

**Regolamento dell'Organo di Vigilanza di  
Telecom Italia  
ai sensi del punto 7.25 degli Impegni ex  
Delibera 718/08/CONS**

*28 luglio 2016*

## **Art. 1**

### **Oggetto**

1. Il presente regolamento disciplina composizione, funzionamento e procedure dell'Organo di vigilanza e degli uffici a esso accessori, istituiti in attuazione degli impegni offerti da Telecom Italia S.p.A. ("Telecom") e accettati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("Autorità") con Delibera n. 718/08/CONS, come successivamente modificati ("Impegni").

2. L'Organo di vigilanza supporta Telecom nella verifica del rispetto degli Impegni e delle ulteriori misure volontarie di cui al punto 7.1.1. degli Impegni (di seguito, unitamente agli Impegni, "Misure volontarie") e nella prevenzione di possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie. Inoltre, l'Organo di vigilanza può fornire supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione di cui all'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS, tramite lo svolgimento di specifiche attività di studio e analisi, secondo quanto previsto all'art. 15-*bis* del presente regolamento.

3. Il presente regolamento costituisce attuazione degli Impegni. Gli eventuali dubbi interpretativi sono risolti privilegiando la lettera, il contenuto e le finalità degli Impegni, in coerenza con le osservazioni formulate dall'Autorità nelle Delibere nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS e 623/15/CONS.

4. La natura e i compiti dell'Organo di vigilanza sono stabiliti dagli Impegni e dal presente regolamento, che definiscono altresì le mansioni dell'Ufficio di vigilanza. Ove non altrimenti indicato, valgono nel presente regolamento le definizioni riportate negli Impegni.

## **Art. 2**

### **Sede e dotazioni**

1. L'Organo di vigilanza e l'Ufficio di vigilanza sono collocati in una sede separata dagli altri uffici di Telecom, indicata da Telecom stessa.

2. L'Organo di vigilanza dispone di un adeguato *budget* annuale, comunque non inferiore a € 880.000,00 ("Budget annuale minimo"), gestito in autonomia per il suo funzionamento, mediante l'invio di richieste scritte e motivate alle competenti funzioni aziendali di Telecom, che sono tenute a darvi esecuzione nei limiti del *budget* disponibile. Il *budget* annuale è (i) stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Telecom, sentita l'Autorità, in funzione delle esigenze operative dell'Organo di vigilanza e in occasione della definizione del *budget* annuale di Telecom, e (ii) comunicato all'Autorità senza indugio.

3. Sono inclusi nel *budget* dell'Organo di vigilanza, tra l'altro, gli emolumenti e i rimborsi delle spese del Presidente, degli altri componenti dell'Organo di vigilanza (unitamente al Presidente, i "Componenti"), del Direttore di cui al punto 7.8. degli Impegni ("Direttore") e del personale dell'Ufficio di vigilanza, nonché le spese per le eventuali consulenze di cui all'art. 13, comma 1, e degli eventuali collaboratori dei Componenti di cui all'art. 13, comma 2.

### **Art. 3**

#### **Composizione dell'Organo di vigilanza**

1. L'Organo di vigilanza è composto da 5 Componenti, di cui 3 designati dall'Autorità e 2 dall'Amministratore Delegato di Telecom, sentita l'Autorità.

2. I Componenti svolgono le loro funzioni in assoluta indipendenza e non rappresentano l'Autorità né Telecom, ricevono un mandato quinquennale e non sono rieleggibili. In sede di prima nomina dei Componenti a seguito delle modifiche apportate al presente regolamento di concerto da Telecom e dall'Autorità in data 25 luglio 2016, Telecom e l'Autorità hanno la facoltà di prorogare il mandato dei Componenti in carica dal 1° dicembre 2012, da esse rispettivamente designati, fino al completamento dei 5 anni dall'inizio dell'incarico. I nuovi Componenti ricevono un mandato quinquennale. Le nomine successive sono effettuate alla scadenza dei mandati dei diversi Componenti.

3. All'atto della nomina i Componenti attestano il possesso dei requisiti di professionalità e l'assenza di cause di ineleggibilità di cui al punto 7.6. degli Impegni, impegnandosi altresì a non instaurare rapporti di lavoro dipendente, di consulenza o altri rapporti di collaborazione, diretta o indiretta, con Telecom o altri operatori del settore delle comunicazioni elettroniche o televisivi per tutta la durata del mandato e nell'anno successivo alla sua scadenza.

4. Qualora la causa di ineleggibilità intervenga successivamente alla nomina, la rinuncia all'incarico incompatibile deve essere comunicata all'Organo di vigilanza, all'Amministratore Delegato di Telecom (che ne informa il Consiglio di Amministrazione) e all'Autorità entro il termine di 5 giorni dal verificarsi della causa di ineleggibilità. Il Componente che non dichiara una causa di ineleggibilità all'atto della nomina o lasci trascorrere inutilmente il termine di 5 giorni per la rinuncia all'incarico incompatibile è considerato decaduto e deve restituire integralmente gli emolumenti percepiti successivamente al verificarsi della causa di ineleggibilità e nei 3 mesi antecedenti.

5. Le dimissioni dei Componenti sono presentate al Consiglio di Amministrazione di Telecom e comunicate all'Organo di vigilanza e all'Autorità.

