VISTA la propria delibera n. 14/03/CONS, recante "Avvio del procedimento finalizzato alla verifica della sussistenza di posizioni dominanti nel settore televisivo ai sensi dell'articolo 2, comma 7 della legge 31 luglio 1997, n. 249", notificata in data 7 febbraio 2003 e pubblicata in pari data sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 31;

VISTO il numero dei soggetti partecipanti al procedimento, la complessità dei relativi interventi e correlate memorie presentate nonché delle problematiche emerse dall'istruttoria;

RITENUTO che occorra procedere ad una serie di ulteriori approfondimenti ed adempimenti da effettuare al fine di concludere il procedimento;

VISTA la proposta motivata presentata dal responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Ing. Vincenzo Monaci, relatore ai sensi dell'articolo 32, comma 3, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

DELIBERA

Articolo unico

1. Al fine di effettuare ulteriori approfondimenti e di procedere agli adempimenti necessari per la conclusione del procedimento, il termine del procedimento avviato con la delibera n. 14/03/CONS è prorogato di trenta giorni ai sensi dell'articolo 4, comma 5, del regolamento di cui alla delibera n. 26/99, citato in premessa.

2. Il responsabile del procedimento provvede alla notifica della proroga dei termini nei confronti dei soggetti che partecipano al procedimento, secondo le modalità di cui all'articolo 4, comma 3, del regolamento indicato in premessa.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità e nel sito web: www.agcom.it

Napoli, 4 giugno 2003

Il Commissario relatore
VINCENZO MONACI

Il Presidente
ENZO CHELI

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Segretario generale
ALESSANDRO BOTTO

DELIBERA N. 202/03/CONS

CHIUSURA DELL'ISTRUTTORIA FINALIZZATA ALLA VERIFICA DELLA SUSSISTENZA DI POSIZIONI DOMINANTI NEL SETTORE TELEVISIVO AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, COMMA 7 DELLA LEGGE 31 LUGLIO 1997, N. 249 E FISSAZIONE DELL'AUDIZIONE CONCLUSIVA

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 4 giugno 2003;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni recante norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 2;

VISTA la propria delibera n. 26/99, recante "Regolamento in materia di costituzione e mantenimento di posizioni dominanti nel settore delle comunicazioni" e, in particolare, gli articoli 14 e 15;

VISTA la propria delibera n. 14/03/CONS, recante "Avvio del procedimento finalizzato alla verifica della sussistenza di posizioni dominanti nel settore televisivo ai sensi dell'articolo 2, comma 7, della legge 31 luglio 1997, n. 249", notificata in data 7 febbraio 2003 e pubblicata in pari data sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 31;

VISTA la propria delibera n. 201/03/CONS recante "Proroga del termine per la conclusione del procedimento finalizzato alla verifica della sussistenza di posizioni dominanti nel settore televisivo ai sensi dell'articolo 2, comma 7 della legge 31 luglio 1997, n. 249"

VISTA la relazione finale presentata dal responsabile del procedimento, Avv. Gilberto Nava, recante le risultanze istruttorie;

VISTA la proposta di chiusura dell'istruttoria presentata dal predetto responsabile ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del regolamento in premessa di cui alla delibera n. 26/99;

UDITA la relazione del Commissario Ing. Vincenzo Monaci relatore ai sensi dell'articolo 32, comma 3 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

DELIBERA

Art. 1

1. Ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del regolamento di cui alla delibera n. 26/99, citato in premessa, l'istruttoria finalizzata alla verifica della sussistenza di posizioni dominanti nel settore televisivo ex articolo 2, comma 7, della legge 249/97, è dichiarata conclusa.

2. Il responsabile del procedimento è autorizzato a procedere all'invio della comunicazione delle risultanze istruttorie, ai soggetti di cui all'articolo 5, comma 1, del menzionato regolamento, secondo quanto previsto dall'articolo 15 del regolamento stesso.

3. Il termine per la presentazione di eventuali osservazioni e memorie conclusive da parte dei soggetti di cui al precedente comma è perentoriamente fissato entro il 16 giugno 2003.

