

## **Determinazione n. 1/2009**

### **PREDISPOSIZIONE DEL MODULO PER L'INVIO ALL'ORGANO DI VIGILANZA DI SEGNALAZIONI E DI RECLAMI IN ORDINE AD EVENTUALI ANOMALIE O INADEGUATEZZE NELL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### **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 1 del Regolamento che prevede la predisposizione, da parte dell'Organo di vigilanza, di un modulo per la presentazione delle segnalazioni e dei reclami indirizzati all'Organo di vigilanza da parte di terzi;

udita la relazione del Presidente;

#### **DETERMINA**

Art. 1

E' approvato il modulo, allegato alla presente determinazione di cui costituisce parte integrante, predisposto ai sensi dell'articolo 11, comma 1, del Regolamento dell'Organo di vigilanza, al fine di consentire l'immediato avvio delle attività di vigilanza.

Art. 2

L'Organo di vigilanza si riserva la facoltà di rivedere la struttura del presente modulo alla luce dell'esperienza applicativa.

Roma, 9 aprile 2009

**IL PRESIDENTE**  
Giulio Napolitano

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

---

## MODULO

**Il presente modulo è predisposto ai sensi dell'articolo 11, comma 1 del Regolamento dell'Organo di vigilanza, al fine di consentire l'immediato avvio delle attività di vigilanza.**

**Mediante il modulo è possibile effettuare segnalazioni o presentare reclami aventi ad oggetto eventuali anomalie o inadeguatezze, nell'operato di Telecom Italia, nell'attuazione degli impegni o possibili casi di mancata rispondenza delle rilevazioni dei KPI a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete.**

**Nel caso in cui la segnalazione o il reclamo contenessero dati e/o informazioni di natura confidenziale, devono essere evidenziate chiaramente le parti di documento da considerare riservate, spiegando i motivi della richiesta.**

---

---

### *DATI RELATIVI AL SEGNALANTE O AL RECLAMANTE*

---

Società:

Dati del legale rappresentante (Nome, Cognome, data di nascita, codice fiscale – è obbligatorio allegare fotocopia di un documento di identità):

Indirizzo:

Recapito telefonico:

Fax:

Indirizzo di posta elettronica:

---

## ***OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO***

---

*(barrare in corrispondenza del Gruppo di impegni che si ritiene essere stato violato)*

- Istituzione di: un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM; modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di co-locazione; nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale;
- Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della Funzione Wholesale;
- Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM;
- Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio;
- Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso;
- Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso;
- Integrazione della contabilità regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge;
- Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione;
- Istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete;
- Divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze di vendita;
- Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti;
- Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS;
- Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti.

---

## **TESTO DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO**

---

*(descrivere nella maniera più dettagliata possibile le circostanze ed i fatti oggetto della segnalazione)*

*Si noti in proposito che la segnalazione o il reclamo potranno essere gestiti e trattati dall'Organo di vigilanza con maggiore efficacia e tempestività se contenenti anche i seguenti elementi informativi:*

- *indicazione degli specifici prodotti/servizi di Telecom Italia oggetto della segnalazione o del reclamo e loro riconduzione all'interno degli impegni;*
- *spiegazione delle ragioni che sono alla base della segnalazione o del reclamo, supportate, laddove possibile, da elementi di prova;*
- *descrizione della violazione del principio di parità di trattamento.*

---

## **ALLEGATI**

---

*(allegare l'eventuale documentazione relativa all'argomento oggetto della segnalazione)*

---

## **LUOGO, DATA E FIRMA DEL SEGNALANTE O DEL RECLAMANTE**

---

*(il segnalante autorizza l'Organo di vigilanza al trattamento delle informazioni ed alla loro diffusione, limitatamente ai soggetti interessati, ai fini dell'attività di gestione della presente segnalazione)*

Il presente modulo, debitamente compilato in ogni sua parte ed unitamente alla documentazione allegata, dovrà essere indirizzato all'Ufficio di vigilanza con lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Telecom Italia - Organo di Vigilanza, Via di S. Maria in Via n. 6 – 00187 Roma. Si potrà comunque procedere alla sua anticipazione tramite fax al numero 066990559 o tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: [ufficio.vigilanza@telecomitalia.it](mailto:ufficio.vigilanza@telecomitalia.it)