6. I Componenti possono essere revocati per gravi motivi dal Consiglio di Amministrazione di Telecom previo consenso dell'Autorità. L'Autorità può chiedere a Telecom di revocare per gravi motivi i Componenti designati dall'Autorità stessa, nel qual caso il Consiglio di Amministrazione di Telecom è tenuto a dar corso alla richiesta dell'Autorità nella prima riunione utile, senza poter sindacare l'effettiva sussistenza dei gravi motivi di revoca rappresentati dall'Autorità.

7. I Componenti hanno diritto a un emolumento stabilito dall'Amministratore Delegato di Telecom per un ammontare complessivo di spesa non inferiore al 30% e non superiore al 40% del *Budget* annuale minimo di cui all'art. 2, comma 2.

## **Art. 4**

### **Presidente dell'Organo di vigilanza**

1. Il Presidente coordina e dirige i lavori dell'Organo di vigilanza e vigila sull'attuazione delle sue decisioni. Egli rappresenta l'Organo di vigilanza nei confronti dell'Autorità e costituisce il tramite tra l'Organo di vigilanza e Telecom.
2. In casi straordinari di necessità e di urgenza, il Presidente ha facoltà di adottare decisioni di competenza dell'Organo di vigilanza, riferendone per la ratifica nella prima riunione successiva.
3. Per l'espletamento delle sue funzioni, il Presidente si avvale del Direttore e di un eventuale collaboratore, secondo quanto previsto all'art. 13, comma 2.
4. Il Presidente è scelto in base a quanto stabilito al punto 7.7. degli Impegni.
5. In caso di assenza o impedimento, il Presidente è sostituito dal Componente più anziano designato dall'Autorità.
6. L'emolumento aggiuntivo del Componente chiamato alla carica di Presidente è stabilito dall'Amministratore Delegato di Telecom all'atto della nomina, nel rispetto del limite complessivo di cui all'art. 3, comma 7.

## **Art. 5**

### **Riunioni dell'Organo di vigilanza**

1. L'Organo di vigilanza si riunisce con cadenza almeno mensile.
2. Il Presidente convoca le riunioni di regola presso la sede dell'Organo di vigilanza, di propria iniziativa o quando ne riceve richiesta scritta da almeno un Componente, con indicazione degli argomenti da inserire all'ordine del giorno.
3. Il Presidente comunica preventivamente gli argomenti oggetto di trattazione e provvede affinché la documentazione

relativa sia messa a disposizione degli interessati almeno 4 giorni prima della riunione.

4. La convocazione dei Componenti e dei responsabili di Open Access e della funzione Equivalence di Telecom è effettuata con mezzi idonei in considerazione dei tempi di preavviso, di norma almeno 5 giorni prima della riunione. In nessun caso l'impedimento a comparire del responsabile di Open Access e/o della funzione Equivalence di Telecom può giustificare un differimento della seduta.

5. Le riunioni dell'Organo di vigilanza sono valide con la presenza della maggioranza assoluta dei Componenti. La presenza alle riunioni può realizzarsi, con il consenso del Presidente, mediante mezzi di comunicazione elettronica che consentano la partecipazione al dibattito.

6. Delle riunioni dell'Organo di vigilanza e delle relative determinazioni è tenuta verbalizzazione scritta a cura del Direttore. Il verbale di ciascuna riunione, in cui i Componenti hanno diritto di far inserire le dichiarazioni di cui forniscono il testo al Direttore, è approvato dall'Organo di vigilanza nella prima riunione successiva.

7. Alle riunioni dell'Organo di vigilanza partecipano, su invito del Presidente, e senza diritto di voto, i responsabili di Open Access e della funzione Equivalence di Telecom o altro/i soggetto/i da questi delegato/i. Entrambi sono tenuti a non divulgare informazioni sul dibattito occorso e sulle determinazioni assunte nel corso delle riunioni dell'Organo di vigilanza a cui partecipano.

## **Art. 6**

### **Atti e decisioni dell'Organo di vigilanza**

1. L'Organo di vigilanza, tenuto anche conto di quanto disposto al paragrafo 16 dell'art. 64 della Delibera 623/15/CONS, può assumere gli atti e le decisioni ritenuti necessari all'adempimento dell'incarico ad esso affidato. In particolare,

l'Organo di vigilanza può assumere atti e decisioni aventi ad oggetto:

- (a) l'utilizzo del *budget* di cui all'art. 2, comma 2, ivi inclusa la richiesta di consulenze, ai sensi dell'art. 13;
- (b) richieste di informazioni, chiarimenti o esibizione di documenti, ai sensi dell'art. 10, comma 2;
- (c) la concessione di proroghe del termine entro cui Telecom deve fornire le informazioni, chiarimenti o documenti richiesti, ai sensi dell'art. 10, comma 3;
- (d) la richiesta di informazioni o chiarimenti a terzi, ai sensi dell'art. 10, comma 4;
- (e) la tenuta di incontri con gli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche o con l'Autorità, ai sensi dell'art. 10, commi 5 e 8;
- (f) l'avvio di un'attività di verifica della fondatezza delle segnalazioni e dei reclami ricevuti, ai sensi dell'art. 11, comma 3;
- (g) l'invio di una comunicazione sintetica ai terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 6, lett. (a);
- (h) l'inoltro delle segnalazioni e dei reclami non rientranti nell'ambito delle proprie competenze alle competenti funzioni interne di Telecom, ai sensi dell'art. 11, comma 6, lett. (b);
- (i) la tenuta di incontri con terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, ai sensi dell'art. 11, commi 7 e 8;
- (j) l'autorizzazione dell'accesso diretto a dati e informazioni, ai sensi dell'art. 12, comma 2;
- (k) la restituzione di documenti estranei all'oggetto della verifica, ai sensi dell'art. 12, comma 6;
- (l) l'invio a Telecom e, eventualmente, all'Amministratore Delegato della stessa di una comunicazione preliminare in

merito a possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione degli Impegni, ai sensi dell'art. 14, commi 1 e 2;

