



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DETERMINAZIONE N. 12/SG/2010**

### **PRESENTAZIONE E TRATTAZIONE DELLE DENUNCE IN MATERIA DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE: COMPILAZIONE E TRASMISSIONE TELEMATICA DEL MODELLO D ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 136/06/CONS E S.M.I. RECANTE IL “REGOLAMENTO IN MATERIA DI PROCEDURE SANZIONATORIE”**

#### **IL SEGRETARIO GENERALE**

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000 “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428”;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il “Codice dell’amministrazione digitale”;

VISTA la legge 28 gennaio 2009, n. 2 e, in particolare, l’art. 16, comma 8, che prevede che le amministrazioni pubbliche di cui all’art. 1, comma 2, della medesima legge, si dotino di una casella di posta elettronica certificata (PEC) per ogni registro di protocollo;

VISTO il nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche e integrazioni successivamente intervenute, che attribuisce alla Direzione Tutela dei Consumatori la gestione delle segnalazioni e delle denunce dell’utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche e della televisione a pagamento;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS recante “Regolamento in materia di procedure sanzionatorie” e s.m.i. e, in particolare, gli articoli 3-bis e 3-ter, come introdotti con la delibera n. 709/09/CONS, che stabiliscono nuove disposizioni in materia di presentazione e trattazione delle denunce dell’utenza, ed in particolare nel settore delle comunicazioni elettroniche, prevedendo l’inoltro della denuncia esclusivamente attraverso la compilazione del Modello D allegato alla stessa delibera n. 136/06/CONS;

CONSIDERATO che, al fine di introdurre misure di semplificazione amministrativa e di avviare il processo di sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa, le denunce in materia di comunicazioni elettroniche debbano essere trasmesse, anche in coerenza con quanto previsto dalla citata delibera n. 709/09/CONS, in modalità esclusivamente telematica, a pena di irricevibilità delle stesse, e che, per esigenze di snellimento amministrativo, non debbano affluire al Protocollo ufficiale dell’Autorità, ma debbano essere soggette a registrazione particolare ai sensi dell’art. 5, comma 1, lettera h), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000,



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

prevedendo in ogni caso modalità di trattamento tali da assicurare le esigenze minime di identificabilità e tracciabilità;

TENUTO CONTO della disponibilità delle associazioni dei consumatori, dichiarata nella riunione del 21 aprile 2010, a fornire la propria collaborazione all'Autorità per diffondere presso i consumatori la notizia della nuova procedura di inoltro delle denunce attraverso la compilazione e la trasmissione, in modalità esclusivamente telematica, del Modello D; nonché ad offrire la propria intermediazione nella trasmissione del Modello in argomento, in favore di quegli utenti che intendano avvalersi del supporto delle associazioni medesime;

RAVVISATA l'opportunità che le denunce dell'utenza, inoltrate per via telematica, pervengano ad una casella di posta elettronica certificata dedicata, gestita in proprio dalla Direzione tutela dei consumatori - Ufficio Gestione Segnalazioni e Vigilanza e che, in considerazione di ciò, la stessa Direzione si doti di un proprio sistema di registrazione particolare, mediante protocollazione semplificata informatizzata in entrata delle denunce dell'utenza in materia di comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO, inoltre, che la gestione delle denunce mediante la posta elettronica certificata (PEC) non comporta di necessità che anche i soggetti mittenti siano dotati di posta elettronica certificata e che, viceversa, l'uso della PEC da parte del soggetto mittente non esonera quest'ultimo dalla trasmissione, in via esclusivamente telematica, della denuncia presentata sul Modello D;

PRECISATO che, in ogni caso, le eventuali successive comunicazioni agli utenti e/o alle associazioni dei consumatori, così come le richieste preistruttorie ai gestori di comunicazioni elettroniche sono inviate esclusivamente in modalità telematica, attraverso la casella di posta elettronica certificata in uso alla Direzione tutela dei consumatori - Ufficio Gestione Segnalazioni e Vigilanza;

SENTITO il Direttore della Direzione Tutela dei consumatori, del Servizio affari generali e contratti e il dirigente dell'Ufficio sistemi informativi;

