ALLEGATO B ALLA DELIBERA N. 307/03/CONS DEL 5 AGOSTO 2003 - PAG. 2/2

2) CHE IN MERITO A TALE CONTROVERSIA È STATO ESPERITO UN TENTATIVO DI CONCILIAZIONE PRESSO

[ ] IN DATA [ ]

COME RISULTA DAL VERBALE DI MANCATA/PARZIALE* CONCILIAZIONE, CHE SI ALLEGA IN COPIA;

* depennare la voce che non interessa

3) CHE TRA LE PARTI SOPRA INDICATE NON È PENDENTE ALCUNA CONTROVERSI IN SEDE GIUDIZIALE VERTENTE SUL MEDESIMO OGGETTO;

CHIEDE

ALL'AUTORITÀ DI DEFINIRE LA CONTROVERSIA AI SENSI DELL'ART. 18, COMMA 1, DEL D.P.R. N. 318/1997

DOCUMENTI ALLEGATI

Elenco documenti allegati

1
2
3
4
5

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati, dei miei dati personali ai sensi della Legge 31 dicembre 1996, n. 675 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente comunicazione.

LUOGO [ ] DATA [ ] Firma:

ALLEGATO C ALLA DELIBERA N. 307/03/CONS DEL 5 AGOSTO 2003 - PAG. 1/2

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

FORMULARIO

S

Il presente Formulario è stato redatto dall' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al fine di agevolare la segnalazione degli utenti e dei consumatori relativamente alla violazione delle norme di settore da parte degli operatori di telecomunicazioni e alle problematiche attinenti il rapporto di servizio con i propri clienti.
La finalità del formulario, oltre alla verifica dei comportamenti posti in essere dagli operatori, è quella di consentire all'Autorità un monitoraggio anche su basi statistiche delle reali problematiche dell'utenza nel settore.

IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI

DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

Segnalazione presentata da:

Nome e cognome

Indirizzo Via/Piazza: N° civico:

Città CAP

Tel. Fax

Nei confronti dell'operatore

numero telefonico di utenza interessato*

* compilare solo se la Comunicazione riguarda servizi di telefonia

ALLEGATO C ALLA DELIBERA N. 307/03/CONS DEL 5 AGOSTO 2003 - PAG. 2/2

SEGNALAZIONE

Famiglia di servizio — Fonia vocale fissa ☐ Servizi mobili ☐ Servizi Internet ☐

I. SEGNALAZIONE DI:
(scegliere una delle due categorie e indicare la fattispecie)

Violazione della normativa di settore relativa a servizi di comunicazione con riferimento a:	☐
Selezione dell'operatore	☐
Preselezione dell'operatore	☐
Unbundling della linea telefonica	☐
Portabilità del numero fisso	☐
Portabilità del numero mobile	☐
	☐
Qualità del servizio - fonia	☐
Qualità del servizio - dati	☐
Disponibilità del servizio di telefonia pubblica	☐
Schede per Telefonia Pubblica	☐
Blocco selettivo di chiamata	☐
Informazioni da rendere agli utenti	☐
Dati personali e sicurezza delle reti	☐
Fatturazione dettagliata degli addebiti	☐
Altro	☐

Problematiche col proprio operatore per disservizi relativi a:	☐
Contestazione fattura per:	
-traffico fonia vocale	☐
- servizi a valore aggiunto	☐
Attivazione servizi non richiesti	☐
Attivazione profili tariffari non richiesti	☐
Fatturazione servizi disdetti	☐
Interruzione/sospensione del servizio	☐
Schede di ricarica telefonia mobile	☐
Servizi a valore aggiunto mobile	☐
Contestazione clausole contrattuali	☐
Mancata attivazione/disattivazione di un servizio	☐
Tempo di riparazione guasti	☐
Reclami senza risposta	☐
Difficoltà a contattare l'operatore	☐
Informazioni non corrette	☐
Altro	☐

Specificare:

- **Periodo relativo alla anomalia oggetto della segnalazione** Dal ____ Al ____

III. DOCUMENTI ALLEGATI
(allegare esclusivamente copia dei documenti giustificativi)

Elenco documenti allegati

1.
2.
3.
4.
5.

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati, dei miei dati personali ai sensi della Legge 31 dicembre 1996, n. 675 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente comunicazione.

Luogo ____ Data ____ Firma:

REGOLAMENTO IN MATERIA DI SONDAGGI

DELIBERA N. 237/03/CSP
MODIFICHE E INTEGRAZIONI AL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA APPROVATO CON DELIBERA N. 153/02/CSP

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti dell'11 novembre 2003;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, ed in particolare l'articolo 34;

VISTO il regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, approvato con delibera n. 153/02/CSP del 25 luglio 2002 pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana dell'8 agosto 2002, n. 185 ;

VISTA la proposta formulata dal Gruppo di lavoro istituito con determinazione del Segretario Generale n.7/2002 del 2 dicembre 2002;

CONSIDERATA l'opportunità di disciplinare il procedimento diretto all'adozione dei provvedimenti di cui all'articolo 4, comma 2, della delibera n. 153/02/CSP;

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

DELIBERA

Art. 1

1. Il primo periodo dell'articolo 2, comma 1, del regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, approvato con delibera n.153/02/CSP, è sostituito dal seguente: "*Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 8 della legge 22 febbraio 2000, n. 28, 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".*

2. Dopo il comma 2 dell'articolo 3 del regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, approvato con delibera n.153/02/CSP, è inserito il seguente: "*2-bis. Il documento non reca informazioni o indicazioni relative ai risultati del sondaggio effettuato.*"

Art. 2

1. Dopo l'articolo 3 del regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, approvato con delibera n. 153/02/CSP, è inserito il seguente articolo 3-*bis*, rubricato "Attività di verifica": *1. "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigi-*

la 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. Il direttore del Dipartimento vigilanza e controllo, nel caso in cui 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, comunica l'avvio del procedimento al mezzo di comunicazione di massa mediante raccomandata con avviso di ricevimento o comunicazione via fax con avviso di ricevimento.