(m) l'interruzione delle attività di verifica, ai sensi dell'art. 14, comma 5;

(n) l'adozione di una decisione motivata circa la corretta esecuzione degli Impegni, ai sensi dell'art. 15, commi 1 e 2;

(o) l'invio di una segnalazione all'Autorità, ai sensi dell'art. 15, comma 3;

(p) l'invio a Telecom e all'Autorità di comunicazioni relative alle attività svolte ai sensi dell'art. 15-*bis*;

(q) l'adozione di atti inerenti le tematiche specifiche ad esso affidate dall'Autorità, ai sensi dell'art. 15-*bis*.

(r) la verifica della rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd") a principi di parità di trattamento e l'invio di una comunicazione a Telecom, ai sensi dell'art. 16, comma 1;

(s) l'approvazione della relazione trimestrale di cui al punto 7.17. degli Impegni;

(t) l'approvazione della relazione annuale di cui al punto 7.23. degli Impegni;

(u) l'adozione di disposizioni di dettaglio circa l'organizzazione e il funzionamento dell'Organo di vigilanza e dell'Ufficio di vigilanza, compatibilmente con quanto previsto negli Impegni e nel presente regolamento;

(v) la proposta di modifiche al presente regolamento, ai sensi dell'art. 19, comma 3.

2. L'Organo di vigilanza delibera con il voto favorevole della maggioranza dei Componenti.

3. Nel caso in cui un Componente sia in disaccordo con una decisione di cui al comma 1, lettera (s) o (t), la relazione dovrà dar conto delle opinioni del Componente in disaccordo, qualora lo richieda, e delle relative ragioni.



## Art. 7

### Direttore dell'Ufficio di vigilanza

1. Il Direttore ha funzioni di coordinamento dell'Ufficio di vigilanza e supporto delle attività dell'Organo di vigilanza. In particolare, il Direttore:

- (a) riferisce all'Organo di vigilanza sul funzionamento dell'Ufficio di vigilanza;
- (b) cura la pianificazione delle attività dell'Organo di vigilanza e coadiuva il Presidente;
- (c) propone all'Organo di vigilanza il piano di utilizzo del budget e il rendiconto sul suo impiego;
- (d) assicura ogni utile informazione all'Organo di vigilanza, curando la presentazione, da parte dell'Ufficio di vigilanza, di relazioni concernenti l'andamento delle attività di verifica e le pratiche correnti;
- (e) svolge gli ulteriori compiti attribuitigli dall'Organo di vigilanza.

2. Per l'espletamento delle sue funzioni, il Direttore si avvale dell'Ufficio di vigilanza.

3. Il Direttore è nominato dall'Amministratore Delegato di Telecom tra il personale di Telecom con responsabilità manageriali e adeguate competenze tecniche e regolamentari e con il gradimento dell'Organo di vigilanza. L'incarico, di durata pari a 3 anni e rinnovabile una sola volta, anche per periodi inferiori, è suscettibile di revoca per gravi motivi su richiesta dell'Organo di vigilanza. Nel periodo iniziale del proprio mandato, il Direttore potrà essere affiancato per un periodo non superiore a 3 mesi dal personale con responsabilità manageriali precedentemente in carica per facilitare il passaggio delle funzioni.

Esclusivamente in sede di prima nomina del Direttore, Telecom, al fine di garantire la continuità dell'Organo e coerentemente con quanto disposto dall'art. 3.2 del presente Regolamento,

nomina Direttore il Segretario Generale uscente, che rimarrà in carica improrogabilmente sino alla data del 1 dicembre 2017.

Il Direttore così nominato sarà affiancato, al fine di facilitare il passaggio delle consegne, a decorrere dal 1 gennaio 2017, da un coadiutore nominato dall'Amministratore Delegato di Telecom e che assumerà la carica di Direttore, con il gradimento dell'Organo di vigilanza, a decorrere dal 2 dicembre 2017. Nel caso in cui alla data del 2 dicembre 2017 non si sia completato l'iter di nomina del Direttore subentrante, il coadiutore farà le veci del Direttore fino alla nomina del nuovo Direttore.

4. In caso di assenza o impedimento del Direttore, le funzioni di cui al comma 1 sono esercitate dal Componente più giovane di età.

5. Il Direttore ha diritto a un emolumento stabilito dall'Amministratore Delegato di Telecom al momento della nomina.

## **Art. 8**

### **Ufficio di vigilanza**

1. L'Ufficio di vigilanza assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornendo supporto operativo e svolgendo, su richiesta dell'Organo di vigilanza e secondo le istruzioni fornite da quest'ultimo, attività preparatorie e accessorie, in coerenza con quanto previsto negli Impegni e nel presente regolamento.

2. L'Ufficio di vigilanza è composto da dipendenti di Telecom sottoposti, per il periodo del loro mandato, all'obbligo di rispettare le istruzioni dell'Organo di Vigilanza e dedicati esclusivamente allo svolgimento delle mansioni previste dagli Impegni e dal presente regolamento. Il numero e la qualificazione professionale dei dipendenti sono stabiliti dall'Amministratore Delegato di Telecom tenuto conto delle esigenze funzionali manifestate dall'Organo di vigilanza e del *budget* disponibile. In sede di prima applicazione del presente

regolamento a seguito delle modifiche apportate di concerto da Telecom e dall'Autorità in data 25 luglio 2016, l'Ufficio di vigilanza sarà composto da 6 dipendenti (compreso il Direttore) di Telecom, di cui uno addetto alle funzioni di segreteria.

3. Il personale dell'Ufficio di vigilanza, scelto dall'Amministratore Delegato di Telecom, sentito l'Organo di vigilanza, tra persone con competenze nelle discipline giuridiche, tecniche ed economiche, sottoscrive uno specifico impegno a collaborare con l'Organo di vigilanza in piena imparzialità. Il personale è assegnato all'Ufficio di vigilanza per un periodo di 3 anni, rinnovabile una sola volta, anche per periodi inferiori. Nel corso dell'incarico, il personale può essere trasferito dall'Ufficio di vigilanza ad altra unità solo su richiesta e/o con l'assenso dell'Organo di vigilanza.

4. Il personale dell'Ufficio di vigilanza gode di tutte le garanzie a tutela dei lavoratori applicabili in base ai vigenti accordi collettivi e alle politiche aziendali generali e non potrà subire alcun pregiudizio o ingiustificato vantaggio dall'attività prestata presso l'Ufficio di vigilanza. Qualsiasi misura concernente il personale dell'Ufficio di vigilanza sarà previamente comunicata al Presidente.

5. Ai fini dello svolgimento dei propri compiti, l'Ufficio di vigilanza – in base alle direttive dell'Organo di vigilanza – può avvalersi della cooperazione e delle competenze delle funzioni interne di Telecom, e in particolare della funzione Equality of Access Data di Open Access.

6. Il Direttore è incaricato di: (i) programmare, dirigere e controllare le attività dell'Ufficio di vigilanza, in conformità alle istruzioni e alle indicazioni fornite dall'Organo di vigilanza; (ii) assicurare l'efficiente gestione delle risorse assegnate all'Ufficio di vigilanza; (iii) tenere i rapporti con l'Organo di vigilanza.

## Art. 9

### **Principi di comportamento e sistema di incentivi**

1. I Componenti, il Direttore e il personale dell'Ufficio di vigilanza sono tenuti a un comportamento ispirato a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza professionale. Hanno l'obbligo di mantenere riservate le informazioni confidenziali di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle proprie mansioni e/o in funzione dell'espletamento dei loro compiti. Al riguardo, sottoscrivono apposito impegno e accordo di confidenzialità, rispettivamente, all'atto dell'accettazione dell'incarico o prima di iniziare a svolgere le proprie mansioni.
2. Ferme restando le previsioni in materia di ineleggibilità di cui all'art. 3, i Componenti che, relativamente a un determinato argomento, versino in situazioni di conflitto di interesse per conto proprio o di terzi devono darne notizia agli altri Componenti e astenersi dal partecipare alle relative deliberazioni.
3. I Componenti e il Direttore possono partecipare a conferenze e/o esprimere opinioni su temi attinenti al settore delle comunicazioni elettroniche. Tuttavia, oltre a rispettare l'obbligo di riservatezza di cui al comma 1, i Componenti e il Direttore devono astenersi dall'esprimere opinioni su temi o questioni attinenti alle attività dell'Organo di vigilanza. Il Presidente può partecipare a conferenze per illustrare esclusivamente i caratteri generali dell'attività dell'Organo di vigilanza, evitando ogni riferimento a temi o questioni oggetto di specifiche attività di verifica.
4. Il personale di Telecom presso l'Organo di vigilanza deve impegnarsi a sottoscrivere e rispettare, per tutto il periodo in cui svolge le proprie mansioni, il "Codice di condotta per il personale di Telecom presso l'OdV" adottato da Telecom e comunicato al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità.

5. Al personale con responsabilità manageriali operante presso l'Organo di vigilanza Telecom applica sistemi di incentivazione annuali in linea con le politiche aziendali di gestione del suo personale e coerenti con quelli applicati al personale di Open Access.

## **Art. 10**

### **Flussi informativi**

1. Telecom fornisce tempestivamente all'Organo di vigilanza i documenti predisposti in attuazione degli Impegni, nonché le informazioni e i chiarimenti richiesti in relazione allo svolgimento delle sue funzioni. Telecom adempie al predetto obbligo informativo con la massima diligenza, correttezza e trasparenza, in uno spirito di leale collaborazione.

2. L'Organo di vigilanza può chiedere a Telecom – anche per il tramite dell'Ufficio di vigilanza o del responsabile di Open Access o della funzione Equivalence di Telecom, nel corso delle riunioni – informazioni, chiarimenti o l'esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidate dal punto 7.1.1. degli Impegni.

3. Le richieste dell'Organo di vigilanza devono indicare: (i) le informazioni, i chiarimenti e i documenti richiesti; (ii) lo scopo della richiesta; (iii) le modalità e i termini per fornire le informazioni, i chiarimenti e i documenti richiesti. I termini previsti devono essere congrui in relazione alla natura, quantità e qualità delle informazioni richieste. Su richiesta motivata di Telecom, l'Organo di vigilanza o, nei casi di necessità e urgenza, il Presidente possono accordare proroghe del termine indicato nella richiesta.

4. L'Organo di vigilanza può chiedere a terzi, anche attraverso l'Ufficio di vigilanza, informazioni e chiarimenti necessari allo svolgimento delle proprie funzioni.

5. Al di fuori delle specifiche attività di verifica svolte ai sensi degli Impegni e del presente regolamento, l'Organo di vigilanza, anche tramite l'Ufficio di vigilanza, può tenere, di propria

iniziativa o su richiesta di operatori del settore delle comunicazioni elettroniche, incontri con detti operatori per acquisire informazioni rilevanti ai fini dello svolgimento delle proprie funzioni. L'Organo di vigilanza fornisce a Telecom un'informativa sul contenuto e sugli esiti degli incontri.

6. Su specifica richiesta dell'Autorità, l'Organo di vigilanza può comunicare all'Autorità dati, documenti e notizie acquisiti nello svolgimento delle proprie attività di vigilanza. Una copia di tutti i dati, documenti e notizie comunicati all'Autorità sarà fornita senza indugio a Telecom.

7. L'Organo di vigilanza trasmette mensilmente all'Autorità i verbali delle proprie riunioni in cui siano assunte decisioni di cui agli articoli 11, comma 2 (relativamente all'avvio delle attività di verifica o all'archiviazione delle segnalazioni e dei reclami ricevuti), 14, comma 1, e 15, comma 2, allegando copia delle decisioni nonché delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento.

8. L'Organo di vigilanza può tenere incontri con l'Autorità per scambiare informazioni, chiarimenti e aggiornamenti sulle attività svolte. L'Organo di vigilanza fornisce a Telecom un'informativa sintetica sul contenuto e sugli esiti degli incontri.

## **Art. 11**

### **Segnalazioni e reclami di terzi**

1. L'Ufficio di vigilanza riceve segnalazioni e reclami indirizzati da terzi all'Organo di vigilanza in merito a eventuali anomalie o inadeguatezze nell'attuazione delle Misure volontarie o a possibili casi di mancata rispondenza delle rilevazioni dei KPI-nd a principi di parità di trattamento. All'uopo predispone apposito modulo, pubblicato sulla sezione del sito Internet di Telecom dedicata all'Organo di vigilanza, di cui all'art. 21, con indicazione delle modalità per il suo invio. L'uso del suddetto modulo non è un requisito per la valida presentazione di segnalazioni o reclami da parte di terzi.

2. L'Organo di vigilanza stabilisce criteri generali per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami rientranti nell'ambito delle sue competenze.
3. Nell'ambito di quelli che non appaiano generici o manifestamente infondati, l'Organo di vigilanza decide a quali assegnare priorità disponendo l'immediato avvio dell'attività di verifica della loro fondatezza.
4. Su indicazione dell'Organo di vigilanza e in coerenza con i criteri indicati al comma 2, l'Ufficio di vigilanza procede alla raccolta dei dati e delle informazioni necessarie a verificare la fondatezza delle segnalazioni e dei reclami, richiedendoli a Telecom o terzi, oppure, su specifica indicazione dell'Organo di vigilanza, mediante accesso diretto presso gli uffici e i siti di Telecom, secondo le modalità stabilite nel presente regolamento.
5. Telecom fornisce i dati e le informazioni con la massima diligenza, correttezza e trasparenza, in uno spirito di leale collaborazione.
6. Su richiesta dell'Organo di vigilanza, l'Ufficio di vigilanza:
  - (a) invia ai terzi che abbiano presentato la segnalazione o il reclamo una comunicazione sintetica, non contenente informazioni di carattere confidenziale, circa le eventuali azioni intraprese o la decisione di non procedere a ulteriori verifiche;
  - (b) inoltra alle competenti funzioni interne di Telecom le segnalazioni e i reclami non rientranti nell'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza.
7. L'Organo di vigilanza può sentire, di propria iniziativa, i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, per ottenere ulteriori informazioni o chiarimenti sui fatti segnalati.
8. L'Organo di vigilanza sente i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, qualora ne facciano richiesta.
9. Il processo verbale degli incontri di cui ai precedenti commi 7 e 8 è sottoscritto dal Direttore e dal terzo, al quale ne è consegnata una copia.

10. A integrazione o supporto delle segnalazioni e dei reclami presentati, i terzi possono sottoporre all'Organo di vigilanza ulteriori documenti, informazioni e deduzioni.

11. L'Organo di vigilanza garantisce che, nell'ambito del contraddittorio di cui all'art. 14, Telecom possa formulare deduzioni scritte o orali e depositare documenti in risposta ai documenti, alle informazioni e alle deduzioni presentate dai terzi ai sensi del presente art. 11.

12. Nel corso delle proprie attività di verifica, l'Organo di vigilanza può promuovere l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con Telecom e i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, al fine di risolvere le possibili problematiche da essi segnalate, comunicando le suddette soluzioni al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità.

## **Art. 12**

### **Accesso diretto a dati e informazioni**

1. L'Organo di vigilanza può avere accesso diretto alle informazioni e ai dati necessari allo svolgimento delle attività di verifica a esso affidate ai sensi del punto 7.1. degli Impegni e del presente Regolamento, presso gli uffici e i siti delle funzioni Open Access, Wholesale, Network e commerciali di Telecom e ogni altra unità organizzativa eventualmente interessata. L'Organo di vigilanza dispone affinché uno o più soggetti determinati proceda all'accesso. In sede di accesso, possono essere chieste spiegazioni o chiarimenti finalizzati all'acquisizione degli elementi conoscitivi necessari all'attività di vigilanza.

2. L'Organo di vigilanza autorizza l'accesso per casi specifici o per particolari tipologie di situazioni da verificare. Il soggetto o i soggetti che procedono all'accesso esibiscono l'autorizzazione scritta dell'Organo di vigilanza che indica l'oggetto della verifica.

3. Coloro che procedono all'accesso sono assistiti da: (i) un rappresentante della funzione Equivalence, nei casi di verifica



della corretta esecuzione delle Misure volontarie; (ii) un rappresentante della funzione Equality of Access Data di Open Access, nei casi di verifica della rispondenza delle rilevazioni dei KPI-nd a principi di parità di trattamento. A tal fine, le funzioni Equivalence e Equality of Access Data devono essere avvertite con almeno 24 ore di preavviso. L'assenza dei loro rappresentanti non giustifica differimenti all'accesso. Nel corso dell'accesso Telecom può farsi assistere da consulenti esterni.

4. Coloro che procedono all'accesso diretto possono:

(a) accedere agli uffici e ai siti di Telecom nei limiti necessari all'attuazione dell'incarico affidato, quali indicati nell'autorizzazione dell'Organo di vigilanza;

(b) controllare i documenti contenenti informazioni e/o dati necessari allo svolgimento delle funzioni dell'Organo di vigilanza e prenderne copia;

(c) richiedere informazioni e spiegazioni orali.

6. I documenti estranei all'oggetto della verifica erroneamente acquisiti devono essere restituiti senza indugio alle funzioni aziendali di Telecom presso cui sono stati reperiti. In casi dubbi, su richiesta di Telecom, la restituzione è deliberata dall'Organo di vigilanza.

7. Di tutta l'attività svolta nel corso dell'accesso diretto è redatto processo verbale, che deve essere sottoscritto da coloro che procedono all'accesso e da un rappresentante di Telecom. Il processo verbale indica, in particolare, le informazioni e le spiegazioni richieste, le dichiarazioni rese e i documenti acquisiti.

8. Su espressa richiesta dell'Autorità, il personale dell'Ufficio di vigilanza coadiuva i funzionari dell'Autorità nell'espletamento delle ispezioni presso gli uffici di Telecom ai sensi della normativa vigente.

## Art. 13

### Consulenze e collaborazioni

1. L'Organo di vigilanza, nei limiti del *budget* annuale di cui all'art. 2, comma 2, può disporre perizie, analisi statistiche ed economiche o consulenze, in relazione a qualsiasi elemento rilevante ai fini dello svolgimento della sua attività.
2. Nei medesimi limiti di cui al comma 1, ciascun Componente può altresì avvalersi di un collaboratore esterno, che può essere scelto anche tra i praticanti selezionati dall'Autorità con propria procedura selettiva.
3. A fronte di richiesta scritta e motivata e nei limiti del budget disponibile, le competenti funzioni aziendali di Telecom conferiscono ai terzi indicati dall'Organo di vigilanza e/o ai collaboratori indicati dal Presidente e dagli altri Componenti gli incarichi per lo svolgimento della prestazione.

## Art. 14

### Garanzia di contraddittorio

1. Se l'Organo di vigilanza ravvisa apparenti anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie, invia al responsabile della funzione Equivalence di Telecom una comunicazione preliminare, con indicazione degli elementi su cui si basano le sue valutazioni e del termine entro cui è previsto il completamento dell'attività di verifica. Tale comunicazione deve pervenire a Telecom con un congruo preavviso, comunque non inferiore a 20 giorni, rispetto alla scadenza del suddetto termine.
2. Se l'Organo di vigilanza ritiene che le apparenti anomalie o inadeguatezze possano avere conseguenze rilevanti sul rispetto delle Misure volontarie da parte di Telecom, inoltra senza indugio la comunicazione di cui al comma 1 anche all'Amministratore Delegato di Telecom.
3. Telecom può prendere visione della documentazione raccolta dall'Organo di vigilanza, inclusi gli eventuali processi

verbali di cui all'art. 11, comma 9, e, non oltre 10 giorni prima del termine di completamento dell'attività di verifica, può presentare deduzioni scritte e documenti nonché chiedere di essere sentita dall'Organo di vigilanza. Su richiesta motivata di Telecom, l'Organo di vigilanza può prorogare il termine a disposizione di Telecom per la presentazione di deduzioni scritte e documenti.

4. A fronte di richiesta di audizione, il Presidente ne fissa la data, comunicandola senza indugio a Telecom. Il processo verbale dell'audizione è sottoscritto dal Direttore e dal rappresentante di Telecom, al quale ne è consegnata una copia.

