



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 422/11/CONS

Regolamento concernente le attività di vigilanza svolte dalla Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica in ordine a segnalazioni, da parte di operatori di comunicazioni elettroniche e/o delle associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi di presunte violazioni di norme, regolamenti o provvedimenti dell'Autorità in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del 22 luglio 2011;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 270 del 18 novembre 1995;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 214 del 15 settembre 2003;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 192 del 18 agosto 1990; e in particolare, l'articolo 2, così come modificato dall'articolo 7 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che impone la rivisitazione della disciplina relativa ai termini procedurali;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 455, recante "*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 113 del 17 maggio 2001;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante "*Regolamento concernente l'accesso ai documenti*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001 così come successivamente modificata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, recante il “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 259 del 5 novembre 2002, così come successivamente modificata;

VISTA la delibera n. 25/07/CONS del 17 gennaio 2007, recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli uffici di secondo livello e modifiche ed integrazioni del regolamento di organizzazione e di funzionamento dell’Autorità*”, pubblicata per estratto nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 44 del 22 febbraio 2007, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 63/06/CONS del 2 febbraio 2006, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 44 del 22 febbraio 2006;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 208 del 06 settembre 2010;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 76 del 31 marzo 2006;

VISTA la delibera n.731/09/CONS del 16 dicembre 2009, recante “*Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2007/879/CE)*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 15 del 20 gennaio 2010;

VISTA la delibera n. 499/10/CONS del 23 settembre 2010, recante “*Adeguamento e innovazione della metodologia dei test di prezzo attualmente utilizzati nell’ambito della delibera n. 152/02/CONS <Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa>*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 253 del 28 ottobre 2010;

VISTA la delibera n. 115/11/CONS del 10 marzo 2011, recante “*Consultazione pubblica per l’approvazione di un regolamento concernente le procedure di vigilanza svolte dalla direzione reti e servizi di comunicazione elettronica in ordine a segnalazioni, da parte degli operatori, di presunte violazioni di norme, regolamenti o provvedimenti dell’autorità*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 84 del 12 aprile 2011;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATA l'opportunità di disciplinare mediante un apposito regolamento l'attività di vigilanza svolte dalla Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica in ordine a segnalazioni, da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche e/o delle associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, di presunte violazioni di norme, regolamenti o provvedimenti dell'Autorità in materia di reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

RAVVISATA la necessità di razionalizzare il flusso in entrata delle segnalazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche e di consentire una trattazione più organica, unitaria e veloce delle stesse;

RITENUTO, altresì, necessario esplicitare gli elementi che rendono una segnalazione irricevibile, inammissibile ovvero manifestamente infondata: ciò al fine di consentire ai soggetti che inviano segnalazioni di redigere le stesse in maniera corretta;

