

Allegato A alla delibera 709/09/CONS

Testo del regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni, coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 709/09/CONS

Articolo 1 Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intende:

a) per Autorità, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, recante istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo;

b) per organo collegiale, l'organo collegiale cui spetta il potere di adottare i provvedimenti sanzionatori di cui al presente regolamento;

c) per regolamento di organizzazione, il regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

d) per unità organizzativa, l'unità organizzativa di primo livello che, in base al regolamento di organizzazione e funzionamento e conformemente al presente regolamento, è competente ad effettuare la vigilanza e a svolgere le attività preparatorie ed istruttorie finalizzate all'adozione dei provvedimenti di cui al presente regolamento;

e) per responsabile del procedimento, il responsabile di ciascuna unità organizzativa di primo livello o altro funzionario all'uopo designato a cui, conformemente al regolamento di organizzazione, è assegnata la responsabilità dello svolgimento delle attività istruttorie e ogni altro adempimento inerente il procedimento di cui al presente regolamento;

f) per regolamento concernente l'accesso ai documenti, il regolamento approvato dall'Autorità con delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.141 del 20 giugno 2001, e successive modificazioni;

g) per direttore, il responsabile dell'unità organizzativa di primo livello;

h) per ufficio, l'unità organizzativa di secondo o di terzo livello;

i) per Testo Unico, il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante " Testo unico della radiotelevisione";

l) per Codice, il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

m) per direttiva in materia di qualità e carte dei servizi, la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, approvata con delibera n. 179/03/CSP pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento disciplina i procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di competenza dell'Autorità, i quali non siano regolati dalla legge in modo difforme.

Articolo 3

Attribuzione di competenze

1. Le competenze di cui all'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481, all'art. 1, commi 29, 30, 31 e 32 della legge n. 249 del 1997, agli artt. 32 e 98 del Codice, in materia di inottemperanza ai provvedimenti dell'Autorità, e di mancato invio di dati ed informazioni richieste o di trasmissione di dati non veritieri, ed ogni altra competenza rientrante nell'ambito del comma precedente, sono esercitate, rispettivamente, dall'unità organizzativa competente in ordine alla disposizione violata e dall'unità organizzativa che ha richiesto i dati o le informazioni.

2. La competenza di cui al comma 9 dell'art. 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, è esercitata dal Servizio comunicazione politica e risoluzione di conflitti di interesse.

3. La competenza di cui al comma 31 dell'art. 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, è esercitata dal Servizio amministrazione e personale.

4. La competenza di cui all'art. 48 del Testo unico è esercitata dalla Direzione contenuti audiovisivi e multimediali.

5. In difetto di previsioni specifiche la competenza si radica in capo all'unità le cui attribuzioni presentano maggiore affinità con la materia oggetto della disposizione che si assume violata.

6. In caso di conflitto sull'attribuzione della competenza, il Segretario generale, dopo aver sentito i responsabili delle strutture interessate, formula una proposta al Consiglio che decide individuando l'unità organizzativa tenuta a procedere.

Articolo 3-bis **Denunce inerenti alla tutela dell'utenza**

1. Tutti i soggetti interessati, gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi possono chiedere l'intervento sanzionatorio dell'Autorità denunciando eventuali violazioni della normativa di settore.

2. Resta ferma la possibilità per tutti i soggetti interessati, gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, di presentare, ove legittimati, reclamo agli organismi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 8 della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi, oppure di promuovere il tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e dell'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

3. Le denunce, ad eccezione di quelle in materia di comunicazioni elettroniche che devono essere trasmesse con le modalità di cui all'art. 3-ter, sono presentate all'Autorità per iscritto, anche via telefax, e devono contenere le seguenti indicazioni:

a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici ed eventuali recapiti di telefax e di posta elettronica;

b) elementi idonei a descrivere il comportamento dell'operatore che il richiedente ritiene costituiscono violazione della normativa di settore;

c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorità.