## **DETERMINA**

### **Articolo 1**

#### ***(Trasmissione telematica del Modello D per le denunce dell'utenza in materia di comunicazioni elettroniche)***

1. A partire dal 1° novembre 2010 le denunce dell'utenza in materia di comunicazioni elettroniche sono inoltrate all'Autorità in via esclusivamente telematica, a pena di irricevibilità, mediante la trasmissione del Modello D, disponibile in formato pdf sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it), alla sezione dedicata alla "Tutela degli utenti".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. L'utente, o l'associazione dei consumatori alla quale l'utente si sia rivolto, procede alla trasmissione del Modello D alla casella di posta elettronica certificata [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it).
3. Le denunce in materia di comunicazioni elettroniche, trasmesse tramite il Modello telematico D, che affluiscono alla casella di posta elettronica certificata (PEC) [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it) sono oggetto di registrazione particolare, mediante protocollazione semplificata informatizzata in entrata, 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. La protocollazione semplificata garantisce la numerazione automatica progressiva elettronica delle denunce pervenute.
4. La casella di posta elettronica certificata (PEC) [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it) è curata e gestita a titolo esclusivo dalla Direzione tutela dei consumatori – Ufficio Gestione Segnalazioni e Vigilanza.
5. Tutte le note in uscita dal suddetto Ufficio verso l'esterno esclusivamente afferenti alle denunce dell'utenza sono trasmesse in modalità esclusivamente telematica, mediante la casella di posta elettronica certificata [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it), all'indirizzo di posta elettronica indicato dal mittente stesso, ovvero all'indirizzo di trasmissione della nota in entrata a prescindere dal possesso, in capo al destinatario, di casella di posta elettronica certificata.
6. L'Ufficio Sistemi Informativi del Segretariato generale fornisce l'assistenza tecnica necessaria al corretto funzionamento delle attività relative alla casella di PEC, alla registrazione particolare, mediante protocollazione semplificata informatizzata e alla tenuta della banca dati delle denunce inoltrate in via telematica secondo le modalità di cui ai commi 1, 2 e 3.
7. In prima attuazione della nuova modalità di trasmissione telematica del Modello D da parte degli utenti e delle associazioni dei consumatori, e fino al 31 dicembre 2010, l'Autorità continua ad acquisire al Protocollo unico dell'Autorità le denunce presentate secondo le modalità di cui all'art. 3-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS e s.m.i..
8. A partire dal 1° gennaio 2011 le denunce che siano trasmesse con modalità diverse da quella contemplata nella presente determina non saranno comunque oggetto di registrazione al Protocollo unico. Le denunce in formato cartaceo trasmesse secondo le modalità di cui all'art. 3-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS e s.m.i., in data anteriore al 1° gennaio 2011 sono gestite secondo il regime ordinario vigente prima dell'entrata in vigore della presente determina. Le denunce, compilate su Modello D e inoltrate alla casella di posta elettronica certificata dell'Autorità [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), vengono riscontrate con un messaggio standard che invita il mittente a seguire la nuova procedura introdotta con la presente determina.
9. Con cadenza mensile, per i primi 6 mesi dall'entrata in vigore della presente determina, e poi trimestrale, la Direzione tutela dei consumatori fornisce al



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Segretario generale, anche ai fini della periodica informativa al Consiglio, dati di monitoraggio sull'attività di gestione delle denunce dell'utenza, con particolare riguardo a quelle nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Roma, 14 Ottobre 2010

IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **ISTRUZIONI ALLEGATE ALLA DETERMINA 12/SG/2010**

(secondo quanto previsto dall'art. 3-ter, comma 1 delibera 136/06/CONS e s.m.i.)

A partire dal 1° novembre 2010, le denunce in materia di comunicazioni elettroniche possono essere trasmesse esclusivamente tramite il Modello telematico D alla casella di posta elettronica certificata (PEC) [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it).

Le denunce così presentate sono oggetto di registrazione particolare, mediante protocollazione semplificata informatizzata in entrata, 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, in ogni caso, le esigenze minime di identificabilità e tracciabilità. La protocollazione semplificata, inoltre, garantisce la numerazione automatica progressiva elettronica delle denunce pervenute.

Per opportuna informazione si precisa che la casella di posta elettronica certificata (PEC) [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it) è curata e gestita a titolo esclusivo dalla Direzione tutela dei consumatori – Ufficio Gestione Segnalazioni e Vigilanza.

Il Modello D è disponibile nel sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione dedicata alla "Tutela degli utenti".

Il Modello D potrà essere compilato in modalità *off line* utilizzando Acrobat Reader nella versione 9.0 o successiva. Il Modello D dovrà essere trasmesso all'indirizzo di posta elettronica certificata [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it), utilizzando l'apposito tasto "Invia e-mail". Tale tasto aprirà una sessione di trasmissione e-mail all'interno dell'applicazione desktop predefinita (Es. Outlook, Mozilla Thunderbird, Lotus notes, etc.) e inserirà automaticamente il Modello compilato negli allegati al messaggio di posta elettronica. In alternativa è possibile salvare il file pdf così generato per l'utilizzo, come allegato, all'interno di un servizio di webmail o di altro client di posta elettronica. L'invio al mittente della ricevuta di accettazione è assicurato solo nel caso in cui il messaggio venga inviato da una casella di posta elettronica certificata con valore legale (previsto dal CNIPA).