CONSIDERATE le esigenze di adeguamento all'assetto normativo vigente in materia di disciplina dei termini procedurali, con particolare riguardo a quanto previsto dall'art. 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241, così come modificato dall'art. 7 della legge 18 giugno 2009, n. 69, e dalle conseguenti disposizioni contenute nella delibera 401/10/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 115/11/CONS hanno partecipato le società Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., le quali hanno illustrato i propri contributi nel corso di audizioni che si sono svolte presso la sede dell'Autorità rispettivamente in data 15 giugno 2011, 7 giugno 2011, 10 giugno 2011 e 1° giugno 2011.
2. Tutte le società intervenute alla consultazione pubblica hanno espresso apprezzamento nei confronti dell'iniziativa dell'Autorità di disciplinare con apposito regolamento le attività di vigilanza svolte dalla Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica (di seguito, DIR) in merito alle ipotesi di violazione oggetto di segnalazione da parte degli operatori.
3. Il documento di consultazione di cui all'allegato B della delibera n. 115/11/CONS, contenente lo schema di provvedimento su cui i soggetti interessati sono stati invitati a far pervenire le proprie osservazioni, ha posto i seguenti quesiti:
 - A.1 "Si richiedono osservazioni in merito allo schema di provvedimento";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- A.2 “Si sollecitano proposte circa la modulistica e la procedura per l’invio informatico esclusivo delle segnalazioni via sito web”.
4. Si riporta di seguito una sintesi delle principali osservazioni espresse dagli operatori intervenuti alla consultazione pubblica sul quesito n.1 e le relative valutazioni dell’Autorità.
5. Un unico operatore ha sollevato criticità in relazione all’ambito di applicazione del regolamento, ritenendone necessaria una più precisa delimitazione, in particolare rispetto alle delibere nn. 499/10/CONS e 731/09/CONS (entrambe espressamente richiamate nelle premesse dello schema di regolamento) e suggerendo di escludere espressamente le seguenti fattispecie:
- le valutazioni di replicabilità delle offerte *retail* oggetto di approvazione da parte dell’Autorità, per le quali si applicano le procedure di verifica codificate dalle delibera 499/10/CONS;
 - le verifiche di replicabilità già disciplinate, dal punto di vista procedurale, dalla delibera n. 731/09/CONS;
 - le questioni inerenti materie oggetto di verifica o di certificazione da parte di soggetti terzi ed indipendenti cui l’Autorità abbia conferito incarico (quali, a titolo esemplificativo, la contabilità regolatoria, il finanziamento del servizio universale, gli indicatori di qualità della rete di accesso di cui alla delibera 578/11/CONS);
 - le verifiche effettuate nell’ambito della vigilanza espletata in relazione agli impegni disciplinati dalla delibera n. 718/08/CONS;
- Al riguardo si osserva che le fattispecie di cui ai primi tre punti dell’elenco devono intendersi escluse dall’ambito di applicazione del regolamento in questione, secondo quanto previsto dall’art. 2, comma 3, dello schema di regolamento sottoposto a consultazione ove si fanno salve “*le previsioni contenute in provvedimenti disciplinanti specifici procedimenti di vigilanza*”.
- Con riguardo all’ultimo punto dell’elenco, si ritiene che le fattispecie ivi indicate debbano invece ritenersi rientranti nell’ambito di applicazione del presente regolamento, per le questioni di competenza della DIR, fermo restando che le attività temporaneamente svolte dal Gruppo Monitoraggio Impegni – GMI (istituito dall’Autorità con determinazione n. 1/VSG/2009, recante “*Costituzione del gruppo di lavoro di cui all’art. 2 della delibera n. 718/08/CONS*”) sono svolte con le modalità appositamente definite.
6. Un unico operatore si è espresso negativamente in merito alla previsione di cui al comma 2 dell’art. 2 (secondo la quale, ove possibile, la disciplina dettata dal regolamento si applica anche “*ai procedimenti istruttori che la direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche*”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

intenda intraprendere ancorché in assenza di una specifica segnalazione esterna”), suggerendone l’eliminazione.

In merito al disposto dell’art. 2, comma 2, dello schema di regolamento, si precisa che la *ratio* ad essa sottesa è quella di garantire il più possibile uniformità e coerenza al *modus operandi* della DIR rispetto a formalità procedurali che possono trovare applicazione anche in mancanza di una segnalazione, quali, a titolo esemplificativo, quelle relative a tempi e modalità di acquisizione di materiale istruttorio contemplate dall’art. 6 dello schema di regolamento.

7. Soltanto un operatore ha espresso perplessità in ordine alla formulazione degli artt. 3 e 4 dello schema di regolamento, ritenendola suscettibile di ingenerare sovrapposizioni tra l’attività di vigilanza e quella di risoluzione delle controversie tra operatori e giudicando le ipotesi di irricevibilità e inammissibilità ivi contemplate eccessivamente rigorose. Al riguardo si osserva che le attività di vigilanza e di risoluzione delle controversie, per le finalità che le caratterizzano, sono fundamentalmente distinte, e, in quanto tali, ciascuna suscettibile di essere disciplinata dal punto di vista procedurale da un apposito regolamento. Il fatto che ci siano punti di contatto dal punto di vista procedurale, come, ad esempio, la fissazione di indicazioni contenutistiche minime coincidenti per le segnalazioni di presunte violazioni e l’istanza di apertura di una controversia, non appare sollevare criticità. Ove, peraltro, siffatte criticità dovessero emergere dall’esperienza applicativa del presente regolamento, si valuterà di disporre le opportune revisioni.
8. In merito all’art. 3, comma 2, punto g, in considerazione della presumibile difficoltà di stabilire il periodo esatto delle condotte oggetto di segnalazione, un operatore suggerisce di specificare che l’indicazione di tale periodo possa essere anche solo di massima. La precisazione suggerita appare condivisibile, non essendo sempre possibile individuare un periodo preciso e circoscritto in cui le condotte segnalate si sono manifestate.
9. Con riguardo al disposto dell’art. 3, comma 5 dello schema di regolamento, un operatore segnala l’opportunità di prevedere un coinvolgimento dell’operatore indicato nella segnalazione come autore della presunta violazione durante la fase preliminare, di 30 gg decorrenti dalla ricezione della segnalazione (al termine della quale l’Autorità valuta se avviare o meno del procedimento). Al riguardo si osserva che tale fase preliminare è preordinata esclusivamente all’accertamento di ammissibilità, ricevibilità e non manifesta infondatezza della segnalazione, rispetto al quale il coinvolgimento del soggetto indicato come autore della presunta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