4. Il direttore, su proposta dell'ufficio competente, con motivazione sintetica, dispone, anche utilizzando procedure semplificate, l'archiviazione immediata delle denunce irricevibili ai sensi del comma 1 dell'art. 3-ter, improcedibili, inammissibili, e di quelle manifestamente infondate. Sono improcedibili le denunce prive della sottoscrizione o non corredate da copia del documento d'identità, ovvero corredate da documento d'identità illeggibile del denunciante. Sono inammissibili le denunce relative a fatti che non appaiono riconducibili alle disposizioni normative di settore o alle disposizioni che radicano la competenza dell'Autorità. Sono, inoltre, inammissibili le denunce generiche, per tali intendendosi quelle aventi ad oggetto fatti non circostanziati o che non siano corredate dalla documentazione necessaria a sostegno dei fatti denunciati, nonché le denunce che non recano elementi tali da

consentire l'individuazione del soggetto che si sia reso responsabile dei fatti oggetto della denuncia o della condotta che si lamenta. Sono manifestamente infondate le denunce prive dei presupposti di fatto e di diritto.

5. I rapporti della Polizia Postale e delle Telecomunicazioni, della Guardia di Finanza e degli Ispettorati Territoriali del Ministero delle Comunicazioni non sono suscettibili di archiviazione ai sensi del comma 3, sempre che vi siano riportati:

a) una precisa descrizione del fatto;

b) l'evidenziazione della norma giuridica che si presume violata;

c) l'individuazione del giorno e dell'ora della presunta infrazione;

d) dati anagrafici, ovvero ogni dato disponibile ai fini dell'identificazione dei soggetti responsabili della presunta infrazione;

e) i supporti probatori che costituiscono la base per le successive valutazioni in merito alla sussistenza della violazione.

6. Fino all'adozione dell'atto di contestazione, le denunce, nonché gli atti e la documentazione relativa alle indagini svolte, sono sottratti ad ogni forma di accesso.

7. Le disposizioni del presente articolo non si applicano alle denunce relative alla violazione di norme in materia di parità di accesso ai mezzi di comunicazione di massa, di risoluzione dei conflitti di interesse e di posizioni dominanti".

Articolo 3-ter

Norme speciali per la presentazione e trattazione delle denunce in materia di comunicazioni elettroniche

1. Le denunce di tutti i soggetti interessati, degli utenti finali, dei consumatori e delle associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, relative alla violazione di norme nella specifica materia delle comunicazioni elettroniche, ferma restando l'applicabilità dei commi 1, 2, 4, 5 e 6 dell'art. 3-bis, devono essere presentate, a pena di irricevibilità, esclusivamente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax in entrambi i casi compilando l'apposito [modello D](#), che fa parte integrante del presente Regolamento, disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it). Con successiva determinazione del Segretario Generale è disposta la compilazione e la trasmissione in modalità esclusivamente telematica del modello D. La predetta determinazione è pubblicata sul sito web dell'Autorità unitamente alle istruzioni per la compilazione e la trasmissione del modello medesimo.

2. Gli uffici competenti, di preferenza, aggregano opportunamente le denunce ricevute in modo da procedere ad una valutazione d'insieme delle fattispecie denunciate, con l'obiettivo di tutelare gli interessi generali dei consumatori ed utenti mediante interventi celeri ed efficaci, anche attraverso appropriate misure regolatorie volte ad evitare il perpetrarsi di ulteriori violazioni o almeno a circoscriverne l'entità e la rilevanza. Rimane ferma, anche ove si proceda all'aggregazione, l'applicabilità delle regole dell'ordinario regime sanzionatorio, e, in particolare, delle norme in materia di cumulo materiale.

3. L'ordine di priorità nella trattazione delle denunce di cui al comma 1 è improntato ai seguenti criteri: gravità e attualità della violazione, grado di diffusione del fenomeno emergente dalle singole denunce, possibilità di celere conclusione della fase preistruttoria. Criteri di priorità integrativi possono essere proposti dalla Direzione al Consiglio.