5. Nel caso in cui, nel corso delle attività di verifica svolte dall'Organo di vigilanza, l'Autorità avvii un procedimento riguardante i medesimi fatti, atti o circostanze, l'Organo di vigilanza interrompe le attività di verifica qualora l'Autorità lo richieda. In caso di interruzione delle attività di verifica, l'Organo di vigilanza trasmette al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità e a Telecom le eventuali risultanze acquisite sino a quel momento, dando comunicazione della suddetta interruzione agli eventuali terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami.

## **Art. 15**

### **Vigilanza sulla corretta esecuzione delle Misure volontarie di cui al punto 7.1.1. degli Impegni**

1. Entro 15 giorni dal completamento dell'attività di verifica di cui all'art. 14, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata che è comunicata a Telecom senza indugio e, in ogni caso, entro 10 giorni. Il verbale della relativa riunione deve dar conto delle opinioni dei Componenti in disaccordo, qualora lo richiedano, e delle relative ragioni. L'Organo di vigilanza invia una versione non confidenziale della suddetta decisione motivata ai terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami.

2. Ove ritenga sussistenti anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie, l'Organo di vigilanza

fissa un termine entro il quale Telecom dovrà adottare idonei rimedi. Tale termine è stabilito caso per caso, in funzione della natura delle anomalie o inadeguatezze riscontrate e della complessità dell'attività necessaria per porvi rimedio.

3. Ove Telecom non rimedi entro il termine prestabilito, l'Organo di vigilanza inoltra senza indugio una segnalazione all'Autorità e, per conoscenza, al Consiglio di Amministrazione di Telecom tramite il General Counsel. L'Organo di vigilanza invia una versione non confidenziale della suddetta segnalazione ai terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami.

4. Le valutazioni e le eventuali decisioni adottate dall'Organo di vigilanza sulla corretta esecuzione delle Misure volontarie ai sensi dei commi precedenti non producono effetti rilevanti ai sensi dell'art. 14-*bis*, comma 2, del d.l. 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge dalla l. 4 agosto 2006, n. 248, del Regolamento in materia di impegni adottato con la Delibera n. 645/06/CONS, coordinato con le modifiche introdotte dalla Delibera n. 131/08/CONS (Allegato A alla Delibera n. 131/08/CONS), e del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni (Allegato A alla Delibera n. 581/15/CONS), e successive modifiche e integrazioni, e non pregiudicano in alcun modo l'esercizio dei poteri dell'Autorità, alla quale è riservata l'attività di accertamento delle violazioni in capo a Telecom.

5. Il rispetto da parte di Telecom delle indicazioni fornite dall'Organo di vigilanza può essere tenuto in considerazione dall'Autorità come circostanza rilevante ai fini delle proprie valutazioni ai sensi dell'art. 14-*bis*, comma 2, del d.l. 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge dalla l. 4 agosto 2006, n. 248, dell'art. 6 del Regolamento in materia di impegni adottato con la Delibera n. 645/06/CONS, coordinato con le modifiche introdotte dalla Delibera n. 131/08/CONS (Allegato A alla Delibera n. 131/08/CONS), e dell'art. 18, comma 3, del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni (Allegato A alla Delibera n. 581/15/CONS), e successive modifiche e integrazioni.

## Art. 15-bis

### Ulteriori attività attribuite all'ODV

1. L'Autorità può chiedere il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64, commi 1, lett. b.-e., 2, 3, 8-12 e 15 della Delibera n. 623/15/CONS. Rientrano tra queste attività:

(a) valutare l'efficacia degli standard di qualità delle basi dati di cui all'art. 64, comma 9, della Delibera n. 623/15/CONS ed elaborare eventuali proposte di modifica o integrazione, anche di concerto con Telecom e con altri operatori del settore delle comunicazioni elettroniche;

(b) effettuare attività di test di nuovi rilasci informatici con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati, di cui all'art. 64, comma 10, della Delibera n. 623/15/CONS;

(c) verificare la correttezza del calcolo dei KPI-nd di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della Delibera n. 623/15/CONS e sottoporre all'Autorità eventuali proposte di modifica o integrazione degli stessi, anche di concerto con Telecom e altri operatori del settore delle comunicazioni elettroniche;

(d) verificare l'efficacia delle misure introdotte in attuazione dell'art. 64, comma 15, della Delibera n. 623/15/CONS sul rafforzamento delle misure di *equivalence*.

2. Le attività di cui al precedente comma 1 sono svolte sulla base di un piano annuale, definito dall'Autorità, sentita Telecom, e comunicato dall'Autorità all'Organo di vigilanza entro il 31 dicembre dell'anno precedente, e di un piano di lavoro semestrale, definito di comune intesa con il Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità tenendo conto delle ulteriori attività dell'Organo di vigilanza.

3. Al di fuori dei casi di cui al precedente comma 1, nell'ambito del piano annuale di cui al comma 2, l'Autorità e Telecom

possono chiedere all'Organo di vigilanza di svolgere attività di studio e analisi volte ad approfondire aspetti tecnici e metodologici riguardanti le problematiche di non discriminazione di sua competenza.

4. I risultati delle attività svolte dall'Organo di vigilanza ai sensi dei precedenti commi 1, 2 e 3 sono trasmessi all'Autorità e a Telecom.