violazione appare prematuro e non necessario. Peraltro, ove sulla base di tale accertamento la DIR ravvisi la necessità di provvedere ai dovuti approfondimenti, disponendo conseguentemente l'avvio di un procedimento, si ritiene che la relativa comunicazione nei confronti del soggetto indicato come autore della presunta violazione tuteli in maniera appropriata la posizione di quest'ultimo.

10. Un operatore ritiene che l'ipotesi di irricevibilità contemplata dall'art. 4, comma 4, debba essere specificamente ricollegata all'assenza di competenza della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche e non genericamente dell'Autorità.

Si ritiene che l'articolazione organizzativa interna dell'Autorità non possa rilevare sul piano dell'irricevibilità di una segnalazione.

11. Un operatore fa presente che l'archiviazione vada sempre comunicata, non solo al segnalante, come previsto dall'art. 4, comma 6, ma anche all'autore della presunta violazione.

Non si ritiene di dover modificare la formulazione proposta (*"L'accertamento di inammissibilità, irricevibilità o manifesta infondatezza è comunicato al segnalante e, se del caso, al soggetto indicato nella segnalazione come autore della presunta violazione"*), che contempla la possibilità di rivolgere la comunicazione in questione anche all'autore della presunta violazione, possibilità che deve ritenersi, peraltro, limitata ai casi in cui risulti che tale soggetto sia venuto a conoscenza dell'inoltro della segnalazione (ad esempio, quando il segnalante abbia indirizzato la segnalazione, per conoscenza, anche al soggetto che si presume autore di una violazione).

12. In relazione alla formulazione dell'art. 5, comma 2 (che prevede che la comunicazione di avvio del procedimento indirizzata all'autore della presunta violazione sia corredata di copia della segnalazione), un operatore esprime preoccupazione per la riservatezza di informazioni (contenute nella segnalazione) suscettibili di rivelare le strategie aziendali del segnalante, temendo la sistematica rivelazione di segreti commerciali a vantaggio di un operatore concorrente. Con riguardo alla medesima previsione, altri operatori sottolineano invece l'interesse dell'autore della presunta violazione a conoscere dettagliatamente i contenuti della segnalazione (in vista della necessità di predisporre un'adeguata difesa della propria posizione) e suggeriscono, in considerazione di ciò, di prevedere che, in presenza di esigenze di riservatezza dell'operatore segnalante, copia della segnalazione sia in ogni caso trasmessa all'autore della presunta violazione, con l'indicazione nel testo di corrispondenti *"omissis"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Al riguardo si osserva, in via preliminare, che, essendo espressamente prevista nel regolamento (in caso di avvio del procedimento) la trasmissione di copia della segnalazione al soggetto indicato come autore della presunta violazione, il segnalante dovrebbe essere indotto ad evitare di far riferimento a informazioni di tipo riservato. Peraltro, ove l'indicazione nella segnalazione di informazioni riservate non potesse essere evitata, il disposto dell'art. 5, comma 2, riconosce al segnalante la facoltà di chiederne la non divulgazione. In tale evenienza, le esigenze di riservatezza rappresentate e motivate dal segnalante saranno tutelate attraverso la trasmissione di una copia parziale (con "omissis") della segnalazione all'autore della presunta violazione, al fine di consentire in ogni caso a quest'ultimo di conoscere gli estremi della segnalazione indispensabili per la formulazione delle proprie osservazioni.

