

**Determinazione n. 18/2016**

**NUOVI CRITERI GENERALI PER LA GESTIONE E PER LA TRATTAZIONE  
DEI PROCEDIMENTI**

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 30 agosto 2016;

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;

tenuto conto della successiva modifica degli Impegni di cui alla citata Del. n. 718/08/CONS, disposta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di concerto con Telecom Italia nel luglio 2016;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

visto, in particolare, l'art. 64, comma 17 della citata Delibera, che prescrive in capo a Telecom Italia l'obbligo di sottoporre all'approvazione dell'Autorità una proposta di modifica del Regolamento dell'Organo di vigilanza che contempli, tra l'altro, la previsione di opportune misure di partecipazione degli operatori alternativi alle attività dell'OdV in materia di parità di trattamento;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato di concerto tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

vista l'informativa di Telecom Italia indirizzata all'Organo di vigilanza del 2 agosto 2016 con la quale la Società trasmetteva il nuovo testo degli Impegni corredato con il nuovo Regolamento di funzionamento dell'Organo predetto;

ravvisata la necessità di armonizzare le disposizioni contenute nella Determinazione n. 10/2014 del 13 marzo 2014, e relativa ai criteri per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami ai sensi dell'art. 11, comma 2 del Regolamento dell'Organo di vigilanza, alla luce delle novità introdotte con la citata novella;

adotta la seguente

**DETERMINAZIONE**

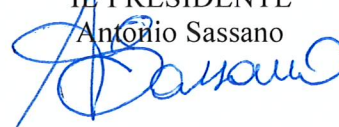
1. E' approvato il regolamento che individua i nuovi criteri per la gestione e la trattazione dei procedimenti, allegato alla presente di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
2. La presente Determinazione, comprensiva dei suoi allegati, abroga e sostituisce la Determinazione n. 10/2014 del 13 marzo 2014.
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, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo medesimo.

Roma, 30 agosto 2016

Per attestazione di conformità a quanto determinato  
IL DIRETTORE F.F.  
Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE  
Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 18/2016

**NUOVI CRITERI GENERALI  
PER LA GESTIONE E PER LA TRATTAZIONE DEI PROCEDIMENTI**

**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 e secondo quanto previsto dall’art. 64 comma 16 della Delibera n. 623/15/CONS sul rispetto degli obblighi di non discriminazione, 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.**

#### **Criteria 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 formale dell'attività di verifica**

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 Su richiesta dell'Organo di vigilanza, l'Ufficio 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.

### **Art. 5 bis.**

#### **Svolgimento dell'attività di verifica**

1 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.

2 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.

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

4 L'Organo di vigilanza può sentire, di propria iniziativa o su richiesta di questi, i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, per ottenere ulteriori informazioni o chiarimenti sui fatti segnalati. Di detti incontri viene redatto apposito processo verbale, sottoscritto dal Direttore, che viene ad essi consegnato.

#### **Art. 5 ter.**

#### **Medesimo procedimento innanzi l'Autorità**

1 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.

2 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.

3 In spirito di leale cooperazione, trasparenza e buon andamento, ai sensi dell'art. 10, comma 8 del Regolamento, l'Organo di vigilanza si rende disponibile ad incontrare l'Autorità per scambiare informazioni, chiarimenti e aggiornamenti sulle attività svolte, fornendo a Telecom un'informativa sintetica sul contenuto e sugli esiti degli incontri medesimi.

#### **Art. 5 quater**

#### **Tavoli Tecnici**

1 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.

2 A tal fine l'Organo di vigilanza individua, tra il personale ad esso assegnato, un Responsabile dell'Ufficio tecnico, con il ruolo di coordinare e sovrintendere ai singoli Tavoli Tecnici. Il Responsabile dell'Ufficio tecnico può avvalersi, previa deliberazione dell'Organo di vigilanza, di consulenti e collaboratori da nominarsi ai sensi dell'art. 13, comma 1 del Regolamento. Può altresì avvalersi della collaborazione di determinate figure da egli individuate all'interno del personale Telecom, prevista autorizzazione di quest'ultima.

3 L'avvio del Tavolo Tecnico di cui al presente articolo sospende i termini dell'attività di verifica di cui al precedente art. 3, comma 5.

#### **Art 6.**

#### **Comunicazione preliminare e 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. Ai sensi dell'art. 14, comma 2 del Regolamento, se l'Organo di vigilanza ritiene che le apparenti anomalie di cui al comma 1 possano avere conseguenze rilevanti sul rispetto degli Impegni, inoltra la comunicazione preliminare anche all'Amministratore delegato di Telecom.

3. L'Organo di vigilanza garantisce che, nell'ambito del contraddittorio di cui al presente articolo, Telecom possa formulare deduzioni scritte o orali e depositare documenti in risposta ai documenti, alle informazioni e alle deduzioni presentate dai terzi nell'ambito dell'attività di verifica svolta dall'Ufficio, nonché chiedere di essere sentita e prendere visione della documentazione raccolta dall'Ufficio nello svolgimento dell'attività di verifica, inclusi gli eventuali processi verbali di cui all'art. 5 bis, comma 4.

#### **Art. 7.**

##### **Decisione motivata**

1. 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. Una versione non confidenziale della decisione è comunicata alle parti del procedimento.

2. Alla conclusione del termine di cui all'art. 15, comma 2 del Regolamento, l'Organo di vigilanza predispose la verifica di ottemperanza al fine di valutare le azioni intraprese e i rimedi adottati da Telecom riguardo a quanto prescritto nella decisione di cui al comma precedente. Una versione non confidenziale delle azioni intraprese è comunicata alle parti del procedimento.

3. Al termine della verifica di cui al comma 2, l'Organo di vigilanza, esaminate le relative risultanze, decide in merito alla segnalazione di cui all'art. 15, comma 3 del Regolamento, dandone comunicazione 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.