Art. 2

1. Ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del regolamento indicato in premessa, la data dell'audizione conclusiva, qualora richiesta, è fissata per il giorno 19 giugno 2003, alle ore 10.00 presso la sede dell'Autorità in Napoli, Centro Direzionale is. B5.

2. La presente delibera è notificata, unitamente alle risultanze istruttorie, secondo le modalità di cui al comma 3 dell'articolo 4 del citato regolamento, ai soggetti che partecipano al procedimento ai sensi dell'art. 5 ed è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità e nel sito web: www.agcom.it

Napoli, 4 giugno 2003

Il Commissario relatore
VINCENZO MONACI

Il Presidente
ENZO CHELI

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Segretario generale
ALESSANDRO BOTTO

PAGINA BIANCA

REGOLAMENTO IN MATERIA DI SONDAGGI

DELIBERA N. 153/02/CSP

APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA

L'AUTORITÀ

NELLA seduta della Commissione per i servizi e i prodotti del 25 luglio 2002;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, e in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera *b)*, n. 12, che attribuisce alla Commissione per i servizi e i prodotti il compito di emanare un regolamento che detti i criteri per la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa e l'articolo 1, commi 29, 30, 31;

VISTA la legge 22 febbraio 2000, n.28, *Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*;

VISTA la propria Delibera n. 16/02/CSP, *Consultazione pubblica in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 38 del 22 gennaio 2002;

VISTI i risultati della citata consultazione pubblica;

UDITA la relazione del Commissario dott. Giuseppe Sangiorgi, ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 12, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il seguente regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa.

2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato all'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana ed entra in vigore il sessantesimo giorno dalla sua pubblicazione.

La presente delibera è pubblicata nel bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito *web* dell'Autorità: www.agcom.it.

Napoli, 25 luglio 2002

Il Commissario relatore
GIUSEPPE SANGIORGI

Il Presidente
ENZO CHELI

Il Segretario della Commissione
PIERLUIGI MAZZELLA

ALLEGATO A
ALLA DELIBERA N. 153/02/CSP DEL 25 LUGLIO 2002

REGOLAMENTO IN MATERIA DI PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA

Art. 1
Definizioni

Ai fini del presente regolamento si intende per:

a) "*sondaggio*": ogni rilevazione di opinioni, comportamenti, giudizi, atteggiamenti, previsioni, atti e fatti effettuata con metodo campionario, probabilistico o non probabilistico, che consente di generalizzare i risultati al collettivo di riferimento; il metodo di individuazione delle unità che fanno parte del campione e la estensione dei risultati al collettivo rispettano i criteri statistici definiti dai codici di autoregolamentazione adottati dalle associazioni professionali maggiormente rappresentative sul piano nazionale e internazionale;

b) "*inchiesta*" una rilevazione non rappresentativa che prevede una selezione dei rispondenti effettuata senza impiegare metodi statistici adeguati, il cui risultato non può essere generalizzato;

c) "*committente*": ogni persona fisica o giuridica che commissiona la realizzazione di un sondaggio;

d) "*acquirente*": ogni persona fisica o giuridica che acquista i risultati del sondaggio in modo totale o parziale;

e) "soggetto realizzatore": ogni persona fisica o giuridica che ha organizzato e realizzato il sondaggio per proprio conto o per conto di altri;

f) "*intervista*": ogni forma di contatto diretto o indiretto tra intervistatore e intervistato, indipendentemente dalla tecnica utilizzata, volto alla raccolta delle informazioni oggetto del sondaggio;

g) "*mezzo di comunicazione di massa*": ogni mezzo di comunicazione o diffusione, quali le comunicazioni audiovisive e multimediali realizzate con qualsiasi mezzo tecnico, anche Internet, l'editoria, le agenzie di stampa, i giornali quotidiani ed i periodici, anche elettronici;

h) "*documento*": ogni descrizione e specificazione in forma di testo, grafica, fotocinematografica, elettronica o di qualunque altra specie del contenuto, delle modalità tecniche e metodologiche seguite per la realizzazione di un sondaggio

Art. 2
Modalità di pubblicazione e diffusione

1. La pubblicazione e diffusione integrale o parziale dei risultati dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, comprese le agenzie di stampa, è corredata, a cura del responsabile del mezzo di comunicazione di massa, da una "nota informativa". Essa deve contenere le indicazioni di seguito elencate, delle quali è responsabile il "soggetto realizzatore" del sondaggio:

a) il soggetto che ha realizzato il sondaggio;

b) il nome del committente e dell'acquirente;

c) il tipo di rilevazione, l'universo o collettivo di riferimento, la tipologia degli "intervistati" e il tipo di campione, specificando che si tratta di un "sondaggio" rappresentativo;

d) l'estensione territoriale del sondaggio (nazionale, regionale, provinciale, etc.);

e) la consistenza numerica del campione di intervistati, il numero o la percentuale dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate;

f) la data o periodo in cui è stato condotto il sondaggio;

g) il testo integrale delle domande rivolte ai rispondenti oggetto della pubblicazione o diffusione dei risultati del sondaggio;

h) indirizzo o sito informatico dove è disponibile il "documento" completo riguardante il sondaggio, documento che deve essere predisposto come specificato al successivo articolo 3.

2. In caso di pubblicazione dei risultati dei sondaggi a mezzo stampa, la "nota informativa", come definita al comma 1, deve essere evidenziata in un apposito riquadro.

3. In caso di diffusione dei risultati dei sondaggi sui mezzi di comunicazione televisiva, la "nota informativa", come definita al comma 1, deve essere trasmessa per tutta la durata di illustrazione del sondaggio.

4. In caso di diffusione radiofonica dei risultati dei sondaggi, la "nota informativa", come definita al comma 1, viene letta al pubblico.

5. Qualunque sia la forma di diffusione dei sondaggi, le informazioni devono essere divulgate nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali e sensibili, ovvero in modo tale che non si possano trarre riferimenti individuali tali da consentire il collegamento con singole persone fisiche o giuridiche.

Art. 3
Modalità di documentazione

1. Il "documento" completo relativo ai sondaggi, i cui risultati sono stati pubblicati o diffusi secondo le indicazioni contenute all'articolo 2, contestualmente alla loro pubblicazione o diffusione sui mezzi di comunicazione di massa, deve essere reso pubblico e disponibile nella sua integrità da parte del "soggetto realizzatore" nell'apposito sito Internet dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (*http://www.agcom.it*), con la specifica indicazione delle metodologie adottate per la realizzazione, e della significatività e limiti dei risultati ottenuti, oltre ad ogni elemento utile al fine della verifica, da parte dell'Autorità, della corrispondenza effettiva di tali metodologie a quelle dichiarate dal soggetto realizzatore del sondaggio. Il documento deve comunque contenere le seguenti informazioni:

a) soggetto che ha realizzato il sondaggio;

b) committente e acquirente;

c) tipo e oggetto del sondaggio (opinioni etc.), universo o collettivo di riferimento, unità intervistate, tipo di campionamento e dettaglio sui criteri seguiti per la formazione del campione;

d) estensione territoriale del sondaggio, con la precisa indicazione dei luoghi dove é stata effettuata la rilevazione (regioni, province, comuni, circoscrizioni comunali);

e) data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio;

f) metodo di raccolta delle informazioni;

g) testo integrale di tutte le domande rivolte ai rispondenti;

h) consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate, percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda;

i) verifica della coerenza delle risposte alle diverse domande;

l) "rappresentatività" dei risultati, in termini di "margine di errore", al livello fiduciario del 95%, delle stime ottenute (valori assoluti, medie, percentuali, etc.) per le variabili più importanti con riferimento agli obiettivi del sondaggio; con riferimento al margine di errore occorre specificare gli eventuali limiti interpretativi dei risultati più analitici contenuti nelle tabelle pubblicate e diffuse.

2. Il soggetto che ha realizzato il sondaggio deve fornire le eventuali informazioni aggiuntive richieste dall'Autorità al fine di effettuare ulteriori verifiche.

