



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Allegato A alla delibera n. 126/19/CONS

“CONSULTAZIONE PUBBLICA IN ORDINE ALLA MODIFICA DEL  
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE  
CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI  
ELETTRONICHE”

**Allegato A**

***Modalità di consultazione***



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **MODALITÀ DI CONSULTAZIONE**

Nell'ambito dell'attività di competenza dell'Autorità relativa alla tutela degli utenti, con particolare riferimento alle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, ai sensi dell'art. 84 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, l'Autorità intende acquisire, tramite consultazione pubblica, commenti, osservazioni, elementi di informazione e documentazione da parte dei soggetti interessati rispetto al documento di cui all'allegato B della presente delibera, inclusi elementi utili alla valutazione dei tempi necessari per l'attuazione delle nuove disposizioni ivi proposte.

Conseguentemente l'Autorità

### **INVITA**

ai sensi dell'art. 11 e 83 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, inclusi i servizi radiotelevisivi a pagamento, le associazioni dei consumatori e gli altri soggetti interessati a far pervenire le proprie osservazioni in merito alla proposta di modifiche del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tar operatori e utenti*, riportate nel documento di cui all'allegato B.

Le osservazioni e gli eventuali documenti, recanti la dicitura “**Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS**”, nonché l'indicazione della denominazione del soggetto rispondente, dovranno essere inviate **tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)**, entro il **termine perentorio di 30 giorni** dalla pubblicazione della delibera n. 126/19/CONS, e relativi allegati, sul sito *web* dell'Autorità.

A discrezione dei rispondenti, le comunicazioni potranno essere inviate anche tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o raccomandata a mano, al seguente indirizzo:

*Autorità per le garanzie nelle comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori  
80143 Napoli - Centro Direzionale, Isola B5  
**Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS***

**Si precisa che la trasmissione in formato elettronico tramite posta certificata del rispondente al sopra indicato indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità è sostitutivo dell'invio del documento cartaceo con le modalità esposte.**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Si invita in ogni caso a spedire la documentazione anche all'indirizzo e-mail del responsabile del procedimento [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it).

Le comunicazioni devono essere strutturate in modo da contenere le osservazioni del partecipante, in maniera puntuale e sintetica, sui quesiti di cui all'allegato B, nel rispetto dell'ordine espositivo proposto.

Le comunicazioni fornite dai soggetti che aderiscono alla consultazione non preconstituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell'Autorità. **Si precisa che le disposizioni inerenti alla procedura di gestione telematica delle controversie sono redatte al fine di acquisire preventivamente le osservazioni degli *stakeholders*, fermo restando che le valutazioni definitive saranno assunte d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, ai sensi dell'art. 3, comma 3, dell'Accordo Quadro approvato con delibera n. 395/17/CONS.**

I soggetti rispondenti dovranno allegare alla documentazione fornita l'indicazione dei documenti o le parti di documento da sottrarre all'accesso e gli specifici motivi di riservatezza o di segretezza che giustificano la richiesta stessa.

In considerazione dell'opportunità di pubblicare i documenti forniti, i soggetti rispondenti dovranno altresì allegare alla documentazione inviata uno specifico "nulla osta alla pubblicazione", per le parti non sottratte all'accesso.

Le comunicazioni pervenute saranno pubblicate, tenendo conto del grado di accessibilità indicato, sul sito internet dell'Autorità, all'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it).