

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