4. Le denunce di cui al comma 1 non affluiscono al protocollo unico dell'Autorità, ma sono soggette a registrazione particolare ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera h), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, con modalità di trattamento tali da assicurare le esigenze minime di identificabilità e tracciabilità. Con determinazione del Segretario Generale sono definite le procedure di registrazione particolare e le misure organizzative necessarie per il loro concreto avvio ed attuazione.

Articolo 4 **Attività preistruttoria**

1. L'Autorità esercita il potere sanzionatorio d'ufficio, anche sulla base delle denunce non archiviate.

2. Ai fini della verifica delle denunce presentate, la Direzione competente può chiedere informazioni e documenti a tutti i soggetti coinvolti e disporre ispezioni ai sensi del regolamento di organizzazione. Ai medesimi fini la Direzione competente può avvalersi della collaborazione della Guardia di Finanza, Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria, e della Polizia postale e delle comunicazioni.

3. Il responsabile di qualsiasi ufficio, ove rilevi una possibile violazione soggetta a sanzione di competenza dell'Autorità, trasmette i relativi atti al direttore della propria unità organizzativa. Quest'ultimo, ove la violazione riscontrata non rientri nella propria competenza, provvede immediatamente a trasmettere gli atti all'unità organizzativa competente informandone per conoscenza il Segretario generale.

4. Il direttore competente ai sensi dell'articolo 3 può riunire le denunce suscettibili di essere verificate congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria.

5. Il direttore competente ai sensi dell'articolo 3, ove non ritenga di disporre l'archiviazione per manifesta insussistenza della violazione, nomina un responsabile per i successivi adempimenti.

6. Il responsabile, esaminati gli atti trasmessi ed effettuate, ove del caso, ulteriori verifiche e qualificate le fattispecie nei loro pertinenti termini giuridici, formula una proposta di archiviazione delle fattispecie segnalate per manifesta insussistenza della violazione, oppure propone l'avvio del procedimento sanzionatorio predisponendo lo schema di atto di contestazione. L'atto può riguardare un singolo caso o più casi suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne una trattazione unitaria.

Articolo 5 **Avvio del procedimento**

1. L'atto di contestazione contiene una sommaria esposizione dei fatti, l'indicazione della violazione accertata, del responsabile del procedimento e dell'ufficio ove è possibile presentare memorie difensive o eventuali giustificazioni ed avere accesso agli atti ai sensi dell'art. 8, del termine entro cui gli interessati possono esercitare le predette facoltà e, infine, la menzione della possibilità di effettuare il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, ove applicabile.

2. L'atto deve altresì contenere l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento sanzionatorio decorrenti dalla notifica dell'atto di contestazione. L'atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore, entro novanta giorni dal completo accertamento del fatto ai sensi dell'art. 4, comma 6, con le modalità di cui all'art. 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

3. Ove la violazione accertata sia ancora in atto, nelle ipotesi di cui all'art. 32 del Codice, l'atto di contestazione reca anche l'intimazione a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese. In tal caso i termini di cui all'art. 6 si intendono prorogati di quaranta giorni.

4. Ove l'intimazione rimanga inosservata l'unità organizzativa competente dell'Autorità procede ai sensi dell'art. 32, commi 3 e 4, del Codice. Ferma restando l'autonomia dei provvedimenti rispettivamente adottabili, l'ottemperanza all'intimazione o la sua inosservanza sono comunque valutate a norma di legge, oltre che ai sensi dell'art. 32 del Codice, anche ai fini del trattamento sanzionatorio da irrogare alla conclusione del procedimento.

5. Resta in ogni caso salva la possibilità di adottare le misure provvisorie urgenti consentite dall'art. 32, comma 5, del Codice, ove ne sussistano i presupposti, alle condizioni da tale norma stabilite.

