

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Tipologie di procedimento

(art. 35 del decreto legislativo 33/2013)

Breve descrizione del tipo di procedimento e riferimenti normativi	Unità organizzativa competente	Ufficio del procedimento, con l'indicazione dei recapiti telefonici e della casella di posta elettronica, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica certificata istituzionale	Modalità con le quali è possibile ottenere informazioni	Termini di conclusione dei procedimenti e ogni altro termine procedimentale rilevante
Servizio Universale: Istanze di opposizione alla rimozione delle postazioni telefoniche pubbliche (PTP) e segnalazioni ai fini della rimozione di PTP in stato di abbandono. <i>Delibera n. 31/10/CONS</i> <i>Delibera n. 683/11/CONS</i>	DTC	Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti, Giovanni Santella , 081.5829784, agcom@cert.agcom.it.	URP: info@agcom.it tel. 800185060, da rete mobile 081750750 - Accesso alla sezione del sito web: http://www.agcom.it/telefonia-pubblica	30 giorni dal ricevimento dell'istanza di opposizione

Servizio Universale: Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259	DTC	Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti, Giovanni Santella , 081.5829784, agcom@cert.agcom.it.	URP: info@agcom.it tel. 800185060, da rete mobile 081750750 - Accesso alla sezione del sito web: https://www.agcom.it/qualita-del-serviziouniversale	Il procedimento si avvia generalmente nel mese di settembre dopo la ricezione della proposta degli obiettivi di qualità del S.U. inviata da TIM e si conclude entro il 31 dicembre successivo.
Servizio Universale: Individuazione delle condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale. Delibera n. 456/16/CONS	DTC	Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti, Giovanni Santella , 081.5829784, agcom@cert.agcom.it.	URP: info@agcom.it tel. 800185060, da rete mobile 081750750 - Accesso alla sezione del sito web: https://www.agcom.it/qualita-del-serviziouniversale	su istanza di parte - durata complessiva 60 giorni dalla ricezione della medesima - possibile sospensione dei termini per eventuali rilievi in merito all'accoglimento dell'istanza
Servizio universale: Verifica conseguimento obiettivi di qualità del servizio universale. <i>Delibere n.254/04/CSP</i>	DTC	Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti, Giovanni Santella , 081.5829784, agcom@cert.agcom.it.	URP: info@agcom.it tel. 800185060, da rete mobile 081750750 - Accesso alla sezione del sito web: https://www.agcom.it/qualita-del-serviziouniversale	Il procedimento si avvia generalmente nel mese di settembre dopo la ricezione della proposta degli obiettivi di qualità del S.U. inviata da TIM e si conclude entro il 31 dicembre successivo.

Violazioni della normativa di settore. Presentazione denunce da parte degli utenti e delle Associazioni dei consumatori <i>delibera 581/15/CONS. Procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni ed all'irrogazione delle sanzioni di competenza delibera 581/15/CONS</i> <i>Proposte di impegni nell'ambito dei procedimenti di natura sanzionatoria ex artt. 13 e ss. della delibera 581/15/CONS</i>	DTC	Ufficio garanzie e e tutele, Enrico Maria Cotugno, 081.7507543, agcom@cert.agcom.it.	URP: info@agcom.it tel. 800185060, da rete mobile 081750750 - Accesso alla sezione del sito web: http://www.agcom.it/denunce-all-autorita	150 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione (avvio del procedimento) con possibilità di sospensione fino ad un massimo di 60 giorni nel caso in cui sia necessario svolgere gli approfondimenti istruttori o fino a un massimo di 180 giorni dalla presentazione della proposta preliminare di impegni di cui all'art. 13 da parte dell'operatore)
Procedura di conciliazione per la risoluzione di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni. Procedura di conciliazione <i>Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.</i>	DTC	Ufficio garanzie e e tutele, Enrico Maria Cotugno, 081.7507543, agcom@cert.agcom.it. Funzione delegata ai Co.re.com. (recapiti Corecom competente)	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	n.a.

