

## **Determinazione n. 2/2009**

### **CRITERI GENERALI PER LA GESTIONE E PER LA TRATTAZIONE DI SEGNALAZIONI E DI RECLAMI**

#### **L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 9 aprile 2009;

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;

visto in particolare l'art. 11, comma 2 del Regolamento secondo cui "L'Organo di vigilanza stabilisce criteri generali per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami rientranti nell'ambito delle sue competenze";

considerata la necessità di consentire l'immediata operatività delle attività di vigilanza in conformità a quanto previsto dagli impegni e dal Regolamento dell'Organo di vigilanza;

considerata l'esigenza di agevolare e uniformare la presentazione delle segnalazioni e dei reclami da parte di terzi, predeterminando, per ragioni di trasparenza, efficacia e tempestività, alcuni criteri generali per la loro gestione e trattazione;

udita la relazione del Presidente;

#### **DETERMINA**

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. Al fine di consentire l'immediato avvio delle attività di vigilanza, in conformità a quanto previsto dall'art. 11, comma 2 del Regolamento, la presente disciplina detta criteri generali per la gestione e per 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.

### **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.

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 5 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 30 giorni, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza, con una decisione motivata, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento.

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.

Art. 6.

#### **Garanzia del contraddittorio**

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 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, 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.

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 ai terzi che hanno presentato la segnalazione o il reclamo 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 risposnde 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.

Roma, 9 aprile 2009

IL PRESIDENTE  
Giulio Napolitano

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