6. Al procedimento volto all'adozione dell'atto di diffida a cessare dal comportamento illegittimo di cui all'art. 51, comma 2, del Testo unico si applicano, se non altrimenti disposto, le disposizioni di cui al presente regolamento. I termini di cui all'art. 6 si applicano ai soli fini dell'adozione dell'atto di diffida. Successivamente, ove il comportamento illegittimo persista oltre il termine, non superiore a quindici giorni, assegnato, il responsabile del procedimento propone al direttore, senza ritardo, lo schema di provvedimento sanzionatorio per gli adempimenti di cui all'articolo 10 e seguenti.

7. Il direttore trasmette ogni tre mesi all'organo collegiale competente un'informativa relativa ai procedimenti avviati o archiviati.

Articolo 6 Termini del procedimento

1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 150 giorni decorrenti dalla data di notifica della contestazione di cui all'articolo 5.

2. Entro il termine di 120 giorni il responsabile del procedimento conclude l'attività istruttoria relativa ai fatti oggetto di contestazione e trasmette gli atti di cui al successivo art. 10, comma 1, all'organo collegiale competente per l'irrogazione della sanzione.

3. I termini sono sospesi nel caso in cui sia necessario svolgere ulteriori approfondimenti istruttori ai sensi dell'articolo 7.

Articolo 7 Attività istruttoria

1. Qualora sia necessario acquisire informazioni o ulteriori elementi di valutazione, il responsabile del procedimento può proporre al direttore di affidare al competente Servizio lo svolgimento delle attività di cui alla delibera 63/06/CONS e può disporre perizie ovvero chiedere ai soggetti che ne siano in possesso informazioni e documenti utili all'istruttoria.

2. La richiesta deve indicare:

- a) i fatti e le circostanze in ordine ai quali si chiedono i chiarimenti;
- b) lo scopo della richiesta;
- c) il termine entro il quale deve pervenire la risposta o essere trasmesso il documento;
- d) le modalità attraverso cui fornire le informazioni;

e) le sanzioni eventualmente applicabili.

3. La sospensione dei termini di cui al comma 3 dell'articolo 6, che in ogni caso non può essere superiore a sessanta giorni, opera:

a) dalla data di protocollo della richiesta alla data di protocollo in cui l'Autorità riceve le informazioni o gli ulteriori elementi di valutazione;

b) dalla data di protocollo relativa al conferimento dell'incarico al perito alla data di protocollo in cui l'Autorità riceve la relazione peritale.

Articolo 8 Accesso ai documenti

1. I soggetti ai quali è stato notificato l'atto di contestazione possono accedere agli atti del procedimento nelle forme e con le modalità previste dal regolamento concernente l'accesso ai documenti.

Articolo 9 Partecipazione al procedimento

1. I soggetti nei cui confronti si procede, entro il termine indicato nella contestazione, possono presentare memorie, perizie ed altri scritti difensivi, nonché chiedere di essere sentiti dal responsabile del procedimento sui fatti oggetto della contestazione.

2. L'audizione, che viene comunicata con preavviso di almeno sette giorni, si svolge innanzi al responsabile del procedimento. Coloro che ne fanno richiesta possono comparire tramite legale rappresentante ovvero procuratore speciale informati sui fatti. Dell'audizione è redatto verbale

Articolo 10 Conclusione dell'istruttoria e provvedimenti sanzionatori

1. Il direttore trasmette all'organo collegiale competente per l'irrogazione della sanzione la proposta di schema di provvedimento unitamente alla dettagliata relazione relativa all'istruttoria redatta dal responsabile del procedimento.

2. L'organo collegiale, esaminata la relazione e valutata la proposta di provvedimento, adotta il provvedimento sanzionatorio previsto ovvero dispone l'archiviazione del procedimento.

3. Qualora ritenga necessari ulteriori approfondimenti istruttori, l'organo collegiale trasmette gli atti all'unità organizzativa specificando la natura ed il tipo di

approfondimenti da svolgere. In casi particolari, la richiesta di approfondimenti può essere reiterata, comunque non più di una volta. La richiesta di approfondimenti determina la proroga di ulteriori sessanta giorni del termine di cui al comma 1 dell'articolo 6.