13. Con riguardo alla previsione dell'art. 5, comma 3, più operatori ritengono opportuno un espresso richiamo alla congruità del termine assegnato all'autore della presunta violazione per la trasmissione delle proprie osservazioni. Al riguardo, nel prendere atto dell'osservazione, si ritiene che la definizione di tempi certi sia a tutela della trasparenza del procedimento.
14. Più operatori ritengono potenzialmente pregiudizievole (per la reputazione dell'operatore indicato come autore della presunta violazione) o comunque non opportuna (data l'esigenza, giudicata prevalente, a limitare la disponibilità delle informazioni ai soli soggetti effettivamente coinvolti in tale fase procedimentale) la pubblicazione sul *web* dell'avviso di avvio del procedimento, anche in mancanza di una chiara definizione dei criteri in base ai quali disporre la pubblicazione. Soltanto un operatore ritiene opportuno generalizzare la pubblicazione dell'avviso sul sito *web* in relazione a tutti i procedimenti avviati. Al riguardo, appare non opportuna, in quanto eccessiva rispetto alle effettive necessità istruttorie, la previsione di una indiscriminata pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità in relazione a tutti i procedimenti avviati dalla DIR. Peraltro, si riconosce che in casi eccezionali, la pubblicazione di un avviso possa risultare utile in vista della acquisizione di elementi informativi da parte di soggetti non previamente identificabili, i quali, venendo a conoscenza dell'esistenza di un procedimento in atto, potrebbero decidere di apportare un contributo conoscitivo all'istruttoria. In ogni caso, in considerazione delle preoccupazioni espresse dagli operatori intervenuti alla consultazione, i contenuti dell'avviso eventualmente pubblicato sul *web* saranno definiti in maniera da evitare danni alla reputazione dei soggetti coinvolti e/o alle esigenze di riservatezza riscontrabili nel caso concreto.





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

15. In relazione alla formulazione dell'art. 6 , comma 2, lettera b, diversi operatori ritengono necessario un espresso richiamo alla congruità del termine assegnato per l'inoltro delle informazioni. Anche in tal caso vale quanto osservato al precedente punto 13.
16. Quasi tutti gli operatori ritengono esiguo il preavviso di convocazione stabilito dall'art. 6, comma 4, ritenendo che esso vada elevato dai 5 ai 7 giorni lavorativi.
Al riguardo, si ritiene che il termine possa essere elevato a 5 gg.
17. Diversi operatori sottolineano l'esigenza di massima trasparenza in relazione alle ipotesi di sospensione dei termini del procedimento, per l'incertezza che tali ipotesi sono suscettibili di ingenerare nel calcolo del termine finale del procedimento. In considerazione di ciò, si suggerisce, in relazione all'art. 6, comma 4, di specificare se la sospensione decorre dalla data di invio o di ricezione della convocazione dell'audizione, nonché, in relazione all'art. 6, comma 5, di prevedere, nei casi in cui sia disposta l'acquisizione di pareri, una informativa, nei confronti delle parti coinvolte nel procedimento, in relazione alle conseguenze sulla decorrenza dei termini procedurali.
Al riguardo, nel condividere le esigenze di trasparenza espresse dagli operatori intervenuti alla consultazione, si osserva che l'individuazione di un responsabile del procedimento assicura ai soggetti coinvolti una persona di riferimento a cui potersi agevolmente rivolgere per ottenere aggiornamenti sull'andamento delle attività istruttorie, anche in relazione ai termini procedurali. Per contro, la previsione a carico dell'amministrazione di un onere di comunicazione in relazione ad ogni eventuale aggiornamento delle scadenze temporali comporterebbe un appesantimento delle formalità procedurali, non coerente con il carattere d'ufficio delle attività procedurali in questione.
18. Un solo operatore si è espresso in relazione alla possibilità di proroga contemplata dall'art. 7, comma 2, evidenziando l'opportunità di limitarla ad una sola volta.
Sulla base dell'esperienza maturata nello svolgimento delle attività di vigilanza, in considerazione della complessità delle materie di competenza della DIR e delle fattispecie solitamente portate alla attenzione della direzione, non appare ragionevole escludere l'eventualità di necessità istruttorie che richiedano, in via eccezionale, un prolungamento dei tempi procedurali.
19. Quasi tutti gli operatori intervenuti alla consultazione fanno osservare, in merito alla formulazione dell'art. 8, comma 4, la necessità di specificare, onde evitare equivoci, che la comunicazione degli esiti del procedimento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ha come destinatario non solo il segnalante, ma anche il soggetto indicato nella segnalazione come autore della presunta violazione.

La precisazione suggerita appare condivisibile.