#### **Art. 16**

##### **Verifica della rispondenza delle rilevazioni dei KPI-nd a principi di parità di trattamento**

1. Le anomalie o le inadeguatezze riscontrate in sede di analisi della rispondenza delle rilevazioni dei KPI-nd a principi di parità di trattamento sono comunicate, senza indugio, dall'Organo di vigilanza a Telecom, che deve fornire chiarimenti nei 15 giorni successivi. Dei chiarimenti raccolti l'Organo di vigilanza dà conto nelle sue relazioni trimestrale e annuale.

2. Telecom può proporre rimedi volti a eliminare le anomalie o inadeguatezze riscontrate dall'Organo di vigilanza.

#### **Art. 17**

##### **Relazioni dell'Organo di vigilanza**

1. Entro il secondo mese successivo alla chiusura di ogni trimestre (rispettivamente, entro febbraio, maggio, agosto, e novembre di ciascun anno), l'Organo di vigilanza invia la relazione trimestrale di cui al punto 7.17. degli Impegni all'Autorità, al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità e all'Amministratore Delegato di Telecom.

2. La relazione trimestrale, che ha ad oggetto l'attività istruttoria svolta dall'Organo di vigilanza, contiene, in particolare, i seguenti elementi informativi:

- (a) l'indicazione del numero complessivo di segnalazioni e di reclami indirizzati all'Organo di vigilanza, raggruppato anche per aree omogenee;
- (b) copia delle segnalazioni e dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento e delle decisioni assunte dall'Organo di vigilanza (in un apposito allegato);
- (c) la descrizione delle anomalie e/o inadeguatezze comunicate a Telecom in esito all'attività di verifica della corretta esecuzione delle Misure volontarie, inclusi i casi in cui Telecom vi abbia tempestivamente posto rimedio;
- (d) l'analisi della rispondenza delle rilevazioni dei KPI-nd a principi di parità di trattamento, con indicazione degli eventuali chiarimenti forniti e/o rimedi proposti da Telecom.

3. Entro il mese di marzo, l'Organo di vigilanza invia la relazione annuale di cui al punto 7.23- degli Impegni all'Autorità, al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità e all'Amministratore Delegato di Telecom.

4. La relazione annuale ha ad oggetto, in particolare:

- (a) l'illustrazione complessiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti nell'anno di riferimento;
- (b) le informazioni di cui al comma 2, riferite all'intero anno, ad eccezione degli allegati di cui alla lett. (b);
- (c) le iniziative poste in essere da Telecom per garantire la corretta esecuzione delle Misure volontarie.

## **Art. 18**

### **Comunicazioni**

1. L'Organo di vigilanza invia all'Autorità comunicazioni, segnalazioni o relazioni ogniqualvolta lo reputi necessario ai fini del miglior svolgimento dei propri compiti, ovvero su specifica richiesta dell'Autorità.

2. Le comunicazioni inviate (i) dall'Organo di vigilanza a Telecom e all'Autorità e (ii) da Telecom all'Organo di vigilanza sono effettuate in uno dei seguenti modi:

- (a) posta elettronica certificata (PEC);
- (b) consegna a mano contro ricevuta, a firma del Direttore per l'Organo di vigilanza e dei responsabili delle funzioni di Telecom di cui all'art. 12 o del General Counsel per Telecom.

3. Le comunicazioni indicate al comma 2, lett. (b), sono di norma anticipate tramite posta elettronica, con richiesta di conferma scritta del ricevimento.

4. Ove non diversamente specificato negli Impegni o nel presente regolamento, le comunicazioni destinate a Telecom devono essere indirizzate al responsabile della funzione Equivalence.

## **Art. 19**

### **Entrata in vigore e modifiche del regolamento**

1. Il presente regolamento entra in vigore dalla data del raggiungimento del concerto tra Telecom e l'Autorità.
2. Il regolamento può essere modificato ai sensi del punto 7.25 degli Impegni.
3. L'Organo di vigilanza può proporre a Telecom e all'Autorità l'adozione di modifiche al presente regolamento.

## **Art. 20**

### **Tutela dei dati personali**

1. Nell'ambito delle proprie funzioni, l'Organo di vigilanza svolgerà attività di trattamento dei dati personali in conformità a quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".



2. Ai dipendenti facenti parte dell'Ufficio di vigilanza sarà attribuita la qualifica di incaricati del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 196/2003.

## **Art. 21**

### **Trasparenza**

1. Telecom assicura all'interno del proprio sito Internet una sezione dedicata all'Organo di vigilanza, in cui è documentata la sua attività.

2. L'Organo di vigilanza pubblica sulla sezione del sito Internet di Telecom a esso dedicata: (i) una versione non confidenziale delle comunicazioni sintetiche di cui all'art. 11, comma 6, lett. (a), e delle decisioni di cui all'art. 15, comma 1; (ii) un'informativa sintetica trimestrale sulle attività svolte; (iii) la relazione annuale di cui al punto 7.23. degli Impegni.

## **Art. 22**

### **Cessazione dell'efficacia degli Impegni**

1. L'Organo di vigilanza si intenderà automaticamente decaduto e il presente regolamento cesserà di avere efficacia in caso di cessazione dell'efficacia degli Impegni.