4. Il provvedimento sanzionatorio, adeguatamente motivato, deve contenere l'espressa indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità giurisdizionale a cui è possibile proporre ricorso e deve essere notificato, a cura del responsabile del procedimento, ai soggetti destinatari con le forme di cui all'art. 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

Articolo 11

Comunicazione dei provvedimenti

1. L'unità organizzativa provvede a notificare i provvedimenti sanzionatori adottati dall'organo collegiale competente per l'irrogazione della sanzione nonché a comunicare mediante raccomandata con avviso di ricevimento i provvedimenti di archiviazione.

Articolo 12

Pubblicazione

1. I provvedimenti sanzionatori adottati dall'Autorità sono pubblicati sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità.

Articolo 12 bis

Proposta di impegni

1. Entro trenta giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, a pena di decadenza, l'operatore al quale sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica può presentare una proposta preliminare di impegni, purché abbia cessato la condotta contestata. La proposta deve essere finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure.

2. A seguito della presentazione preliminare degli impegni l'operatore interessato può essere sentito dal responsabile del procedimento al fine di fornire precisazioni e chiarimenti necessari alla valutazione del contenuto degli impegni stessi.

3. A pena di decadenza, entro sessanta giorni dalla notifica dell'atto di contestazione il soggetto interessato, in conformità all'art. 3 della delibera n. 645/06/CONS, presenta la versione definitiva degli impegni tenendo conto delle prime osservazioni degli uffici. La presentazione della proposta preliminare di impegni è condizione di ammissibilità della proposta nella sua versione definitiva. Il direttore trasmette all'organo collegiale competente la versione definitiva degli impegni corredata da un'istruttoria preliminare.

4. L'organo collegiale dichiara senza indugio inammissibile la proposta di impegni che per la sua genericità si manifesti carente di serietà o che appaia presentata per finalità dilatorie. La stessa decisione è altresì adottata in tutti i casi in cui gli impegni assunti appaiano manifestamente inadeguati a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure. Le decisioni di cui al presente comma vengono comunicate all'operatore proponente gli impegni.

5. La presentazione della proposta di impegni di cui al comma 3, ove non sopraggiunga la dichiarazione di inammissibilità di cui al comma 4, comporta la sospensione dei termini di cui al comma 1 e al comma 2 dell'art. 6. La sospensione opera dalla data di ricezione della proposta fino alla data di conclusione, immediatamente comunicata alle parti, dell'esame istruttorio della proposta da parte della direzione competente ai sensi del presente articolo. La sospensione cessa comunque inderogabilmente allo scadere del novantesimo giorno, senza necessità di comunicazione alle parti.

6. La proposta di impegni viene resa pubblica attraverso il sito Internet dell'Autorità, ed i soggetti interessati hanno facoltà di presentare osservazioni entro i successivi 30 giorni. Nel caso in cui si renda necessario la direzione competente può richiedere ai soggetti interessati ulteriori informazioni ed elementi utili alla valutazione degli impegni. Entro i 30 giorni successivi alla conclusione della consultazione l'operatore interessato può presentare la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai soggetti terzi e introdurre modifiche agli impegni.

Art. 12 *ter* **Decisione**

1. L'organo collegiale valuta, considerate le circostanze competitive del settore di cui trattasi, ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 645/06/CONS, se la proposta di impegni sia idonea a migliorare le condizioni della concorrenza nello stesso settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure. Ove tale giudizio sia positivo, l'organo collegiale approva gli impegni e ne ordina l'esecuzione, così rendendoli obbligatori per l'operatore proponente, e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni. A tal fine, l'operatore indica nella proposta di impegni il termine di attuazione degli stessi. Verificata la corretta ed effettiva attuazione degli impegni, l'organo collegiale delibera l'archiviazione del procedimento sanzionatorio. Tali determinazioni vengono rese pubbliche attraverso il sito Internet dell'Autorità.

2. L'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 98 del Codice per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al comma 1,

e la ripresa del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata.

3. Il comma 2 trova applicazione anche qualora l'approvazione degli impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.