20. Con riguardo al comma 2 dell'art. 8, un operatore fa presente l'opportunità di inserire un richiamo, a fini di coordinamento normativo, al "Regolamento degli impegni", con particolare riguardo alle previsioni di quest'ultimo in tema di effetti sospensivi sulla procedura sanzionatoria.

Al riguardo si ritiene più opportuno rimettere la soluzione dei problemi di coordinamento normativo segnalati alle determinazioni inerenti i casi concreti in cui tali problematiche si dovessero eventualmente presentare. Quanto infine alla previsione di cui al comma 3 dell'art. 8 del testo sottoposto a consultazione, si ritiene opportuno rimuoverla al fine di non ingenerare incertezze sulle attività da compiere alla conclusione dei procedimenti di cui al presente regolamento, come descritte ai commi 1 e 2 del testo.

21. Una delle società intervenute alla consultazione ritiene che il termine di 60 gg di cui al comma 2 dell'art. 9 sia eccessivamente stringente rispetto ai tempi necessari agli operatori per definire le procedure interne di adeguamento alla nuova modalità di inoltro delle segnalazioni. Al riguardo, un'altra società suggerisce, invece, di prevedere un "periodo di osservazione" di 6 mesi successivo all'adozione del regolamento oggetto di consultazione, in esito al quale valutare, attraverso un confronto tra operatori ed Autorità, l'opportunità di apportare eventuali aggiustamenti alle modalità procedurali introdotte.

L'introduzione della modalità informatica di inoltro delle segnalazioni, necessita certamente di un approfondimento tecnico ulteriore in fase di implementazione. In ogni caso, appare opportuno riservare all'Autorità la facoltà di procedere ad una revisione del presente regolamento ove ciò risulti motivato sulla base dell'esperienza applicativa maturata a seguito della sua emanazione.

22. Si riporta di seguito una sintesi delle principali osservazioni espresse dagli operatori intervenuti alla consultazione pubblica sul quesito n.2 e le relative valutazioni dell'Autorità. Di tali osservazioni si terrà conto in fase di implementazione del sistema informatico che consentirà l'inoltro via *web* delle segnalazioni.

23. Alcuni degli intervenuti alla consultazione suggeriscono che, di base, il modulo per l'inoltro via *web* delle segnalazioni sia strutturato attraverso campi corrispondenti alle indicazioni prescritte dall'art. 3 dello schema di regolamento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

24. Tutte le società intervenute alla consultazione pubblica hanno evidenziato, peraltro, la necessità che il modulo attraverso cui effettuare l'inoltro informatico delle segnalazioni preveda campi a riempimento libero, al fine di consentire una descrizione esaustiva delle fattispecie oggetto di segnalazione, con possibilità, altresì, di allegare dei file. Alcuni operatori ritengono che, alla luce della elevata complessità delle questioni di competenza della DIR, dovrebbe essere consentita anche la trasmissione in forma libera delle segnalazioni che richiedano l'elaborazione di argomentazioni particolarmente articolate non facilmente riportabili nel modulo predefinito.
25. Si è inoltre suggerito di prevedere l'assegnazione alle segnalazioni effettuata via *web* di un codice specifico a cui poter richiamarsi successivamente e che le modalità di compilazione del modulo *on line* consentano al segnalante l'indicazione delle informazioni da considerare riservate.
26. Un operatore fa presente che a seguito dell'inoltro informatico della segnalazione il segnalante potrebbe avere necessità di procurarsi un corrispondente documento cartaceo.
27. Infine, un altro aspetto che si sottopone all'attenzione dell'Autorità è la necessità di individuare un meccanismo di opportuna identificazione del soggetto che inoltra la segnalazione via *web*.

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

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*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- b) per Direzione, la Direzione Reti e Servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità (unità organizzativa di primo livello di cui all'art. 13 del Regolamento di organizzazione);
- c) per Direttore, il responsabile della Direzione Reti e Servizi di comunicazioni elettroniche;
- d) per Ufficio, l'unità organizzativa di secondo livello di cui alla delibera n.25/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;
- e) per Responsabile del procedimento, il responsabile di ciascuna unità organizzativa di secondo livello o funzionario all'uopo designato a cui, conformemente al Regolamento di organizzazione, è assegnata la responsabilità dello svolgimento delle attività istruttorie e di ogni altro adempimento inerente il procedimento di cui al presente regolamento;
- f) per Operatore, il soggetto in possesso di un idoneo titolo abilitativo per la fornitura di reti e/o servizi di comunicazioni elettroniche.

