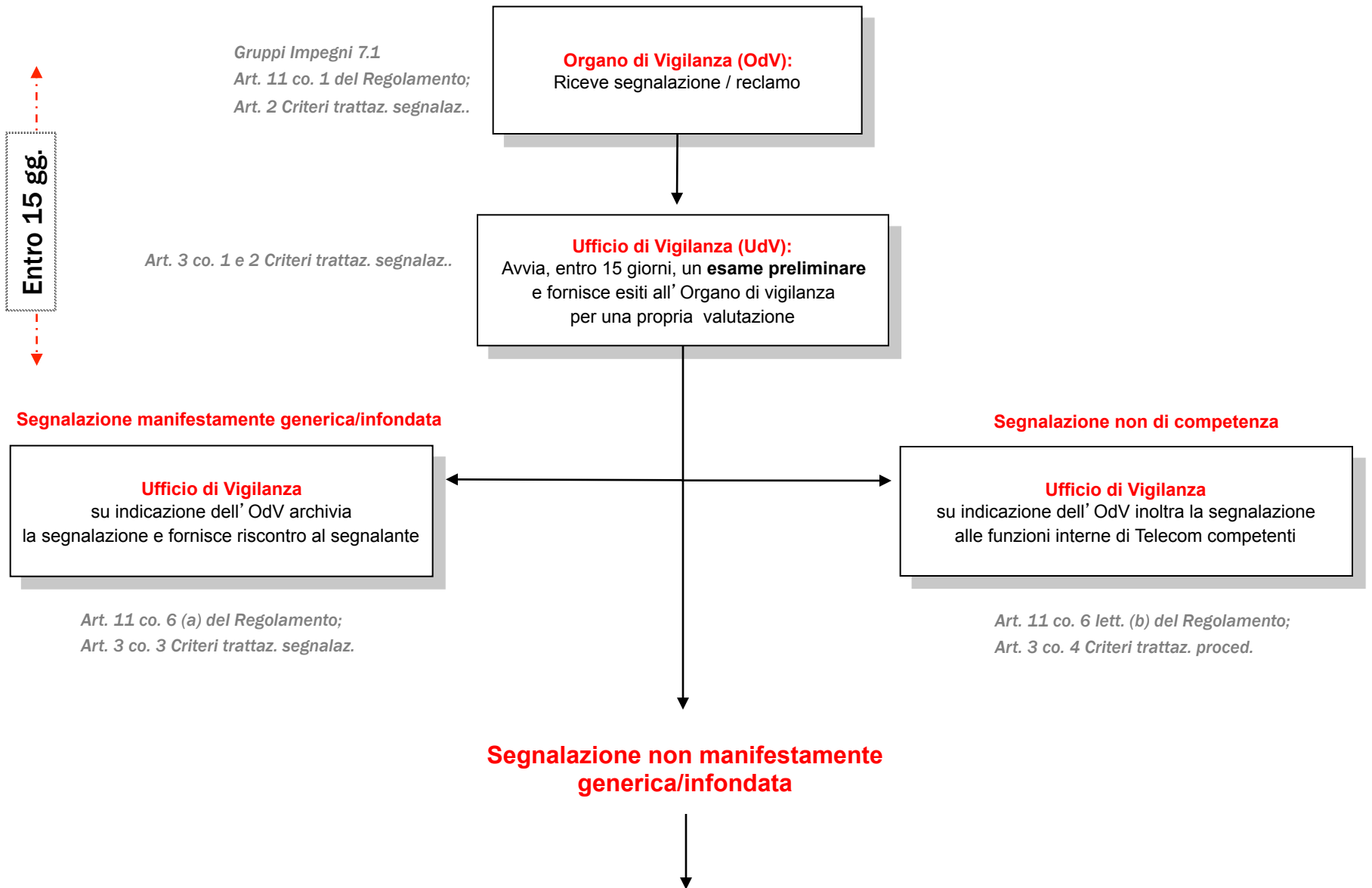


---

Criteri generali per la gestione e per la trattazione  
di segnalazione e reclami

**Flusso di gestione delle segnalazione/reclami**



## Segnalazione non manifestamente generica/infondata

Art. 11 co. 3 del Regolamento;  
Art. 11 co. 6 lett. (a) del Regolamento;  
Art. 3 co. 5 e 6 Criteri trattaz. segnalaz.

**Ufficio di Vigilanza:**  
su indicazione dell' OdV avvia l' **attività istruttoria**  
e fornisce riscontro al segnalante

**Partecipazione alla fase istruttoria**  
L' OdV assicura adeguate forme di comunicazione  
della decisione di avvio delle attività di verifica

Art. 11 co. 4 del Regolamento;  
Art. 12 del Regolamento;  
Art. 5 Criteri trattaz. segnalaz.

**Ufficio di Vigilanza:**  
conduce l' attività istruttoria con eventuali  
richieste di dati e relazioni tecniche a  
Telecom Italia

**Contraddittorio**  
Viene garantito il rispetto del contraddittorio con  
Telecom Italia con il coinvolgimento delle  
parti del procedimento

**Organo di Vigilanza**  
valuta elementi ed eventualmente  
proroga i termini di chiusura istruttoria

**Esiti istruttoria negativi**

**Esiti istruttoria positivi**

**Organo di Vigilanza:** archivia la segnalazione e  
**Ufficio di Vigilanza:** fornisce riscontro al segnalante  
e alle parti interessate

Entro 90 gg.