Art. 4
Vigilanza e sanzioni

1. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sul rispetto delle disposizioni del presente provvedimento e, verifica, anche mediante il ricorso a soggetti esterni dotati di specifica qualificazione, la completezza e la correttezza della "nota informativa" e del "documento" relativi ai sondaggi, di cui siano stati pubblicati e/o diffusi, in tutto o in parte, i risultati. Le violazioni alle disposizioni del presente provvedimento sono perseguite, d'ufficio o su istanza di parte, dall'Autorità.

2. Al soggetto realizzatore che violi le disposizioni di cui all'articolo 3 o fornisca informazioni, relative al documento e/o alla nota informativa, incomplete o non veritiere si applicano le sanzioni previste all'articolo 1, commi 29 e 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249. In tal caso l'Autorità provvede nei confronti del mezzo di comunicazione di massa, ai sensi del successivo comma 3, ordinando l'integrazione o la rettifica delle indicazioni contenute nella nota indicativa diffusa.

3. Qualora un mezzo di comunicazione di massa diffonda i risultati di un sondaggio non corredati dalla nota informativa, completa di tutte le indicazioni previste all'articolo 2, comma 1, o con modalità difformi da quelle stabilite all'articolo 2, commi 2, 3 e 4, l'Autorità ordina al soggetto responsabile di pubblicare la nota informativa o di effettuare la rettifica o l'integrazione delle indicazioni in essa contenute entro 48 ore, tenuto conto della periodicità di pubblicazione dell'organo informativo in questione, con le medesime modalità di diffusione dei risultati del sondaggio.

4. Se il mezzo di comunicazione di massa non ottempera al provvedimento dell'Autorità di cui ai commi 2 e 3, si applicano le sanzioni amministrative previste all'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

CONTROVERSIE TRA GESTORI E UTENTI

DELIBERA N. 182/02/CONS

ADOZIONE DEL REGOLAMENTO CONCERNENTE LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE INSORTE NEI RAPPORTI TRA ORGANISMI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 19 giugno 2002;

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 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";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni";

VISTO il decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, recante "Disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e in tema di attività giornalistica";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n.77, recante "Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE in materia di telecomunicazioni";

VISTA la raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001, n. 2001/310/CE, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materie di consumo;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 17/98 del 16 giugno 1998, e le successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, approvato con delibera n. 53/99 del 28 aprile 1999;

VISTO il parere del Consiglio Nazionale degli Utenti approvato nella seduta del 4 aprile 2002;

UDITA la relazione del commissario Prof. Silvio Traversa, relatore ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra organismi di telecomunicazioni e utenti.

2. Il testo del regolamento di cui al precedente comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.

3. Le disposizioni di cui alla Sezione II del Regolamento di cui all'allegato A, fatte salve quelle di cui agli articoli 5 e 12 che trovano immediata applicazione, si applicano dalla data di effettivo esercizio delle funzioni delegate, secondo quanto previsto dalle convenzioni con i Comitati regionali per le comunicazioni previste dall'art. 2, Allegato A, della delibera n. 53/99 del 28 aprile 1999.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 19 giugno 2002

Il Commissario relatore
SILVIO TRAVERSA

Il Presidente
ENZO CHELI

Il Segretario generale
ALESSANDRO BOTTO

ALLEGATO A
ALLA DELIBERA N. 182/02/CONS

REGOLAMENTO DI PROCEDURA RELATIVO ALLE CONTROVERSIE FRA ORGANISMI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI

Art. 1
Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

b) "legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;

c) "Commissione", la Commissione per le infrastrutture e le reti;

d) "Dipartimento", il Dipartimento garanzie e contenzioso dell'Autorità;

e) "Corecom", i Comitati regionali per le comunicazioni;

f) "organismo di telecomunicazioni", un ente pubblico o privato, ivi comprese le consociate da esso controllate, al quale sono riconosciuti diritti per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni nonché, se del caso, per la fornitura di servizi pubblici di telecomunicazioni, ivi compreso qualunque servizio interattivo anche se relativo a prodotti audiovisivi, esclusa la diffusione circolare di programmi radiofonici e televisivi;

g) "utenti", le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico;