Articolo 2 Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento disciplina l'attività di vigilanza svolta dalla Direzione a seguito della segnalazione, da parte di operatori di comunicazioni elettroniche e/o associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, di presunte violazioni di norme legislative ovvero di regolamenti o provvedimenti dell'Autorità in materia di reti e servizi di comunicazioni elettroniche.
2. Ove possibile, le previsioni del presente regolamento si applicano anche ai procedimenti istruttori che la Direzione intenda intraprendere ancorché in assenza di una specifica segnalazione esterna.
3. Sono fatte salve le previsioni contenute in provvedimenti disciplinanti specifici procedimenti di vigilanza.

Articolo 3 Presentazione e trattazione delle segnalazioni

1. Tutti gli operatori interessati e/o le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi possono chiedere l'intervento di vigilanza della Direzione segnalando eventuali violazioni della normativa in materia di reti e servizi di comunicazioni elettroniche.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Le segnalazioni, ancorché effettuate da più soggetti congiuntamente, devono contenere le seguenti indicazioni, a pena di inammissibilità:
 - a) la denominazione o ragione sociale del segnalante, con l'indicazione dell'organo che ne ha la rappresentanza, nonché la sua sede legale;
 - b) l'indicazione del nominativo di un referente;
 - c) i recapiti a cui l'Autorità possa indirizzare eventuali comunicazioni tramite posta elettronica certificata;
 - d) l'autore della presunta violazione, con l'indicazione della relativa denominazione sociale e sede legale;
 - e) le previsioni giuridiche che si presumono violate;
 - f) i fatti all'origine della segnalazione, anche con riferimento, ove possibile, alle ragioni tecniche, economiche e giuridiche su cui la stessa si fonda, nonché le relative conclusioni;
 - g) l'indicazione anche di massima del periodo al quale si riferiscono le condotte segnalate.

Esse devono altresì indicare i documenti probanti la presunta violazione, ove presenti.

3. Le segnalazioni debbono essere debitamente sottoscritte, a pena di irricevibilità, dal soggetto avente titolo.
4. Le stesse debbono, poi, essere inoltrate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Direzione Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche, a pena di irricevibilità, esclusivamente tramite posta elettronica certificata (all'indirizzo agcom@cert.agcom.it).
5. Entro trenta giorni dalla ricezione della segnalazione, la Direzione riscontra la stessa comunicandone l'archiviazione, ai sensi dell'art. 4, ovvero l'avvio del procedimento di vigilanza, ai sensi dell'art. 5, ed il nominativo del relativo responsabile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 4 Archiviazione

1. Il Direttore, su proposta dell'Ufficio competente, con motivazione sintetica, anche utilizzando procedure semplificate, dispone l'archiviazione immediata delle segnalazioni inammissibili, irricevibili e di quelle manifestamente infondate.
2. Sono inammissibili le segnalazioni che non contengano tutti gli elementi di cui alle lettere da a) a g) del comma 3 dell'articolo 2.
3. Sono irricevibili le segnalazioni che non siano state debitamente sottoscritte dal soggetto avente titolo ovvero che non siano state inoltrate all'Autorità tramite posta elettronica certificata.
4. Sono, altresì, irricevibili le segnalazioni riguardanti attività di vigilanza che non siano di competenza dell'Autorità. In tal caso, le segnalazioni verranno trasmesse all'Amministrazione competente, dandone informazione al soggetto segnalante.
5. Sono manifestamente infondate le segnalazioni che siano del tutto prive dei presupposti di fatto e di diritto.
6. L'archiviazione è comunicata al segnalante e, se del caso, al soggetto indicato nella segnalazione come autore della presunta violazione.

