

Allegato A alla Delibera n. 375/19/CONS

MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

L'Autorità intende acquisire, tramite consultazione pubblica, commenti, elementi di informazione e documentazione ai fini di integrare ed aggiornare la consultazione svolta nel 2012 e individuare possibili azioni e misure per la riforma dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, ai sensi dell'art. 83 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità

INVITA

le parti interessate a far pervenire le proprie osservazioni in merito agli orientamenti dell'Autorità esposti nel testo della consultazione di cui all'Allegato B ed evidenziati mediante le domande da Q1 a Q14.

Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Valeria Zollo, funzionario della Direzione tutela consumatori, incaricato della conduzione della predetta attività.

Le comunicazioni, recanti la dicitura “*Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 375/19/CONS*” nonché l'indicazione della denominazione del soggetto rispondente, potranno essere inviate, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, **entro il termine di 60 giorni** dalla pubblicazione della delibera di avvio della consultazione sul sito *web* dell'Autorità.

Si chiede, inoltre, di anticipare la documentazione all'indirizzo *e-mail* del responsabile del procedimento v.zollo@agcom.it, dott.ssa Valeria Zollo, riportando in oggetto la denominazione del soggetto rispondente seguita dalla dicitura sopra riportata. Si precisa che la trasmissione in formato elettronico all'indirizzo *e-mail* qui indicato non è sostitutiva dell'invio formale del documento con le modalità suesposte (PEC).

Le comunicazioni devono essere strutturate in maniera da contenere le osservazioni e le informazioni del soggetto interessato, in maniera puntuale e sintetica, sui punti di interesse fra quelli descritti in dettaglio nell'Allegato B, nel rispetto dell'ordine espositivo proposto. Per facilitare l'analisi delle risposte è opportuno che il rispondente esponga esplicitamente la propria posizione in merito ad ogni singola domanda anche se la stessa è riportata in altre parti del documento di risposta.

I soggetti interessati possono chiedere, con apposita istanza, di illustrare nel corso di un'audizione le proprie osservazioni, sulla base del documento scritto inviato in precedenza o consegnato tassativamente prima dell'inizio dell'audizione stessa. La suddetta istanza deve pervenire all'Autorità tramite PEC ed essere anticipata via *e-mail*, almeno sette giorni prima della scadenza del termine tassativo sopra indicato, escluso il giorno di arrivo dell'istanza stessa. Nella medesima istanza dovrà essere indicato un referente, un contatto telefonico ed una *e-mail* per l'inoltro di eventuali successive comunicazioni.

Le comunicazioni fornite dai soggetti che aderiscono alla consultazione non preconstituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell'Autorità stessa.

Ogni comunicazione all'Autorità da parte dei soggetti partecipanti deve essere accompagnata dalla dichiarazione di cui all'art. 16 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera n. 383/17/CONS, contenente l'indicazione delle parti di documento da sottrarre alla pubblicazione e/o all'accesso. Il soggetto che dovesse proporre di sottrarre dati o informazioni della propria comunicazione all'accesso, salvo quanto previsto al comma 4 dello stesso articolo, dovrà altresì inviare all'Autorità anche la versione accessibile e/o pubblicabile.

L'eventuale istanza di sottrazione alla pubblicazione e/o accesso della documentazione deve essere accompagnata da una motivazione circostanziata delle specifiche esigenze di riservatezza o di segretezza e del pregiudizio concreto e attuale che deriverebbe al soggetto richiedente dalla messa a disposizione a terzi delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità. In mancanza di detta motivazione si considera pubblicabile e accessibile la totalità del documento inviato. Si richiama in particolare l'attenzione sulla necessità prevista dalle norme in materia di giustificare puntualmente e non genericamente le parti da sottrarre all'accesso.

Le comunicazioni pervenute potranno essere pubblicate, escludendo le parti indicate da sottrarre all'accesso, sul sito *web* dell'Autorità, all'indirizzo www.agcom.it. Una sintesi della consultazione potrà altresì essere pubblicata sul medesimo sito.