h) "organi non giurisdizionali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo", gli organismi che svolgono procedure di conciliazione per la risoluzione delle controversie insorte tra consumatori e professionisti, conformemente ai principi di cui alla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE;

i) "rete di telecomunicazioni", un sistema di trasmissione e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o le altre risorse che permettono la trasmissione di segnali tra punti terminali di rete definiti con mezzi a filo, radio, ottici o altri mezzi elettromagnetici;

l) "servizio di telecomunicazioni", un servizio la cui fornitura consiste, in tutto o in parte, nella trasmissione e nell'instradamento di segnali su reti di telecomunicazioni, ivi compreso qualunque servizio interattivo anche se relativo a prodotti audiovisivi, esclusa la diffusione circolare dei programmi radiofonici e televisivi;

m) "reclamo", l'istanza con cui l'utente lamenta un disservizio o solleva una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata e che rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni interessato;

n) "formulario S", il formulario per inoltrare segnalazioni all'Autorità ;

o) "formulario UG", il formulario per promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Corecom.

SEZIONE I
Segnalazioni

Art. 2
Segnalazioni

1. I soggetti, pubblici o privati, organismi di telecomunicazioni o utenti singoli o associati, che intendano informare l'Autorità su violazioni di norme in materia di telecomunicazioni possono comunicare all'Autorità le relative informazioni compilando il formulario S, disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

2. L'Autorità valuta le segnalazioni di cui al comma 1 nell'esercizio dei poteri che le sono per legge attribuiti e nell'elaborazione di programmi di intervento generale.

SEZIONE II
Tentativo obbligatorio di conciliazione

Art. 3
Richiesta di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione

1. Gli utenti, singoli o associati, ovvero gli organismi di telecomunicazioni, che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio.

2. Per determinare la competenza territoriale di cui al comma 1, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica e, in caso di reti telefoniche mobili, al luogo in cui l'utente ha la residenza o il domicilio.

Art. 4
Effetti della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione

1. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1 comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere dalla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

2. Il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza.

Art. 5
Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

1. In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione la sospensione del servizio può essere adottata solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, la sospensione relativa al servizio universale di telecomunicazioni non può essere adottata se non per gravi motivi, quali i casi di frode o d'insolvenza abituale.

2. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

3. A pena di inammissibilità, la richiesta dell'utente deve contenere le informazioni indicate all'articolo 6, comma 1, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

4. Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, trasmette, anche a mezzo fax, copia della richiesta all'organismo di telecomunicazioni, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

5. Il Direttore del Dipartimento, o il suo delegato, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

Art. 6
Procedura dinanzi al Corecom

1. Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni.

2. Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

3. L'istanza è sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

4. L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario UG, pubblicato nel Bollettino ufficiale e disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

Art. 7
Avviso di convocazione delle parti

1. Il Corecom, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, entro sette giorni dal ricevimento dell'istanza e con le medesime modalità di cui all'art. 6, comma 3, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

2. In tale avviso sono specificamente indicati:

a) la data di iscrizione al protocollo dell'istanza;

b) la data e il luogo fissati per la conciliazione;

c) l'oggetto della procedura;

d) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti;

e) il responsabile del procedimento.

Art. 8
Udienza di conciliazione

1. In udienza le parti compaiono personalmente oppure a mezzo di persona munita di procura generale o speciale, idonea a conciliare o transigere la controversia, e possono farsi assistere da avvocati.

2. Il responsabile del procedimento, o persona da lui delegata, invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.

3. In qualsiasi fase della conciliazione il responsabile del procedimento, o il suo delegato, può raccomandare alle parti i termini di una soluzione.

4. Su richiesta motivata, anche di una sola delle parti, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, può fissare un'ulteriore udienza.

Art. 9
Riunione delle procedure pendenti

1. È facoltà del responsabile del procedimento disporre la riunione di più procedimenti pendenti dinanzi al medesimo Corecom e aventi ad oggetto controversie omogenee.

Art. 10
Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura

1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse, in occasione di altro procedimento arbitrale o di un giudizio promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, può utilizzare le dichiarazioni e le offerte di composizione fatte dall'altra parte durante la procedura.

