

**Allegato A alla delibera n. 436/22/CONS**

## **MODALITÀ DI CONSULTAZIONE**

L'Autorità intende acquisire tramite consultazione pubblica commenti e osservazioni da parte dei soggetti interessati sul documento di cui all'allegato B alla delibera n. 436/22/CONS nell'ambito del procedimento inerente alla *disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi*.

Di conseguenza, l'Autorità

### **INVITA**

le parti interessate a far pervenire le proprie osservazioni e valutazioni scritte su quanto contenuto nell'Allegato B alla presente delibera.

Il responsabile del procedimento è Valeria Zollo della Direzione tutela dei consumatori.

#### ***Termine e modalità di invio del contributo scritto***

Le comunicazioni con allegate le memorie di cui sopra, recanti la dicitura "*Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 436/22/CONS*", nonché l'indicazione della denominazione del soggetto rispondente, potranno essere inviate, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo *agcom@cert.agcom.it*, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o raccomandata a mano, al seguente indirizzo:

*Autorità per le garanzie nelle comunicazioni  
Direzione tutela dei consumatori  
Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco  
80143 Napoli  
All'attenzione del responsabile del procedimento  
Dott.ssa Valeria Zollo*

Si precisa che la trasmissione in formato elettronico tramite *PEC* al sopra indicato indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità è sostitutiva dell'invio della documentazione cartacea con le modalità esposte.

È richiesto, altresì, l'inoltro delle memorie anche in formato elettronico (di tipo *word*) ai seguenti indirizzi *e-mail*: *v.zollo@agcom.it* e *segreteria.dtc@agcom.it*, riportando in

oggetto la denominazione del soggetto rispondente seguita dalla dicitura sopra riportata. La suddetta trasmissione in formato elettronico non è sostitutiva dell'invio della relativa documentazione cartacea o trasmessa via *PEC*.

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

### ***Termine e modalità di invio dell'istanza di audizione***

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 prima dell'inizio dell'audizione stessa. La suddetta istanza deve pervenire all'Autorità tramite *PEC*, oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o raccomandata a mano, ed essere anticipata via *mail* agli indirizzi [v.zollo@agcom.it](mailto:v.zollo@agcom.it) e [segreteria.dtc@agcom.it](mailto:segreteria.dtc@agcom.it), prima della scadenza del termine di 60 giorni sopra indicato. Nella medesima istanza dovrà essere altresì indicato un referente ed il relativo contatto (telefonico ed *e-mail*) per l'inoltro di eventuali successive comunicazioni.

### ***Indicazioni sull'accessibilità dei documenti***

I soggetti rispondenti devono allegare alla documentazione fornita l'istanza di cui all'articolo 16 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera n. 383/17/CONS, contenente l'indicazione dei documenti o delle parti di documenti da sottrarre all'accesso e gli specifici motivi di riservatezza o di segretezza che giustificano la richiesta stessa. Nel caso, dovrà essere fatta pervenire all'Autorità anche la versione accessibile. Si richiama, in particolare, l'attenzione sulla necessità prevista dalla normativa vigente di giustificare puntualmente e non genericamente le parti da sottrarre all'accesso.