3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati l'oggetto del procedimento, il termine per la sua conclusione, il termine per presentare le giustificazioni ai sensi del successivo articolo 3-ter, comma 2, l'indicazione dell'ufficio e del responsabile del procedimento nonché una informativa circa la possibilità di dar corso ad un adeguamento spontaneo alla normativa, ai sensi del successivo articolo 3-quater".

2. Dopo l'articolo 3-*bis*, come inserito dal precedente comma, è inserito il seguente articolo 3-ter, rubricato "Termini del procedimento": *"1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale di cui all'articolo 4, comma 2, è di 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione d'avvio del procedimento.*

2. Entro il termine di 24 ore dalla ricezione della comunicazione d'avvio il mezzo di comunicazione di massa trasmette al Dipartimento vigilanza e controllo le proprie giustificazioni in merito ai fatti oggetto del procedimento. Gli elementi di fatto indicati nelle memorie, le deduzioni e i pareri che le parti riterranno opportuno presentare, dovranno trovare puntuale riscontro in documenti probatori da allegare alle memorie stesse".

3. Dopo l'articolo 3-*ter*, come inserito dal precedente comma, è inserito il seguente articolo 3-*quater*, rubricato "Adeguamento spontaneo": *"1. Qualora, successivamente alla ricezione della comunicazione d'avvio del procedimento, il mezzo di comunicazione di massa provveda spontaneamente a pubblicare la nota informativa ovvero a rettificare o integrare le indicazioni in essa contenute, ne dà tempestiva comunicazione al Dipartimento vigilanza e controllo, allegando idonea documentazione da cui risulti l'avvenuto adeguamento.*

2. Il direttore del Dipartimento vigilanza e controllo, ricevuta la comunicazione e la documentazione di cui al comma 1, dispone l'archiviazione del procedimento per intervenuto adeguamento spontaneo da parte del mezzo di comunicazione alle disposizioni di cui all'articolo 2.

3. Il direttore del Dipartimento vigilanza e controllo trasmette all'organo collegiale competente informativa periodica relativa ai procedimenti archiviati per adeguamento spontaneo".

4. Dopo l'articolo 3-*quater*, come inserito dal precedente comma, è inserito il seguente articolo 3-*quinquies*, rubricato "Conclusione dell'istruttoria": *"1. Il direttore del Dipartimento vigilanza e controllo trasmette all'organo collegiale competente per l'adozione del provvedimento finale la proposta di schema di provvedimento di cui all'articolo 4, comma 2, unitamente alla dettagliata relazione relativa all'istruttoria.*

2. L'organo collegiale, esaminata la relazione e valutata la proposta di provvedimento, adotta il provvedimento di cui all'articolo 4, comma 2, ovvero dispone l'archiviazione del procedimento.

3. Il provvedimento, adeguatamente motivato, deve contenere l'espressa indicazione del termine per ricorrere e dell'autorità giurisdizionale a cui è possibile proporre ricorso".

5. Dopo l'articolo 3-*quinquies*, come inserito dal precedente comma, è inserito il seguente articolo 3-*sexies*, rubricato "Comunicazione dei provvedimenti": *"1. Il Dipartimento vigilanza e controllo provvede a notificare i provvedimenti adottati dall'organo collegiale competente, ai sensi del precedente articolo 3-quinquies, con le forme di cui all'articolo 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689, nonché a comunicare mediante raccomandata con avviso di ricevimento i provvedimenti di archiviazione".*

6. L'articolo 4 del regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, approvato con delibera n. 153/02/CSP, è sostituito dal seguente: Articolo 4. Sanzioni. *"1. 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 anche nei confronti del mezzo di comunicazione di massa, ai sensi del successivo comma 2, ordinando l'integrazione o la rettifica delle indicazioni contenute nella nota indicativa diffusa.*

2. 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, al termine del procedimento di cui agli articoli 3-bis e seguenti e in base alla proposta di cui all'articolo 3quinquies, 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.

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

Art. 3

1. Le modifiche e le integrazioni apportate dalla presente delibera si applicano ai procedimenti avviati successivamente alla data della sua entrata in vigore.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana unitamente al testo del regolamento approvato con la delibera n. 153/02/CSP, coordinato con la presente delibera, di cui costituisce l'allegato A.

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

Napoli, 11 novembre 2003

Il Commissario relatore
GIUSEPPE SANGIORGI

Il Presidente
ENZO CHELI

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
per Il Segretario generale
GLORIA MARIA CALLARI

ALLEGATO "A" ALLA DELIBERA N. 237/03/CSP
TESTO DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA, APPROVATO CON DELIBERA N. 153/02/CSP DEL 25 LUGLIO 2002, COORDINATO CON LE MODIFICHE APPORTATE DALLA DELIBERA N. 237/03/CSP DELL'11 NOVEMBRE 2003

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. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 8 della legge 22 febbraio 2000, n. 28, 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;