Procedura di conciliazione per la risoluzione di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni. Procedura di definizione <i>Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.</i>	DTC	Ufficio garanzie e e tutele, Enrico Maria Cotugno, 081.7507543, agcom@cert.agcom.it. Funzione parzialmente delegata ai Co.re.com.(recapiti Corecom competente)	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	180 gg (termine ordinatorio) decorrenti dalla data di deposito dell'istanza con possibilità di sospensione del termine di 60 giorni per motivi istruttori o integrazione del contraddittorio.
Procedura di conciliazione per la risoluzione di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni. Adozione Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio <i>Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS</i>	DTC	Ufficio garanzie e e tutele, Enrico Maria Cotugno, 081.7507543, agcom@cert.agcom.it. Funzione delegata ai Co.re.com.(recapiti Corecom competente)	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	10 giorni dalla presentazione dell'istanza

Pareri resi all'Autorità Garante per la concorrenza e per il mercato ai sensi dell'art. 1 co.6, lett.c, n.9 della Legge 249/1997 in materia di pratiche commerciali scorrette. Artt. 1- bis e 6 Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206	DTC	Ufficio tutela dei diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica e i rapporti con le associazioni dei consumatori, Giovanni Santella , 081.5829784, agcom@cert.agcom.it	URP: info@agcom.it tel. 800185060, da rete mobile 081750750	30 giorni dalla richiesta di parere. 45 giorni nel caso siano stati presentati impegni
---	-----	---	--	--

Indicare se il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'Autorità	Strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato	link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o tempi previsti per la sua attivazione	Modalità per l'effettuazione dei pagamenti, con pubblicazione delle informazioni necessarie per i pagamenti informatici
NO	strumenti di tutela ordinari (ricorso TAR Lazio)	n.a.	n.a.

NO	strumenti di tutela ordinari (ricorso TAR Lazio)	n.a.	n.a.
----	--	------	------

NO	strumenti di tutela ordinari (ricorso TAR Lazio)	n.a.	n.a.
----	--	------	------

NO	strumenti di tutela ordinari (ricorso TAR Lazio)	n.a.	n.a.
----	--	------	------

NO	strumenti di tutela ordinari (ricorso TAR Lazio)	n.a.	In caso di sanzione, il versamento della somma ingiunta va effettuato, entro 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza ingiunzione, in favore della Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2380, capo X, bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN n. IT 42H 01000 03245 348 0 10 2380 00 evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. XX/CONS"
----	---	------	--

NO	n.a.	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	n.a.
----	------	---	------

NO	strumenti di tutela ordinari (ricorso TAR Lazio)	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm n.a.
----	--	--

NO	n.a.	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm n.a.
----	------	--

NO

n.a.

n.a.

n.a.

natori

	PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE				
Nominativo e recapiti del soggetto titolare del potere sostitutivo, da esercitarsi in caso di inerzia, e modalità per attivare tale potere	Atti e documenti da allegare all'istanza	Modulistica, compresi i fac-simile per le autocertificazioni	Uffici ai quali rivolgersi per informazioni	Recapiti telefonici istituzionali	Caselle di posta elettronica istituzionali a cui presentare le istanze
Segretario Generale / istanza	richiesta di rimozione: fotografie attestanti il degrado della PTP	n.a.	Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio servizio universale trasparenza e regolamentazione	tel. 0817507838	cabinatелефonica@cert.agcom.it

Segretario Generale / istanza	n.a.	n.a.	Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio servizio universale trasparenza e regolamentazi one	tel. 0817507838	agcom@cert.agcom.it
-------------------------------------	------	------	--	--------------------	--

Segretario Generale / istanza	n.a.	n.a.	Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio servizio universale trasparenza e regolamentazi one	tel. 0817507838	agcom@cert.agcom.it
-------------------------------------	------	------	--	--------------------	--

Segretario Generale / istanza	n.a.	n.a.	Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio servizio universale trasparenza e regolamentazi one	tel. 0817507838	agcom@cert.agcom.it
-------------------------------------	------	------	--	--------------------	--

Segretario Generale / istanza	Documentazio ne afferente alla denuncia (ad es.: contratti, fatture, reclami, risposte ai reclami, etc.)	Modello D https://www.agcom.it/denunce-all-autorita	Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio garanzie e e tutele	tel. 081.7507543	agcom@cert.agcom.it t.agcom.it oppure denunce_u gsv@cert.a gcom.it
-------------------------------------	--	--	--	---------------------	---

n.a.	Documentazio ne afferente alla controversia	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio garanzie e e tutele	tel. 081.7507543	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm
------	--	---	--	---------------------	---

per le procedure di definizione delle controversie di competenza dell'Autorità (in materia di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, art. 22 del Regolamento), il potere sostitutivo è esercitato dal Segretario generale.

Documentazio	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	tel. 081.7507543	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm
--------------	---	---	------------------	---

funzione delegata al Co.re.com. competente

Documentazio	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	tel. 081.7507543	https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm
--------------	---	---	------------------	---

n.a.

n.a.

n.a.

Ufficio
relazioni con il
pubblico -
Ufficio per i
diritti degli
utenti di reti e
servizi di
comunicazione
,

tel 066964411 agcom@cert.agcom.it