

Allegato A alla Delibera n. 588/12/CONS

**Documento per la consultazione pubblica in materia di
“Modifiche alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*)
nel settore delle comunicazioni elettroniche approvata con la delibera n. 79/09/CSP”**

Allegato A

Modalità di consultazione

MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

Nell'ambito dell'attività di competenza dell'Autorità relativa alla materia della qualità e delle carte dei servizi, con particolare riferimento alla qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità intende acquisire, tramite consultazione pubblica, commenti, osservazioni, elementi di informazione e documentazione da parte dei soggetti interessati rispetto al documento di cui all'allegato B della presente delibera, inclusi elementi utili alla analisi di impatto della regolamentazione e alla valutazione dei tempi necessari per l'attuazione delle nuove disposizioni ivi proposte.

Conseguentemente l'Autorità

INVITA

ai sensi dell'art. 11 del Codice delle comunicazioni elettroniche, i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, inclusi i servizi radiotelevisivi a pagamento, le associazioni dei consumatori e gli altri soggetti interessati a far pervenire le proprie osservazioni in merito al documento di cui all'allegato B.

Le osservazioni e gli eventuali documenti, recanti la dicitura "**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 588/12/CONS**", nonché l'indicazione della denominazione del soggetto rispondente, dovranno essere inviate **tramite posta certificata al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: agcom@cert.agcom.it**, entro il **termine perentorio di 30 giorni** dalla pubblicazione della delibera n. 588/12/CONS, e relativi allegati, sul sito *web* dell'Autorità, riportando in oggetto la denominazione del soggetto rispondente seguita dalla dicitura sopra riportata.

A discrezione dei rispondenti, le comunicazioni potranno essere inviate anche tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o raccomandata a mano, al seguente indirizzo:

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni dei Consumatori
80143 Napoli - Centro Direzionale, Isola B5
Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 588/12/CONS
All'attenzione del responsabile del procedimento Ing. Mariano Baldi
m.baldi@agcom.it

Si precisa che la trasmissione in formato elettronico tramite posta certificata del rispondente al sopra indicato indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità è sostitutivo dell'invio del documento cartaceo con le modalità esposte.

Si invita in ogni caso a spedire la documentazione anche all'indirizzo e-mail del responsabile del procedimento.

Le comunicazioni devono essere strutturate in modo da contenere le osservazioni del partecipante, in maniera puntuale e sintetica, sui punti di interesse dell'Allegato B, nel rispetto dell'ordine espositivo proposto.

Le comunicazioni fornite dai soggetti che aderiscono alla consultazione non precostituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell'Autorità.

Le parti interessate possono chiedere, con apposita istanza presentata almeno dieci giorni prima della scadenza del termine di 30 giorni sopra indicato, di illustrare nel corso di un'audizione le proprie osservazioni, sulla base del documento scritto inviato in precedenza o consegnato prima dell'inizio dell'audizione stessa.

Ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 453/03/CONS i soggetti partecipanti forniscono anche la propria valutazione dell'impatto esterno delle misure regolamentari proposte.

I soggetti rispondenti dovranno allegare alla documentazione fornita la dichiarazione di cui all'art. 3 del regolamento in materia di accesso, approvato con delibera n. 217/01/CONS, come modificato dalla delibera n. 335/03/CONS, contenente l'indicazione dei documenti o le parti di documento da sottrarre all'accesso e gli specifici motivi di riservatezza o di segretezza che giustificano la richiesta stessa.

In considerazione dell'opportunità di pubblicare i documenti forniti, i soggetti rispondenti dovranno altresì allegare alla documentazione inviata uno specifico "nulla osta alla pubblicazione", per le parti non sottratte all'accesso.

Le comunicazioni pervenute saranno pubblicate, tenendo conto del grado di accessibilità indicato, sul sito internet dell'Autorità, all'indirizzo www.agcom.it.