Esiti istruttoria positivi

Art. 14 del Regolamento;  
Art. 6 e 7 Criteri trattaz. segnalaz.

**Organo di Vigilanza:**  
Invia a Telecom Italia, e alle parti del procedimento, la **Comunicazione preliminare** con le risultanze dell' istruttoria, fissando il termine entro cui completare le attività di verifica.  
Telecom Italia può presentare deduzioni scritte e chiedere di essere ascoltata dall' Organo di Vigilanza in audizione.



**Sospensione/interruzione del procedimento**

Qualora risulti pendente davanti all'AGCom un'analoga istruttoria, su richiesta della stessa Autorità l'OdV sospende o interrompe il procedimento

Entro 15 gg. dalla fine delle attività di verifica

Art. 15 co. 1 del Regolamento;  
Art. 7 Criteri trattaz. segnalaz.

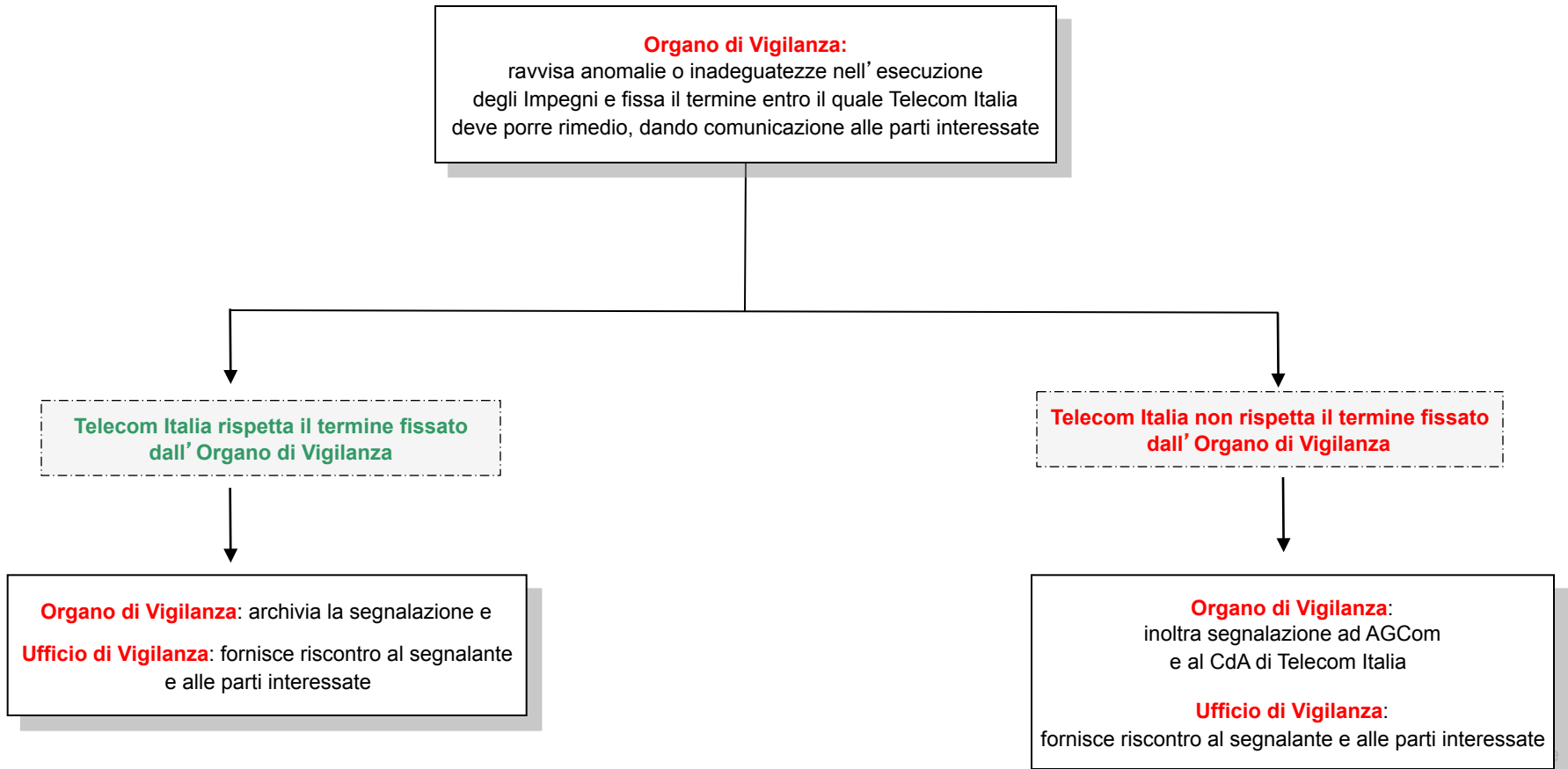
Esito attività di verifica negativa

**Organo di Vigilanza:** archivia la segnalazione e  
**Ufficio di Vigilanza:** fornisce riscontro al segnalante

Esito attività di verifica positiva

Art. 15 co. 2 del Regolamento;

**Organo di Vigilanza:**  
ravvisa anomalie o inadeguatezze nell' esecuzione degli Impegni e fissa il termine entro il quale Telecom Italia deve porre rimedio, dando comunicazione alle parti



*Gruppi Impegni 7.15 e 7.16  
Art. 15 co. 3 del Regolamento;*