalità di consultazione

Le osservazioni e gli eventuali documenti dovranno essere inviati al seguente indirizzo di posta elettronica: ufficio.vigilanza@telecomitalia.it entro il termine di 30 giorni dalla pubblicazione della presente Determinazione sul sito web dell'Organo di vigilanza.

Le comunicazioni devono essere strutturate in modo da contenere le osservazioni del partecipante in maniera puntuale e sintetica sui punti di interessi del presente allegato.

Le comunicazioni fornite dai soggetti che aderiscono alla consultazione non precostituiscono alcun titolo, condizione o vincolo, rispetto ad eventuali successive decisioni dell'Organo di vigilanza.

I soggetti rispondenti devono allegare alla documentazione fornita una dichiarazione contenente l'indicazione dei documenti e delle parti di documento eventualmente da sottrarre all'accesso e/o alla pubblicazione sul sito web dell'OdV, nonché gli specifici motivi di riservatezza o di segretezza che giustificano la richiesta stessa.

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

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 La presente disciplina detta i criteri generali per la trattazione dei procedimenti dell'Organo di vigilanza, inclusa la gestione e la trattazione di segnalazioni e di reclami. L'Organo di vigilanza si riserva la facoltà di rivedere la presente disciplina alla luce dell'esperienza applicativa.

Art. 2.

Avvio del procedimento

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, ferma restando la facoltà dell'Organo di vigilanza di avviare il procedimento su propria iniziativa.

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 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 decisione ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento.

- 6 Al fine di garantire il diritto di intervento e di partecipazione alla fase istruttoria del procedimento di cui all'art. 5, di tutti gli Operatori alternativi direttamente interessati alla fattispecie trattata di volta in volta, l'Organo di vigilanza assicura adeguate forme di pubblicità alla decisione che dispone l'avvio delle attività di verifica.

Art. 4.

Criteri di priorità nella trattazione di segnalazioni e di reclami

1. 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 Le parti del procedimento possono accedere agli atti istruttori dell'Organo di vigilanza nonché prendere visione della documentazione da loro rispettivamente prodotta. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite devono presentare agli Uffici una apposita richiesta, che deve contenere l'indicazione dei documenti o delle parti di documenti che si ritiene debbano essere sottratti all'accesso, specificandone i motivi. L'Organo di vigilanza, ove non ritenga sussistenti gli elementi di riservatezza o di segretezza addotti a giustificazione delle richieste di cui al presente comma, ne dà comunicazione agli interessati con provvedimento motivato.

5 L'Organo di vigilanza assicura che le attività istruttorie vengano compiute nel rispetto del principio del contraddittorio tra le parti.

Art 6.

Comunicazione preliminare

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 a tutte le 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.

Art. 7.

Decisione motivata

Entro il termine di 15 giorni dal compimento delle attività di cui all'articolo 14 del Regolamento dopo aver ascoltato in audizione congiuntamente o singolarmente le parti del procedimento se ritenuto necessario, 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 andrà comunicata a tutte le 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.