Art. 11
Esito della conciliazione

1. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto.

2. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal responsabile del procedimento, o dal suo delegato, che certifica l'autografia delle sottoscrizioni, costituisce titolo esecutivo.

3. Se una delle parti non partecipa al procedimento o se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su parte dei punti controversi, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, redi-

ge un verbale in cui si annota che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione e si prende atto che non è stato raggiunto un accordo. Nel processo verbale le parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano.

Art. 12
Conciliazione presso altri Organismi

1. Gli utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom di cui alla presente Sezione, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

SEZIONE III
Controversie dinanzi all'Autorità

Art. 13
Richiesta di definizione della controversia da parte dell'Autorità

1. Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di soluzione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del d.P.R. n. 318/1997.

2. L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata al Dipartimento a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o consegnata a mano e deve rispondere ai requisiti di cui all'art. 6.

3. L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

4. Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, sia stata già adita l'Autorità giudiziaria.

Art. 14
Fissazione dell'udienza di discussione

1. Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro sette giorni dal ricevimento della stessa dispone la notifica a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento alle parti dell'invito a comparire all'udienza fissata per la discussione della controversia.

2. In tale avviso sono specificamente indicati:
   a) la data e il luogo fissati per l'udienza;
   b) l'oggetto della procedura;
   c) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
   d) il responsabile del procedimento.

Art. 15
Procedura

1. Per la definizione della controversia è previsto un termine di novanta giorni dal ricevimento della richiesta, salvo casi eccezionali nei quali il Direttore del Dipartimento, su espressa richiesta motivata, può ridurre il termine a sessanta giorni.

2. Le parti, fino a cinque giorni prima dell'udienza di cui all'art. 14, hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, oltre che di prendere visione ed estrarre copia degli atti, con le procedure stabilite dai regolamenti dell'Autorità.

3. Le parti compaiono all'udienza di discussione personalmente o a mezzo del rappresentante legale o di persona munita di procura speciale.

4. Le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da avvocati e consulenti.

5. Al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige sintetico processo verbale.

Art. 16
Mancata comparizione di una delle parti

1. Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte.

2. Nel caso in cui un tale comportamento non sia sorretto da un giustificato motivo, la controparte può tuttavia chiedere che la controversia sia definita.

Art. 17
Attività istruttoria

1. Nel caso in cui il Direttore del Dipartimento disponga l'acquisizione di documenti, perizie o di altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione.

2. I soggetti che sono parte del procedimento possono nominare, dandone comunicazione all'Autorità, un proprio consulente tecnico, il quale può assistere a tutte le operazioni svolte dai consulenti nominati dall'Autorità e presentare relazioni scritte e documenti.

3. I risultati delle attività istruttorie di cui al comma 1 sono comunicati alle parti del procedimento.

Art. 18
Decisione

1. Esaurita la fase istruttoria, il Dipartimento trasmette la documentazione alla Commissione, allegando una relazione e la proposta di decisione.

2. La Commissione, nel caso in cui lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'ulteriore udienza.

3. L'atto vincolante con il quale è definita la controversia è notificato alle parti e pubblicato nel Bollettino ufficiale.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Dipartimento Garanzie e Contenzioso
Ufficio Garanzie

Il presente Formulario è stato redatto dal Dipartimento Garanzie e Contenzioso dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed intende migliorare l'accesso degli utenti e dei consumatori alle forme di tutela previste dalla Legge 31 luglio 1997, n. 249. In particolare il Formulario è il mezzo con il quale gli utenti possono portare a conoscenza dell'Autorità aspetti e/o problemi attinenti ai servizi di telecomunicazioni.

IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI

Per ulteriori informazioni e/o chiarimenti: reclami@agcom.it

DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

Segnalazione presentata da:

Nome e cognome

Indirizzo — Via/Piazza : N° civico:

Città — CAP

Telefono — Fax — E-Mail

Codice Fiscale

Nei confronti del **gestore**:

Codice di Utenza (N° contratto)

Numero telefonico dell'utenza interessata (Solo se servizi di telefonia)