Articolo 5 Avvio e svolgimento del procedimento di vigilanza

1. Ove sulla base dei primi riscontri effettuati si ravvisi la necessità di provvedere ai dovuti approfondimenti, la Direzione comunica alle parti coinvolte l'avvio del procedimento di vigilanza e il nominativo del relativo responsabile, al fine di verificare la fondatezza della presunta violazione.
2. La comunicazione di avvio del procedimento indirizzata all'autore della presunta violazione è corredata di copia della segnalazione, salvo che non sussistano oggettivi e fondati motivi di riservatezza, adeguatamente giustificati dal segnalante. L'accoglimento, anche parziale, di questi ultimi è sottoposto alla valutazione dell'Ufficio.
3. Con la comunicazione di avvio di cui al comma 2 la Direzione invita, altresì, l'autore della presunta violazione a far pervenire le proprie osservazioni in merito, assegnandogli un termine, fino a un massimo di 30 giorni, per la relativa trasmissione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Nell'ambito di uno stesso procedimento può essere disposta anche la trattazione congiunta di più segnalazioni, ove si ritenga necessario procedere ad una valutazione d'insieme, anche al fine di garantire maggiore celerità ed efficacia di intervento.
5. Ove se ne ravvisi l'opportunità, il Direttore, su proposta dell'Ufficio, può disporre la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità di un avviso di avvio del procedimento.

Articolo 6 Acquisizione di informazioni

1. Le richieste di informazioni e/o di esibizione di documenti da parte dell'Ufficio sono formulate per iscritto e comunicate ai soggetti destinatari mediante posta elettronica certificata.
2. Le richieste di cui al comma 1 debbono indicare:
 - a) lo scopo della richiesta;
 - b) il termine, fino a un massimo di 30 giorni, entro il quale dovrà pervenire la risposta ovvero dovrà essere esibito il documento;
 - c) le modalità con le quali dovranno essere fornite le informazioni ovvero esibiti i documenti;
 - d) le sanzioni eventualmente applicabili in caso di omessa, ritardata o incompleta risposta alla richiesta.
3. Il periodo di tempo intercorso tra la richiesta di informazioni e la trasmissione delle stesse è escluso dal computo del termine di conclusione del procedimento di cui all'articolo 7.
4. L'acquisizione di informazioni può avvenire anche nel corso di apposite audizioni, convocate con almeno cinque giorni di preavviso, salvo diverso accordo con i soggetti auditi. Il tempo intercorso tra la convocazione e l'audizione, incluso ogni differimento dell'audizione richiesto dalle parti convocate, è escluso dal computo del termine di conclusione del procedimento di cui all'articolo 7.
5. Su proposta dell'Ufficio, il Direttore può richiedere l'acquisizione di pareri di altre Amministrazioni ovvero di altre Direzioni o Servizi dell'Autorità ovvero richiederne la collaborazione. Nel caso di richiesta ad altre Amministrazioni, il periodo di tempo intercorso tra la richiesta di informazioni e la trasmissione delle stesse è escluso dal computo del termine di conclusione del procedimento di cui all'articolo 7.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. Nel caso in cui l'acquisizione delle informazioni avvenga mediante un intervento ispettivo, il periodo necessario per lo svolgimento dello stesso è escluso dal computo del termine di conclusione del procedimento di cui all'articolo 7.

Articolo 7

Termine del procedimento di vigilanza

1. Il procedimento di vigilanza si conclude nel termine di sessanta giorni dalla data di notifica della comunicazione di avvio del procedimento, salvo le sospensioni di cui al precedente articolo 6.
2. Ove si rendano necessari approfondimenti istruttori, il Direttore, su proposta dell'Ufficio, può disporre una proroga del termine di cui al comma 1 per un periodo non superiore a 30 giorni.

Articolo 8

Esiti del procedimento di vigilanza

1. Nel caso di insussistenza della violazione rilevata dal segnalante, il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento di vigilanza.
2. Nel caso di accertamento della sussistenza della violazione rilevata dal segnalante, il responsabile dell'Ufficio trasmette al Direttore i relativi atti ai sensi di quanto previsto dal regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni.
3. Delle decisioni di cui ai commi precedenti è data comunicazione al soggetto segnalante ed al soggetto indicato nella segnalazione come autore della presunta violazione.

Articolo 9

Disposizioni Finali

1. L'Autorità adotta, con determina del Segretario Generale, un apposito modulo disponibile sul sito web ai fini della trasmissione delle istanze di cui al presente regolamento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Decorsi 60 giorni dalla pubblicazione della determina di cui al precedente comma 1, le segnalazioni dovranno essere inviate esclusivamente attraverso la modulistica disponibile sul sito web e le procedure ivi indicate.
3. L'Autorità si riserva di procedere ad una revisione del presente regolamento ove se ne ravvisi l'opportunità sulla base dell'esperienza applicativa maturata a seguito della sua emanazione.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 22 luglio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola