

## **DELIBERA N. 709/09/CONS**

Modifiche al Regolamento in materia di procedure sanzionatorie per le denunce inerenti alla tutela dell'utenza

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione di Consiglio del 10 dicembre 2009;

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*";

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "*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 s.m.i.;

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 veloce delle denunce medesime;

RITENUTO che, nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'attuale distinzione tra denuncia e segnalazione, contemplata nel Regolamento e nel modello D, non giova, alla luce dell'esperienza amministrativa, né all'utenza né alla celerità del processo di istruzione delle pratiche; e che quindi appare necessario modificare, al riguardo, sia il testo dell'articolo sia il modello D, contemplando la sola denuncia;

CONSIDERATO che, relativamente alle denunce sporte nel settore delle comunicazioni elettroniche, la possibilità per l'utente di scegliere se sporgere denuncia attraverso il modulo D ovvero "a testo libero" comporta la ricezione di denunce che - oltre a

risultare spesso di difficile lettura perché scritte a mano, in corsivo, con grafie non sempre comprensibili -, il più delle volte non recano quegli elementi essenziali a configurare la fattispecie concreta, che costituiscono i campi cd. obbligatori del modello D;

RITENUTO, pertanto, necessario contemplare quale unica modalità di presentazione della denuncia la compilazione del modello D, a pena di archiviazione immediata della denuncia medesima;

RITENUTO necessario esplicitare gli elementi che rendono una denuncia irricevibile, improcedibile, inammissibile, manifestamente infondata, al fine di consentire all'utenza di redigere la denuncia in maniera corretta;

RITENUTO opportuno espressamente chiarire, esplicitandolo, il consolidato principio giurisprudenziale della non ostensibilità degli atti detenuti dall'Amministrazione nella fase preistruttoria e dell'assenza, in siffatta fase, di un procedimento amministrativo;

RITENUTO, inoltre, che le esigenze di snellimento dell'azione amministrativa della Direzione competente in materia di tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche impone l'introduzione del principio dell'aggregazione delle denunce avverso il medesimo comportamento dello stesso gestore, in maniera tale da trattarle con azione unitaria, anche prescindendo dai casi singoli;

RITENUTO, a questo riguardo, che la modalità “aggregativa” di trattazione delle denunce consentirebbe alla Direzione competente di non avviare un'attività preistruttoria complessa per singola denuncia, anche laddove la singola denuncia non rivesta di per sé alcun particolare “valore” in sé né sia sintomatico di una condotta illecita diffusa e che, pertanto, la trattazione unitaria delle denunce contribuisce ad assicurare una maggiore economicità ed efficacia dell'azione amministrativa;

RITENUTO, al medesimo riguardo, che l'opportuna aggregazione delle denunce ricevute in modo da procedere ad una valutazione d'insieme delle fattispecie denunciate risponde all'obiettivo di tutelare gli interessi generali dei consumatori ed utenti mediante interventi veloci ed efficaci; e che, allo stesso scopo, è opportuno consentire all'ufficio competente di proporre, se del caso, appropriate misure regolatorie volte ad evitare il perpetrarsi di ulteriori violazioni o almeno a circoscriverne l'entità e la rilevanza;

CONSIDERATO, inoltre, che la considerevole mole di denunce che quotidianamente pervengono alla Direzione competente in materia di tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche rende necessario introdurre un ordine di trattazione prioritaria delle denunce, improntato ai seguenti criteri: gravità e attualità della violazione, grado di diffusione del fenomeno denunciato come emergente dalle singole denunce, possibilità di celere conclusione della fase preistruttoria; e che criteri di priorità integrativi,

attinenti alle tipologie di fenomeni patologici emergenti e alla qualificazione soggettiva del soggetto denunciante, potranno essere proposti dalla Direzione al Consiglio;

CONSIDERATO, infine, che attualmente il numero di denunce pervenute in Autorità costituisce circa i due terzi dell'intera posta in entrata al protocollo generale e che, pertanto, appare necessario uno snellimento delle attività di protocollazione ed una maggiore tempestività dell'attività di immissione dei dati in entrata relativamente alle denunce dell'utenza;

RITENUTO, pertanto, opportuno che le denunce attinenti alla tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche non affluiscano al protocollo unico dell'Autorità, ma siano soggette a registrazione particolare ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera h), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, con modalità di trattamento tali da assicurare le esigenze minime di identificabilità e tracciabilità, e che con determina del Segretario Generale saranno definite le procedure di registrazione particolare e le misure organizzative necessarie per la loro concreta attuazione;

UDITA la relazione dei Commissari Stefano Mannoni e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'articolo 3-bis del regolamento in materia di procedure sanzionatorie è sostituito dal seguente:

“Articolo 3-bis (Denunce inerenti alla tutela dell'utenza)

1. Tutti i soggetti interessati, gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi possono chiedere l'intervento sanzionatorio dell'Autorità denunciando eventuali violazioni della normativa di settore.

2. Resta ferma la possibilità per tutti i soggetti interessati, gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, di presentare, ove legittimati, reclamo agli organismi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 8 della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi, oppure di promuovere il tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e dell'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

3. Le denunce, ad eccezione di quelle in materia di comunicazioni elettroniche che devono essere trasmesse con le modalità di cui all'art. 3-ter, sono presentate all'Autorità per iscritto, anche via telefax, e devono contenere le seguenti indicazioni:

- a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici ed eventuali recapiti di telefax e di posta elettronica;
- b) elementi idonei a descrivere il comportamento dell'operatore che il richiedente ritiene costituiscano violazione della normativa di settore;
- c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorità.

4. Il direttore, su proposta dell'ufficio competente, con motivazione sintetica, dispone, anche utilizzando procedure semplificate, l'archiviazione immediata delle denunce irricevibili ai sensi del comma 1 dell'art. 3-ter, improcedibili, inammissibili, e di quelle manifestamente infondate. Sono improcedibili le denunce prive della sottoscrizione o non corredate da copia del documento d'identità, ovvero corredate da documento d'identità illeggibile del denunciante. Sono inammissibili le denunce relative a fatti che non appaiono riconducibili alle disposizioni normative di settore o alle disposizioni che radicano la competenza dell'Autorità. Sono, inoltre, inammissibili le denunce generiche, per tali intendendosi quelle aventi ad oggetto fatti non circostanziati o che non siano corredate dalla documentazione necessaria a sostegno dei fatti denunciati, nonché le denunce che non recano elementi tali da consentire l'individuazione del soggetto che si sia reso responsabile dei fatti oggetto della denuncia o della condotta che si lamenta. Sono manifestamente infondate le denunce prive dei presupposti di fatto e di diritto.

5. I rapporti della Polizia Postale e delle Telecomunicazioni, della Guardia di Finanza e degli Ispettorati Territoriali del Ministero delle Comunicazioni non sono suscettibili di archiviazione ai sensi del comma 3, sempre che vi siano riportati:

- a) una precisa descrizione del fatto;
- b) l'evidenziazione della norma giuridica che si presume violata;
- c) l'individuazione del giorno e dell'ora della presunta infrazione;
- d) dati anagrafici, ovvero ogni dato disponibile ai fini dell'identificazione dei soggetti responsabili della presunta infrazione;
- e) i supporti probatori che costituiscono la base per le successive valutazioni in merito alla sussistenza della violazione.

6. Fino all'adozione dell'atto di contestazione, le denunce, nonché gli atti e la documentazione relativa alle indagini svolte, sono sottratti ad ogni forma di accesso.

7. Le disposizioni del presente articolo non si applicano alle denunce relative alla violazione di norme in materia di parità di accesso ai mezzi di comunicazione di massa, di risoluzione dei conflitti di interesse e di posizioni dominanti”.

2. Dopo l'articolo 3-bis, come modificato dalla presente delibera, è inserito il seguente:

“Articolo 3-ter (Norme speciali per la presentazione e trattazione delle denunce in materia di comunicazioni elettroniche).

1. Le denunce di tutti i soggetti interessati, degli utenti finali, dei consumatori e delle associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, relative alla violazione di norme nella specifica materia delle comunicazioni elettroniche, ferma restando l'applicabilità dei commi 1, 2, 4, 5 e 6 dell'art. 3-bis, devono essere presentate, a pena di irricevibilità, esclusivamente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax in entrambi i casi compilando l'apposito modello D, che fa parte integrante del presente Regolamento, disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)). Con successiva determinazione del Segretario Generale è disposta la compilazione e la trasmissione in modalità esclusivamente telematica del modello D. La predetta determinazione è pubblicata sul sito web dell'Autorità unitamente alle istruzioni per la compilazione e la trasmissione del modello medesimo.

2. Gli uffici competenti, di preferenza, aggregano opportunamente le denunce ricevute in modo da procedere ad una valutazione d'insieme delle fattispecie denunciate, con l'obiettivo di tutelare gli interessi generali dei consumatori ed utenti mediante interventi celeri ed efficaci, anche attraverso appropriate misure regolatorie volte ad evitare il perpetrarsi di ulteriori violazioni o almeno a circoscriverne l'entità e la rilevanza. Rimane ferma, anche ove si proceda all'aggregazione, l'applicabilità delle regole dell'ordinario regime sanzionatorio, e, in particolare, delle norme in materia di cumulo materiale.

3. L'ordine di priorità nella trattazione delle denunce di cui al comma 1 è improntato ai seguenti criteri: gravità e attualità della violazione, grado di diffusione del fenomeno emergente dalle singole denunce, possibilità di celere conclusione della fase preistruttoria. Criteri di priorità integrativi possono essere proposti dalla Direzione al Consiglio.

4. Le denunce di cui al comma 1 non affluiscono al protocollo unico dell'Autorità, ma sono soggette a registrazione particolare ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera h), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000, con modalità di trattamento tali da assicurare le esigenze minime di identificabilità e tracciabilità. Con

determinazione del Segretario Generale sono definite le procedure di registrazione particolare e le misure organizzative necessarie per il loro concreto avvio ed attuazione.

3. Il comma 1 dell'art. 4 è sostituito dal seguente:

“1. L'Autorità esercita il potere sanzionatorio d'ufficio, anche sulla base delle denunce non archiviate.”

## **Articolo 2**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet, unitamente al testo del regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, coordinato con le modifiche introdotte dalla presente delibera, di cui costituisce l'allegato A.

Napoli, 10 dicembre 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola