

## **DELIBERA N. 496/10/CONS**

### **Modifica del modello D allegato alla delibera n. 136/06/CONS per la presentazione di denunce in materia di comunicazioni elettroniche**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione di Consiglio del 16 settembre 2010;

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";

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";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie adottato con la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 marzo 2006, n. 76 e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "il Regolamento";

VISTA, in particolare, la delibera n. 709/09/CONS, recante "Modifiche al Regolamento in materia di procedure sanzionatorie per le denunce inerenti alla tutela dell'utenza";

VISTA la Raccomandazione della Commissione Europea del 12 maggio 2010 relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori;

CONSIDERATA la necessità di razionalizzare il flusso in entrata delle denunce nel settore delle comunicazioni elettroniche e di consentire una trattazione più organica, unitaria e celere delle denunce medesime;

CONSIDERATO che l'art. 3-ter, comma 1, del Regolamento prevede, previa determinazione del Segretario Generale, la trasmissione esclusivamente telematica delle denunce in materia di comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO che, l'art. 3-ter, comma 4, del Regolamento prevede, previa determinazione del Segretario Generale, l'adozione di procedure di registrazione particolare per le denunce in materia di comunicazioni elettroniche;

RITENUTA necessaria la predisposizione di un nuovo modello di denuncia in materia di comunicazioni elettroniche che risulti idoneo alla trasmissione telematica e alla successiva elaborazione informatica e registrazione particolare;

CONSIDERATA la prescrizione della Raccomandazione della Commissione Europea del 12 maggio 2010 di raccogliere dati inerenti alle denunce degli utenti ulteriori - con particolare riferimento alle modalità di commercializzazione dei beni e servizi oggetto della denuncia - rispetto a quelli già oggetto dell'attuale versione del modello D;

RITENUTO opportuno aggiornare il modello D con particolare riferimento: alla lista degli operatori di comunicazioni elettroniche, a fronte delle recenti dinamiche del mercato; alla lista delle violazioni oggetto di denuncia, alla luce dell'esperienza amministrativa; all'intestazione del modello, con l'introduzione del nuovo logo adottato dall'Autorità e delle nuove modalità di compilazione e di trasmissione esclusivamente telematica;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1 (Approvazione del nuovo modello D)**

1. E' approvato il modello D, allegato alla presente delibera, che sostituisce quello approvato con la delibera n. 709/09/CONS.
2. Successive modifiche al modello D sono apportate con determinazione del Segretario Generale.

### **Articolo 2 (Entrata in vigore)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Roma, 16 settembre 2010

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola