



**CONSIGLIO REGIONALE
DELLA PUGLIA**

Servizio Corecom Puglia

Allegato 4

**Progettazione, realizzazione e manutenzione
del Sistema Informativo per la Gestione delle conciliazioni e della
definizione delle Controversie tra i gestori Telefonici e gli utenti, del
Registro degli operatori di Comunicazione (ROC), e della graduatoria
per i contributi alle emittenti televisive ai sensi del DM 292/2004**

CIG 2611185207

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

Premessa	3
Art. 1 Schematizzazione flusso di lavoro	3
Art. 2 - Ambiente tecnologico.....	8
Art. 3 - Descrizione delle caratteristiche del software	8
Art. 4 - Reportistica.....	27

Premessa

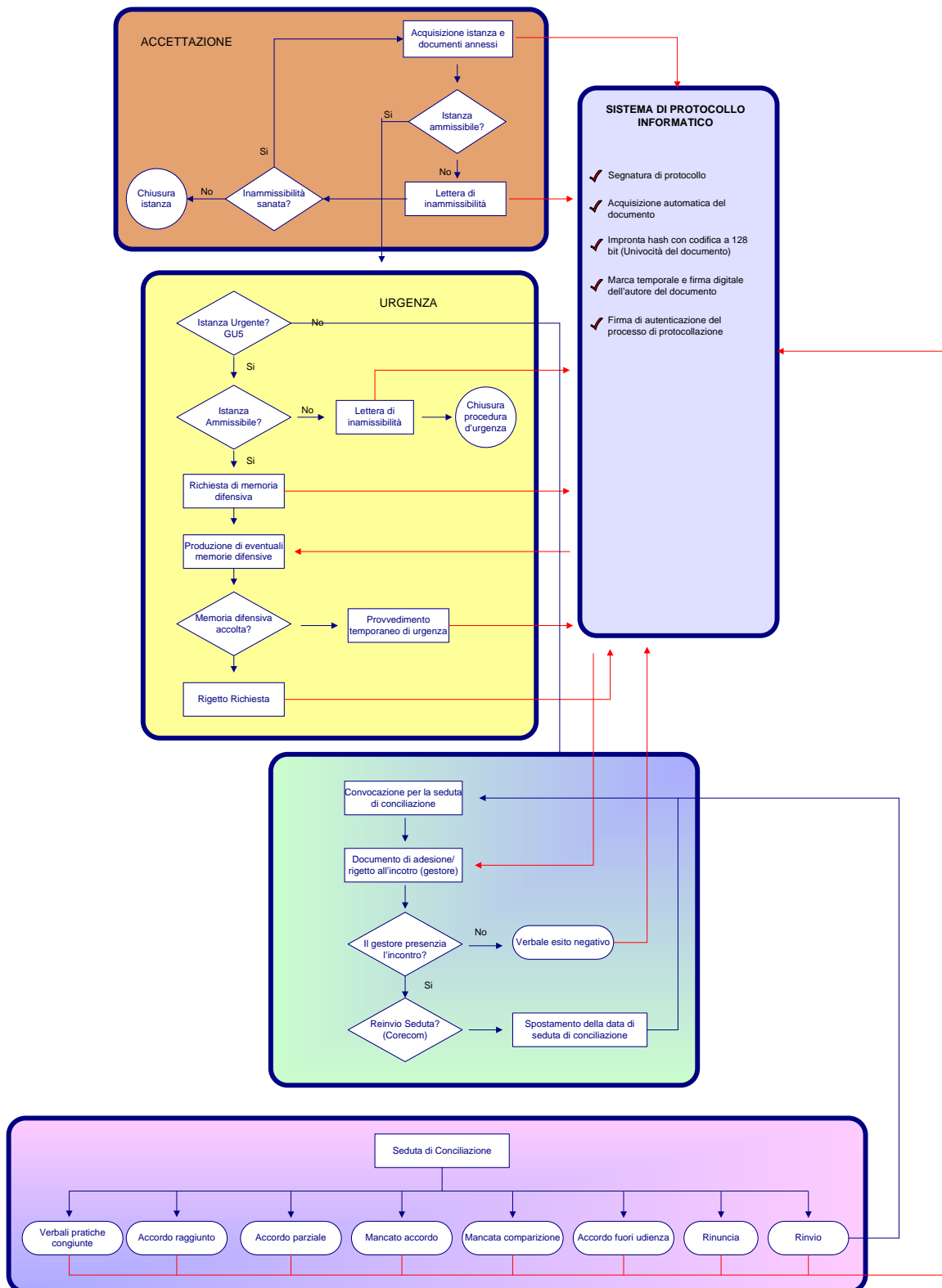
La piattaforma informatica deve prevedere la realizzazione di quattro moduli software che devono permettere di gestire in maniera informatizzata tutti i processi lavorativi legati all'attività di Conciliazione e definizione della Controversia del Corecom Puglia così come indicato dalla delibera 173/07/Cons e successive modifiche ed integrazioni dell'Autorità Garante per le Comunicazioni e devono, inoltre, permettere di informatizzare la gestione documentale relativa alla tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione e alla realizzazione della graduatoria per i contributi alle emittenti televisive ai sensi del DM 292/2004.

Il servizio oggetto dell'offerta deve presentare caratteristiche tecniche e funzionali non inferiori a quelle richieste, ovvero deve soddisfare i requisiti minimi riportati di seguito.

Art. 1 Schematizzazione flusso di lavoro

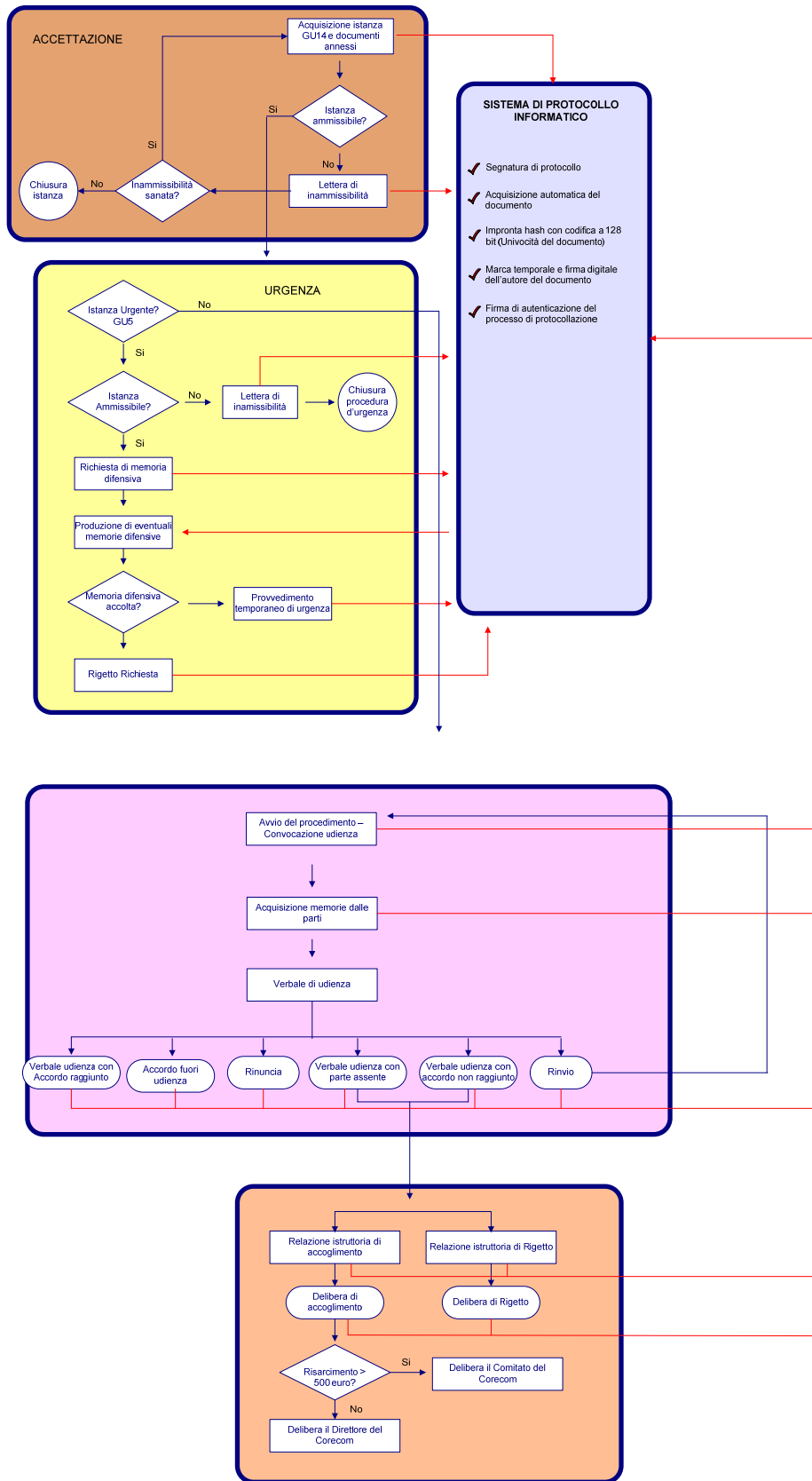
Di seguito verranno schematizzati il flusso di lavoro relativo svolto all'interno della struttura del Corecom, in merito alla delega delle conciliazioni e definizione della controversia tra gestori telefonici e utenti, la gestione e tenuta del registro degli Operatori di Comunicazione, e la realizzazione della graduatoria per i contributi alle emittenti televisive ai sensi del DM 292/2004, che la realizzazione del software oggetto del bando ha l'obiettivo di informatizzare.

Di seguito viene schematizzato il flusso di attività relativo allo svolgimento dell'attività di conciliazione



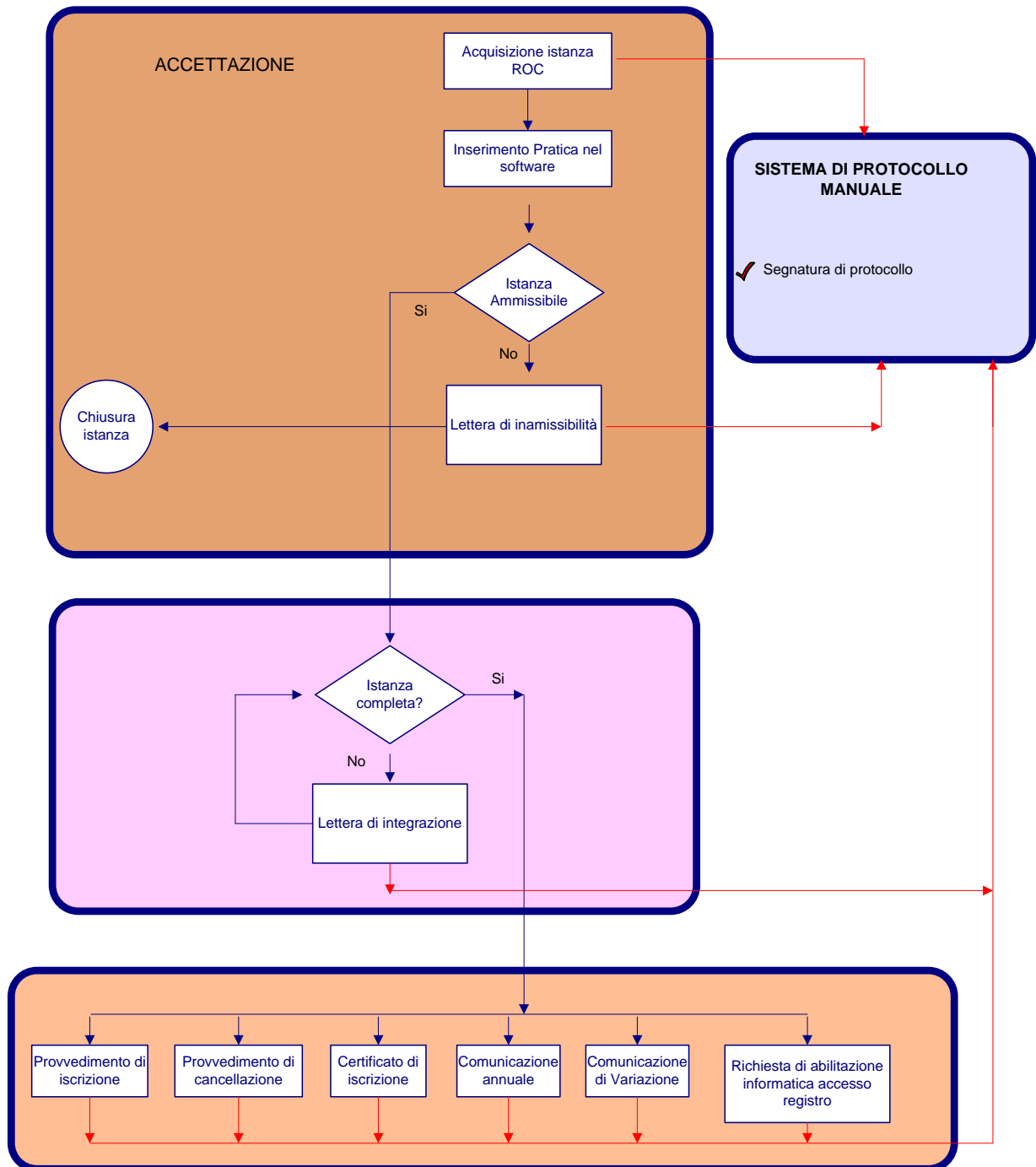
Schema 1

Di seguito viene schematizzato il flusso di attività relativo allo svolgimento dell'attività di definizione della controversia



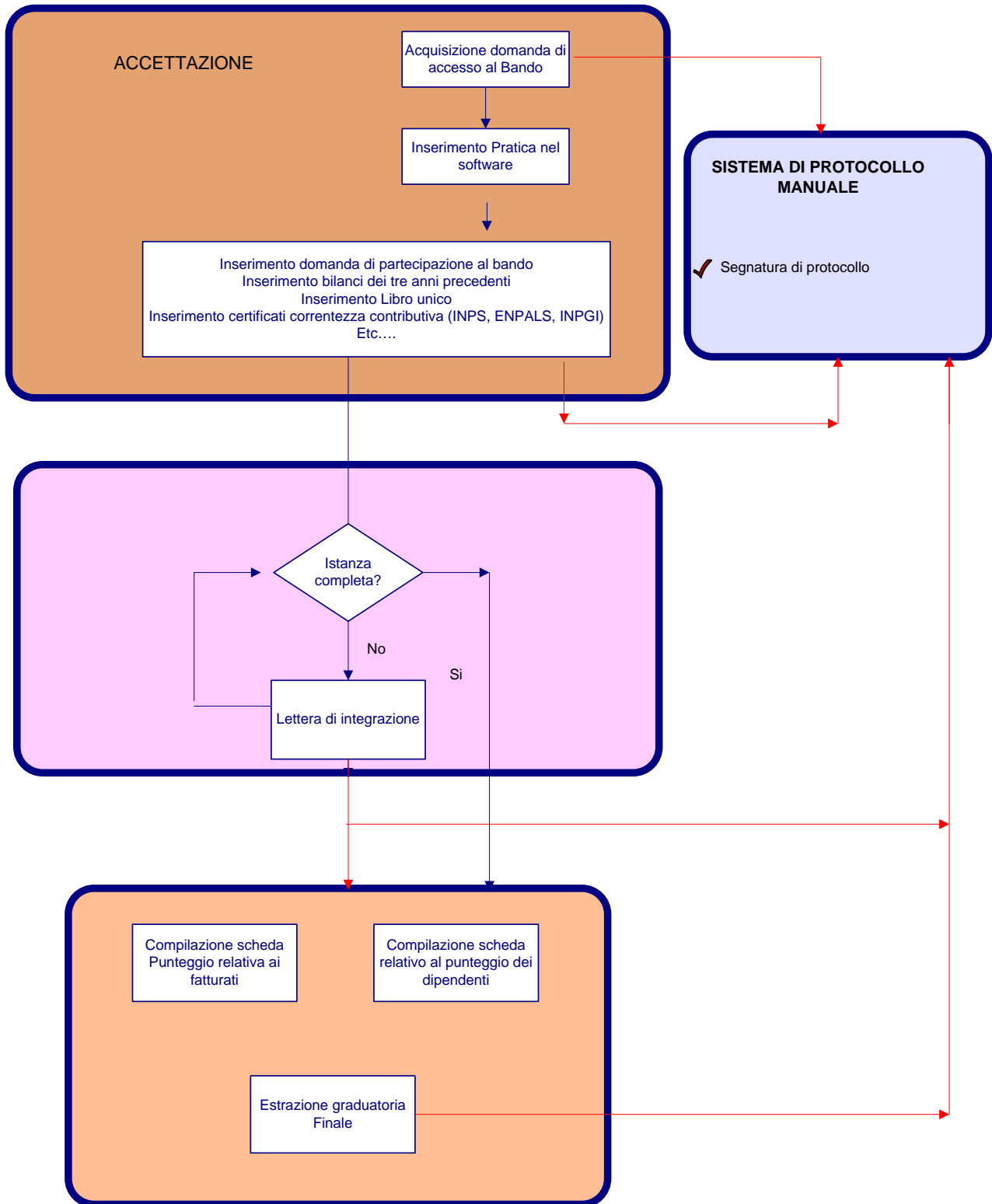
Schema 2

Di seguito viene schematizzato il flusso di attività relativo allo svolgimento della tenuta del registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).



Schema 3

Di seguito viene schematizzato il flusso di attività relativo all'archiviazione digitalizzata e all'istruttoria per la realizzazione della graduatoria delle emittenti televisive che fanno domanda di accesso ai contributi statali ai sensi del Dm 292/2004



Schema 4

Art. 2 - Ambiente tecnologico

La rete del Consiglio regionale, di cui il Corecom fa parte, è stata realizzata su una piattaforma Microsoft.

Esiste un dominio su sistema operativo Windows Server 2003, di cui l'ufficio Corecom fa parte.

Il server di cui il Corecom è dotato, è inglobato nel dominio del Consiglio Regionale, e dispone di un Sistema Operativo Microsoft Windows 2003 ed di un database Sql 2005.

Quindi il software dovrà essere realizzato preferibilmente in maniera tale da utilizzare come database la piattaforma Sql server 2005 ed essere compatibile con il sistema operativo Windows 2003.

Inoltre dovrà avere una tecnologia Client / server che permetta a tutti i Pc dell'ufficio di collegarsi al software.

Art. 3 - Descrizione delle caratteristiche del software

Art. 3.1 - Modulo Conciliazioni

Tutta la documentazione inserita all'interno del software o prodotto automaticamente dallo stesso secondo modelli reinseriti, deve essere debitamente archiviata e protocollata all'interno del Software

Anagrafica

Deve contemplare la possibilità di inserire:

- Gestori Telefonici
- Avvocati del gestore telefonico autorizzato a conciliare
- Conciliatori del Corecom
- Utenti che presentato pratiche e/o istanze
- Legali degli utenti che presentano pratiche e/o istanze

Inserimento pratiche – Modello UG

Il software deve permettere l'inserimento dell'istanza di conciliazione presentata dall'utente secondo la seguente modalità:

Deve essere scelto l'archivio del gestore verso il quale si fa richiesta di conciliazione, all'interno del quale deve essere possibile:

1) Inserire una nuova pratica Modello UG

All'atto dell'inserimento deve essere compilato un form che riporta le stesse caratteristiche del Modello UG (allegato 1) fornito dall'AGCOM, contestualmente la pratica presentata dall'utente in formato cartaceo o digitale deve essere archiviata e protocollata.

In questa fase deve essere previsto un controllo intelligente da parte del software che in caso di inserimento di uno stesso utente o di un stesso numero telefonico, segnali tale circostanza e permetta di scegliere o meno di inserire i dati già presenti nel sistema relativo a tale soggetto.

2) Validazione della pratica

Finito il processo di data entry dei dati della pratica, deve essere possibile rendere la pratica ammissibile o non ammissibile.

Nel caso di ammissibilità, il processo di data entry del modello Ug può considerarsi concluso.

Nel caso di non ammissibilità il software deve permettere di generare in automatico una lettera di inammissibilità predefinita e protocollata nella quale scegliere la motivazione dell'inammissibilità tra un elenco predefinito/modificabile.

N.B. la lettera di inammissibilità deve essere redatta scegliendo tra due opzioni: inammissibilità insanabile (per es. incompetenza territoriale, tentativo di conciliazione già esperito, oggetto non rientrante nell'ambito di applicazione della 173/07/Cons) ovvero sanabile (mancanza di carta di identità, documenti, etc).

All'interno della stessa pratica aperta con modello UG deve essere possibile:

3) Inserimento Modello GU5 – procedura d'urgenza richiesta da parte dell'utente nel caso in cui gli venga interrotto il servizio.

4) All'atto dell'inserimento deve essere compilato un form che riporta le stesse caratteristiche del Modello GU5 (allegato 2) fornito dall'AGCOM, contestualmente la pratica presentata dall'utente in formato cartaceo o digitale deve essere archiviata e protocollata. **Validazione del Modello GU5**

Finito il processo di data entry dei dati della pratica, deve essere possibile rendere la pratica ammissibile o non ammissibile.

Nel caso di non ammissibilità il software deve permettere di generare in automatico una lettera di inammissibilità predefinita e protocollata nella quale scegliere la motivazione dell'inammissibilità tra un elenco predefinito/modificabile (pur in presenza di un UG ammissibile)

Nel caso, invece di ammissibilità del GU5, deve essere generato in automatico una lettera di richiesta di memoria difensiva da inviare al Gestore Telefonico.

Si evidenzia come in linea generale sia per i modello UG che GU5 resi inammissibili deve essere sempre possibile in caso di integrazione procedere con la riammissibilità

5) Pannello di Controllo gestione dei GU5

Come impone la delibera 173/07/Cons e successive modifiche ed integrazioni dell'Autorità Garante delle Comunicazioni le procedure di urgenza hanno una tempistica molto stringente che deve essere rispettata, per cui è necessario avere un pannello di controllo che permetta di gestire/controllare tutti i GU5 presentati secondo il seguente flusso:

Richiesta M.difensiva	Memoria Difensiva	Provvedimento temporaneo	Rigetto	Risoluzione Problematica	Chiusura	Tempo della richiesta del GU5			
-----------------------	-------------------	--------------------------	---------	--------------------------	----------	-------------------------------	--	--	--

Generata la richiesta di memoria difensiva all'atto dell'inserimento del GU5, si attende la memoria difensiva da parte del Gestore Telefonico, ricevuta la quale deve essere archiviata e protocollata nel software, e prevedere la possibilità a seconda del contenuto della stessa di generare in maniera automatica un modello predefinito di:

provvedimento temporaneo nei confronti del gestore telefonico (protocollato in uscita) nel quale inserire manualmente attraverso un campo libero le motivazioni del provvedimento;

Rigetto della richiesta di riattivazione da parte dell'utente (protocollato in uscita): Se la memoria difensiva del gestore telefonico viene accolta, la procedura di urgenza viene chiusa rigettando la richiesta dell'utente.

Se il gestore, invece risolve la problematica oggetto della procedura d'urgenza, si deve comunque generare un verbale di rigetto della richiesta dell'utente per problematica risolta.

Infine a fini statistici devo poter indicare con un check se la problematica è stata risolta e se la procedura d'urgenza è stata chiusa.

Consultazione pratiche in giacenza e archiviazione documenti/comunicazioni

Deve essere possibile con una funzione di ricerca per numero di pratica o nome dell'utente, consultare la pratica inserita nel software e visualizzare tutti i documenti associati a tale pratica (Modello UG-GU5, lettere generate automaticamente: lettere di memoria difensiva, provvedimenti temporanei, verbali, etc..)

Inoltre, deve essere possibile inserire e protocollare eventuale documentazione presentata successivamente alla presentazione della domanda.

Deve essere possibile, quindi salvare in ogni singola pratica tutta la documentazione prodotta o pervenuta successivamente alla presentazione della domanda, attribuendo a questa una opportuna "etichetta" che identifichi il documento.

In tal senso deve essere prevista la possibilità di inserire come allegato il Modello D per denunciare eventuali violazioni della normativa di settore o per segnalare problematiche riscontrate con il proprio operatore da parte di un utente da inviare all'AGCOM, e deve essere prevista una funzione statistica che mi permetta di avere mese per mese il numero di segnalazioni pervenute classificandomele per gestore.

Pianificazione tavoli per le sedute di conciliazione con singolo Gestore

Deve essere possibile pianificare i tavoli di conciliazione potendo selezionare le seguenti funzione:

1. Scelta del giorno
2. Scelta del gestore Telefonico
3. Scelta del Legale del Gestore telefonico
4. Scelta del Conciliatore
5. Scelta dell'ora di inizio della prima conciliazione
6. Scelta della durata della conciliazione
7. Scelta delle pratiche non ancora discusse o provenienti da rinvii.

Quando si andranno a creare i tavoli di conciliazioni definiti i parametri da 1 a 6, devono risultare un elenco selezionabile di tutte le pratiche provenienti da verbali di rinvio e quindi da riconvocare, e l'elenco delle pratiche in ordine cronologico di arrivo da inserire nel tavolo.

Alla fine della composizione del tavolo deve essere possibile generare automaticamente tutte le lettere di convocazione per gli utenti.

Le lettere di convocazione generate deve essere possibile inviarle con una procedura automatizzata, a scelta dell'operatore, tramite posta elettronica normale e/o certificata ai gestori telefonici (allegando anche la documentazione presentata dall'utente) e tramite il servizio posta che permette l'invio delle raccomandate on line (tale collegamento è realizzabile abilitando il comando di stampa e permettendo la possibilità di scelta della stampante PDF995 che abilita la procedura di invio)

Deve essere possibile in qualsiasi momento, dopo la generazione del tavolo di conciliazione, modificare

1. Scelta del Legale del Gestore telefonico
2. Scelta del Conciliatore
3. La sostituzione di una pratica
4. La rigenerazione della lettera di convocazione delle pratiche modificate

Inoltre deve essere possibile eliminare un tavolo già creato o una singola pratica da un tavolo già creato, andando ad annullare tutte le lettere di convocazione create compreso il protocollo ad esse assegnato.

Inoltre all'atto della creazione del tavolo di conciliazione deve essere possibile creare una distinta del tavolo in cui vengano elencato:

- Il gestore telefonico
- Il conciliatore
- L'elenco degli utenti della giornata e l'orario in cui è fissata la conciliazione.

Pianificazione tavoli per le sedute di "conciliazione congiunte" (con più gestori)

Deve essere possibile pianificare tavoli congiunti con più gestori telefonici

L'obiettivo è redigere un solo verbale nel quale compaiano tutti i gestori coinvolti e la parte istante.

Automatizzazione dei processi di spedizione documenti.

Per tutti i seguenti documenti generati in automatico dal software

1. Pratica acquisita
2. Richiesta di memoria difensiva – GU5
3. Lettera di riattivazione – GU5
4. Lettera di rigetto – GU5
5. Lettera di inammissibilità istanza
6. Lettera di convocazione
7. Verbale esito negativo (per mancata adesione del gestore)

deve essere possibile:

Utilizzare in maniera automatizzata a scelta dell'utilizzatore una delle seguenti metodologie:

Raccomandata on line (tramite software delle poste) (l'interfacciamento avviene mandando in stampa il documento e scegliendo la stampante pdf995)

Invio automatico attraverso la posta elettronica e/o posta elettronica certificata (attraverso un pulsante deve essere possibile inviare ad indirizzi predefiniti di gestori telefonici ognuno dei documenti indicati in precedenza)

Invio automatico attraverso la posta elettronica e/o posta elettronica certificata (attraverso un pulsante deve essere possibile inviare all'indirizzo indicato dall'utente nel formulario UG ognuno dei documenti indicati in precedenza)

Invio automatico attraverso web fax

Gestione verbali nelle sedute di conciliazione

Durante le sedute di conciliazione, ogni Conciliatore deve poter accedere alle pratiche a lui destinate per quella giornata.

Quindi deve essere presente un pannello giornaliero in cui siano presenti tutti i tavoli di conciliazione della giornata con all'interno l'elenco degli utenti che nella giornata discuteranno il loro caso.

Deve poter selezionare il verbale relativo all'esito della conciliazione tra un elenco di modelli predefiniti a meno della parte variabile relativa alla singola conciliazione che dovrà essere redatta in seduta di conciliazione dal Conciliatore.

I verbali da selezionare devono essere i seguenti:

- Verbale di Esito negativo del tentativo di Conciliazione per mancata adesione
- Verbale di Esito Negativo del Tentativo di Conciliazione per mancata Comparizione
- Verbale di Archiviazione
- Verbale di Rinvio
- Verbale di Accordo Raggiunto

- Verbale di Accordo Parziale
- Verbale di Mancato Accordo
- Verbale di conciliazione congiunta

Nella compilazione del verbale deve essere previsto prima della stampa definitiva e protocollazione con assegnazione di un numero progressivo, una campo in cui inserire il valore in termini economici dell'eventuale risarcimento riconosciuto all'utente.

Tale valore dovrà essere poi riportato in una opportuna statistica

Gestione dei Verbali con esito negativo per mancata adesione

Nel caso in cui il Gestore Telefonico non dia conferma della sua presenza in seduta di conciliazione almeno 10 giorni prima, deve essere generato automaticamente un verbale di esito negativo per ogni utente presente nel tavolo di conciliazione.

Chiusura della pratica

Ogni procedimento si deve ritenere chiuso con la redazione di un:

- Verbale di Accordo Raggiunto
- Verbale di Accordo Parziale
- Verbale di Mancato Accordo
- Verbale di Esito negativo del tentativo di Conciliazione per mancata adesione
- Verbale di Esito Negativo del Tentativo di Conciliazione per mancata Comparizione
- Verbale di Archiviazione

In tal caso la pratica deve ritenersi chiusa e non più visibile nell'archivio relativo al gestore telefonico corrispondente.

Deve essere previsto tuttavia un archivio storico in cui devono essere presenti tutte le pratiche sia ancora aperte che chiuse.

Inoltre deve essere possibile inserire ulteriore documentazione/comunicazioni che pervengono successivamente alla redazione del verbale e chiusura della pratica.

Gestione delle statistiche

Devono essere implementate le seguenti statistiche secondo quello che è il modello richiesto dall'Autorità

(vedi allegato 3)

Inoltre deve essere possibile estrarre le seguenti informazioni dal programma:

1. Riepilogo incontri di conciliazione mensile riportanti:

- Data del tavolo di conciliazione
- Orario di inizio della prima conciliazione

- Orario di inizio dell'ultima conciliazione
 - Ente gestore coinvolto
 - Nome del conciliatore
2. Riepilogo grafico numero di istanze di conciliazione pervenute su base mensile rappresentate per l'intero anno
 3. Suddivisione per provincia delle istanze di conciliazione pervenute su base mensile e annua.
 4. Suddivisione delle istanze di conciliazione per tipologia di servizio:
 - Telefonia fissa
 - Telefonia mobile
 - Internet
 - Pay TV
 5. Suddivisione istanze di conciliazione per oggetto della controversia
 6. Suddivisione istanze di conciliazione per presenza del legale
 7. Distribuzione istanze per gestore su base mensile e annua
 8. Distribuzione mensile delle udienze su base annua
 9. Richieste di riattivazione pervenute (grafico mensile su base annua)
 10. Grafico con richieste di riattivazione ammesse e non ammesse
 11. Grafico sugli esiti delle richieste di riattivazione
 - Riattivazione a seguito di richiesta di informazioni al gestore
 - Ingiunzione di riattivazione
 - Rigetto della richiesta di riattivazione
 12. Richieste di informazioni censite dal Call center

Art. 3.2 - Descrizione delle caratteristiche del software – Modulo Definizione delle Controversie

Introduzione

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, ai sensi dell'articolo 8 e 12 commi 3 e 4 della delibera 173/07/Cons, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al Corecom di definire la controversia.

Inserimento pratiche – Modello GU14

Il software deve permettere l'inserimento dell' istanza di definizione della controversia presentata dall'utente secondo la seguente modalità:

Deve essere scelto l'archivio del gestore verso il quale si fa richiesta di conciliazione, all' interno del quale deve essere possibile:

1) Inserire una nuova pratica Modello GU14

All'atto dell'inserimento deve essere compilato un form che riporta le stesse caratteristiche del Modello GU14 (allegato 4) fornito dall'AGCOM, contestualmente l'istanza presentata dall'utente in formato cartaceo o digitale deve essere archiviata e protocollata. In tale fase deve essere anche indicato il funzionario istruttore che responsabile del procedimento.

2) Validazione della pratica

Finito il processo di data entry dei dati della pratica, deve essere possibile rendere la pratica, affidata al funzionario istruttore, ammissibile o non ammissibile.

Nel caso di non ammissibilità il software deve permettere di generare in automatico una lettera di inammissibilità predefinita nella quale scegliere la o le motivazioni dell'inammissibilità tra un elenco predefinito/modificabile.

3) Avvio del procedimento – Pianificazione tavoli di udienza per le sedute con singolo gestore.

Deve essere possibile pianificare i tavoli di conciliazione potendo selezionare le seguenti funzioni:

1. Scelta del giorno
2. Scelta del gestore Telefonico
3. Scelta del Legale del Gestore telefonico
4. Scelta del responsabile dell'istruttoria
5. Scelta dell'ora di inizio della prima udienza
6. Scelta della durata della conciliazione
7. Scelta delle pratiche non ancora discusse o provenienti da rinvi.
8. Scelta dei tempi per la ricezione delle memorie (inserimento della data)
9. Scelta dei tempi per eventuali repliche (numero di giorni)

Alla fine Deve essere possibile generare una lettera di avvio del procedimento amministrativo ai sensi dell'art. 15 della nuova 173 che dovrà essere inviata in automatico all'indirizzo dei gestori telefonici interessati (con raccomandata e con e-mail certificata) e all'indirizzo dell'istante.

Deve essere possibile in qualsiasi momento, dopo la generazione del tavolo di conciliazione, modificare

10. Scelta del Legale del Gestore telefonico

Poiché l'intera procedura deve rispettare i termini previsti dalla delibera 173/07/CONS, nonché i termini imposti dal responsabile del procedimento per l'invio di eventuali memorie difensive, si richiede di realizzare un pannello di controllo sullo stato di avanzamento della pratica, che permetta di segnalare lo scadere dei termini.

Deve essere quindi possibile inserire e protocollare le memorie ricevute ed generare una lettera di richiesta di integrazione alle parti.

4) Inserimento Modello GU5 – procedura d'urgenza

All'atto dell'inserimento deve essere compilato un form che riporta le stesse caratteristiche del Modello GU5 (allegato 2) fornito dall'AGCOM, contestualmente la pratica presentata dall'utente in formato cartaceo o digitale deve essere archiviata e protocollata.

5) Validazione del Modello GU5

Finito il processo di data entry dei dati della pratica, deve essere possibile rendere la pratica del GU5 ammissibile o non ammissibile.

Nel caso di non ammissibilità il software deve permettere di generare in automatico una lettera di inammissibilità predefinita e protocollata nella quale scegliere la motivazione dell'inammissibilità tra un elenco predefinito/modificabile.

La lettera di inammissibilità del solo GU5, a prescindere dall'istanza di definizione

In caso invece di ammissibilità del GU5, deve essere generato in automatico una lettera di richiesta di memoria difensiva da inviare al Gestore Telefonico.

Deve essere possibile riammettere un GU5 reso inammissibile.

6) Pannello di Controllo gestione dei GU5

Come impone la delibera 173/07/Cons e successive modifiche ed integrazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni le procedure di urgenza hanno una tempistica molto stringente che deve essere rispettata, per cui è necessario avere un pannello di controllo che permetta di gestire/controllare tutti i GU5 presentati secondo il seguente flusso:

Richiesta M.difensiva	Memoria Difensiva	Provvedimento temporaneo	Rigetto	Risoluzione Problematica	Chiusura	Tempo GU5			
--------------------------	----------------------	-----------------------------	---------	-----------------------------	----------	--------------	--	--	--

Generata la richiesta di memoria difensiva all'atto dell'inserimento del GU5, si attende la memoria difensiva da parte del Gestore Telefonico, ricevuta la quale deve essere archiviata e protocollata nel software, e prevedere la possibilità a seconda del contenuto di generare in maniera automatica un modello predefinito di:

provvedimento temporaneo (protocollato) nel quale inserire manualmente le motivazioni del provvedimento

Rigetto della richiesta di memoria difensiva (protocollata)

Infine a fini statistici devo poter indicare con un check se la problematica è stata risolta e se la procedura d'urgenza è stata chiusa.

7) Consultazione pratiche in giacenza e archiviazione documenti/comunicazioni

Deve essere possibile con una funzione di ricerca per numero di pratica o nome dell'utente, consultare la pratica inserita nel software e visualizzare tutti i documenti associati a tale pratica (Modello GU14-GU5, lettere generate automaticamente: lettere di memoria difensiva, provvedimenti temporanei etc.)

Inoltre deve essere possibile inserire e protocollare eventuale documentazione presentata successivamente alla presentazione della istanza.

8) Udienze

Gestione dei rinvii prima dell'udienza di definizione: se una delle due parti chiede il rinvio motivato dell'udienza si deve poter redigere apposito verbale da inviare alle parti congiuntamente.

Gestione verbali nelle sedute di definizione

Durante le sedute di definizione, ogni operatore deve poter accedere alle pratiche a lui destinate per quella giornata.

Deve poter selezionare il verbale relativo all'esito dell'udienza tra un elenco di modelli predefiniti.

In tutti i verbali di udienza deve essere prevista la possibilità di segnalare la presenza o l'assenza delle parti o di una sola parte e la dicitura fissa che le parti o la parte presente, su richiesta del funzionario istruttore, dichiara o dichiarano che non esistono procedimenti giudiziari in corso vertenti sul medesimo oggetto dell'attuale procedimento.

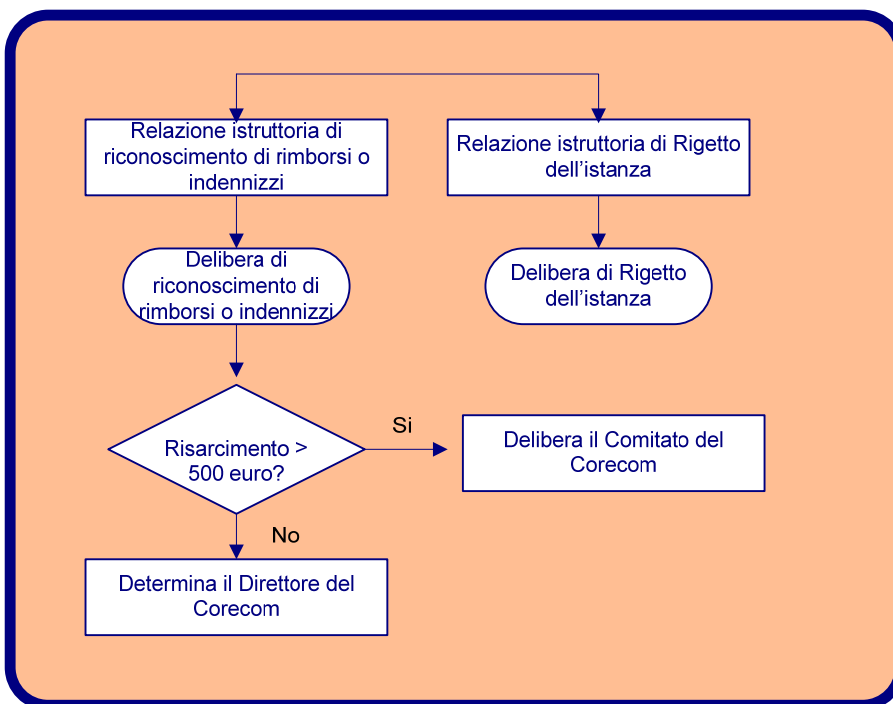
I verbali da selezionare devono i seguenti:

- Verbale di accordo in cui l'istante dichiara di accettare l'offerta della controparte e, per l'effetto, di rinunciare al proseguimento del procedimento e ad ogni ulteriore pretesa con riferimento ai fatti inerenti la propria istanza. In questo caso bisogna inserire la seguente dicitura : Il funzionario istruttore preso atto dell'accordo transattivo raggiunto dalle parti e della conseguente cessazione del contendere, informa le stesse che si procederà all'archiviazione del procedimento e, alle ore....., dichiara conclusa l'udienza.
- Verbale di mancato accordo nel quale il funzionario istruttore preso atto di quanto dichiarato dalle parti (lasciare spazio per tali dichiarazioni) si riserva di procedere all'acquisizione di ulteriori eventuali elementi istruttori e di provvedere alla definizione della controversia in assenza di accordo.

- Verbale di rinvio con proposta di transazione nel quale si attesta l'esistenza di una proposta transattiva pervenuta in udienza o fuori udienza da parte del gestore da inviare all'utente, se non presente in udienza, per la relativa accettazione e chiusura del procedimento.
- Verbale di Rinvio dell'udienza da parte dell'istante o da parte del gestore o su richiesta del funzionario istruttore.
- Verbale di Archiviazione per a) Accordo Fuori Udienza; b) per Improcedibilità; c) Per Rinuncia

Nel caso di rinvio, la pratica dovrà essere resa disponibile per una nuova convocazione.

La dove si debba procedere la Definizione della controversia in caso di mancato accordo nella fase precedente, si dovrà procedere alla redazione di una relazione istruttoria che porterà o ad una proposta di riconoscimento di rimborsi o indennizzi o ad un rigetto dell'istanza. In tal senso proprio per la complessità della relazione e la difficoltà di una standardizzazione, sia la relazione istruttoria che la delibera o determina finale saranno realizzate con programmi di video scrittura e inserite nel software al fine di essere protocollate ed archiviate, concorrendo pertanto alla statistiche.



Infine come ultimo atto deve essere necessario inserire nell'archivio della pratica la notifica di inoltro della delibera/determina alle parti e conseguente pubblicazione.

9) Gestione delle statistiche

Deve essere implementate le seguenti statistiche (vedi Allegato)

1. Riepilogo incontri di definizione della controversia mensile riportanti :
 - Data del tavolo di udienza
 - Orario di inizio della prima udienza
 - Orario di inizio dell'ultima udienza
 - Ente gestore coinvolto
 - Indicazione del funzionario istruttore
 - Indicazione del responsabile del procedimento
2. Riepilogo grafico numero di istanze di definizione della controversia pervenute su base mensile rappresentate per l'intero anno
3. Suddivisione per provincia delle istanze di definizione della controversia pervenute su base mensile e annua.
4. Suddivisione delle istanze di definizione della controversia per tipologia di servizio:
 - Telefonia fissa
 - Telefonia mobile
 - Internet
 - Pay TV
5. Suddivisione istanze di definizione della controversia per oggetto della controversia
6. Suddivisione istanze di definizione della controversia per presenza del legale
7. Distribuzione istanze per gestore su base mensile e annua
8. Distribuzione mensile delle udienze su base annua
9. Richieste di riattivazione pervenute (grafico mensile su base annua)
10. Grafico con richieste di riattivazione ammesse e non ammesse
11. Grafico sugli esiti delle richieste di riattivazione
 - Riattivazione a seguito di richiesta di informazioni al gestore
 - Ingiunzione di riattivazione
 - Rigetto della richiesta di riattivazione

Art. 3.3 - Descrizione delle caratteristiche del software – Modulo Gestione Registro degli Operatori di Comunicazione

Gestione anagrafica e protocollazione

Il software deve permettere di inserire l'anagrafica dell'operatore di Comunicazione che fa richiesta di iscrizione, permettendo di inserire:

- Operatore di comunicazione
- Codice fiscale (anche numerico)
- Indirizzo sede legale
- Comune sede legale

- Prov.
- Cap
- Telefono
- Indirizzo e-mail
- Tipologia di Attività
- Data di presentazione della domanda
- Numero fascicolo ROc
- Numero iscrizione al ROC

Permettere l'archiviazione ottica e la protocollazione della pratica presentato.

Permettere di poter assegnare la pratica al funzionario preposto.

Il flusso documentale dell'attività è il seguente:

Ammissibilità della pratica.

Nel caso di inammissibilità deve potersi generare in automatico una lettera di inammissibilità secondo una casistica predefinita. L'inammissibilità normalmente è legata ad incompetenza territoriale o non necessità per l'operatore di iscriversi al Registro.

Istruttoria della pratica

Il software deve poter generare una lettera di richiesta di integrazione secondo un modello predefinito con la possibilità di inserire manualmente le motivazioni dell'integrazione.

Deve permettermi di generare in automatico il :

- Provvedimento di iscrizione (con una numerazione progressiva per anno del provvedimento e il numero di Roc assegnato dal funzionario in maniera manuale)
- Lettera di accompagnamento provvedimento di iscrizione
- Provvedimento di cancellazione
- Lettera di accompagnamento provvedimento di cancellazione
- Lettera di accompagnamento richiesta di certificazione di iscrizione

Con un pannello di controllo si deve poter verificare l'andamento dell'istruttoria della pratica secondo il seguente schema:

Per le domande di iscrizione:

Data di protocollazione

Data richiesta integrazione (se necessaria)

Data provvedimento di iscrizione (Chiusura)

Gestione documentale

Deve essere possibile protocollare eventuale allegati successivi alla pratica in un archivio documentale della pratica stessa.

Gestione delle pratiche già iscritte al registro degli Operatori di Comunicazione

Per tutte le pratiche presente nel software dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, la cui iscrizione è precedente alla data del 1°Ottobre 2009. Si deve poter semplicemente ricostruire l'anagrafica senza procedere all'archiviazione ottica della pratica, non in possesso della struttura del Corecom Puglia.

Quindi si deve poter inserire l'anagrafica assegnando già subito il numero di Roc e del fascicolo e chiudendo la procedura.

Comunicazioni annuali

Ogni anno gli operatori di comunicazione sono tenuti ad effettuare una comunicazione annuale telematica.

Il software deve essere in grado di permettere al funzionario di annotare nello storico della pratica l'avvenuta comunicazione annuale, attraverso la semplice spunta di un flag.

In tal senso attraverso un report devo essere in grado di ottenere tutti gli operatori di comunicazione che hanno effettuato la comunicazione e chi no.

Invio pratica in Autorità

Deve essere possibile inviare la pratica protocollata ad un indirizzo e-mail da impostare

Faq interna

Il software deve prevedere una faq interna che permetta di inserire i quesiti e le problematiche principali occorse in fase di istruttoria e la risoluzione adottata

Reportistica

Report come da tabella autorità

Inoltre deve essere possibile ottenere le seguenti informazioni:

Report con filtri combinato per (elenco soggetti, tipologia di attività, comunicazione annuale inviata (si/no) richiesta di certificazione, variazioni effettuate, pratiche non ancora chiuse)

Art. 3.4 - Descrizione delle caratteristiche del software – Modulo graduatorie emittenti ai sensi del DM 292/2004

Scopo del suddetto modulo deve essere principalmente quello di poter archiviare otticamente e protocollare tutte le domande che giungono da parte delle emittenti annualmente ai fini della redazione della graduatoria per i contributi ai sensi del Dm 292/2004 e poter eseguire le operazioni di calcolo necessarie ai fini della stesura della graduatoria finale.

Gestione anagrafica e protocollazione

Il Bando che eroga contributi alle emittenti viene pubblicato ogni anno, quindi è necessario come primo elemento di scelta quello di aprire una “ una graduatoria per un nuovo anno” oppure accedere alla documentazione relativa a graduatorie redatte in anni precedenti.

Il software deve permettere di inserire l’anagrafica dell’emittente che fa richiesta del contributo, permettendo di inserire:

Società
via
cap
Città

Tipo di TV
N° Telefono
N° Fax
E-Mail
Legale Rappresentante
Cell.
Telefono
Fax
Bacino di utenza
Altre regioni in cui si è presentata la domanda

Tali dati negli anni successivi al primo si deve dare la possibilità di inserirli in automatico, facendo riferimento ai dati inseriti negli anni precedenti, avendo la possibilità di modificare i singoli campi, in caso di intervenute variazioni

Successivamente per ogni anno di richiesta del contributo deve essere compilata la seguente scheda che rappresentano i requisiti di ammissione al contributo

REQUISITI DI AMMISSIONE AL CONTRIBUTO Art. 1 - Comma 2 - DM giorno/mese/anno e, (Art. 6 - Regolamento 292/2004)
--

Indicare (si/no)

Estremi Atto Concessorio		
Dichiarazione assol. Obblighi contabili		
Codice fiscale e partita iva		
Dichiarazione domanda di ammissione anno (n-1) Editoria (L.323/93)		
Dichiarazione codice di autoregolamentazione televendite (art.1, comma 3 292/04		

DICHIARAZIONI Art.1 - Comma 4 - DM 31 GENNAIO 2008 (Art. 2 - Comma 3 - regolamento 292/2004)
--

Correttezza Contributiva	INPS	ENPALS	INPGI
	Si/no	Si/no	Si/no
Non In atto procedure fallimentari	Si/no		
Pagamento canone di concessione	Si/no		
Impegno a non trasmettere oltre 80% televendite	Si/no		

Indicazioni coordinate Bancarie IBAN BIC

LA SOCIETA' GESTISCE ALTRE ATTIVITA' ?

si

Ha predisposto uno schema di bilancio in cui risultino separate le entrate e uscite della emittente		
Si impegna ad instaurare un regime di separazione contabile in caso di prima presentazione della domanda		

In base alla documentazione prodotta va decisa se la domanda è ammissibile o no.

Si devono andare poi a compilare delle schede specifiche che determinano i punteggi della graduatoria

Calcolo della media dei fatturati dell'ultimo triennio.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE

Art.1 - Comma 3 - DM 30 Aprile 2009 e, (Art. 4 - Regolamento n° 292/2004)

Fatturato n-3	€	1.000.000,00
fatturato n-2	€	2.000.000,00
fatturato n-1	€	3.000.000,00
Media Fatturati Triennio	€	2.000.000,00

Calcolo dei punteggi dei dipendenti

Emittente

	Nome	Periodo lavorato	Giorni		coeff.(30)	coeff.(45)	coeff.(60)	Riduz.orario	Punteggio
1	Cognome nome	01/01/2009	31/12/2009	365	t.i	0,082		1,000	30,000

2	Cognome nome	01/01/2009	31/12/2009	365	t.d		0,123		1,000	45,000
3	Cognome nome	01/01/2009	22/12/2009	365			0,123		1,000	45,000
4	Cognome nome	01/01/2009	15/10/2009	365			0,123		1,000	45,000
5	Cognome nome	01/01/2009	31/12/2009	365		0,082			1,000	30,000

Nel calcolo del punteggio dei dipendenti dovranno essere riportati i seguenti dati:

Cognome e nome del dipendente

Tipologia di contratto (se a tempo determinato o a tempo indeterminato)

Periodo lavorato all'interno dell'anno che si sta valutando ai fini della graduatoria (quindi si inserirà la data di inizio e quella di fine ottenendo il numero di giorni effettivamente lavorato)

A seconda poi del tipo di ruolo svolto possono essere attribuiti i seguenti punteggi:

Giornalisti: 60 punti per un anno

Pubblicisti: 45 punti per un anno

Altri: 30 punti per un anno.

Il punteggio al singolo dipendente quindi verrà attribuito secondo la seguente formula:

$$\text{numero di giorni lavorato} * \frac{\text{punti attribuiti al ruolo svolto per un anno}}{\text{numero di giorni presenti nell'anno}}$$

N.B Si può verificare che uno stesso dipendente all'interno dell'anno considerato abbia diverse tipologie di contratto in periodi diversi. In questo caso deve essere inserito più volte.

Statistiche finali:

Deve essere possibile per ogni emittente avere il riepilogo delle medie dei fatturati

La scheda riepilogativa sulla attribuzione dei punteggi ai dipendenti dichiarati.

La Graduatoria finale secondo il seguente schema: (Si riporta per semplificazione al graduatoria anno 2010 pubblicata dal Corecom Puglia)

Dove si attribuiscono per i fatturati i seguenti punteggi:

200 punti all'emittente con la media fatturato maggiore:

Per tutte le altre il punteggio viene attribuito nel seguente modo:

$$\frac{\text{Media fatturato dell'emittente}}{\text{Media fatturato dell'emittente con fatturato più alto}} * 200$$

Inoltre si applica una maggiorazione fissa di punti 480 per ciascuna media fatturato superiore a 8 milioni di euro, di punti 260 per ciascuna media fatturato compreso tra 6 e 8 milioni di euro e di punti 130 per ciascuna media fatturato compreso tra 2,5 e 6 milioni di euro.

Il totale del punteggio attribuito ai fatturato va poi sommato a quello attribuito ai dipendenti, determinando il totale.

GRADUATORIA - DM 26 Maggio 2010 - anno 2010

Delibera Corecom Puglia n.* 11 del 3 Marzo 2011

	EMITTENTI	Media Fatturati (2007-2008-2009)	Punteggio fattura (max 200)	Maggiorazione punteggio	Totale punteggio fatturato + maggiorazione	Totale Punteggio dipendenti	Totale Punteggio	Note
1	Telenorba	€ 13.419.922,86	200,00	480	680,00	3216,98	3896,98	
2	Teledue	€ 4.150.045,00	61,85	130	191,85	2967,88	3159,73	
3	Studio 100 TV	€ 3.308.744,39	49,31	130	179,31	2055,82	2235,14	
4	Telerama	€ 2.836.997,00	42,28	130	172,28	1690,54	1862,82	
5	Antenna Sud	€ 1.608.382,80	23,97		23,97	1612,29	1636,26	
6	Teleregione	€ 2.069.176,33	30,84		30,84	869,18	900,01	
7	Telebari	€ 1.323.608,67	19,73		19,73	870,16	889,89	
8	Blustar TV	€ 1.039.324,33	15,49		15,49	866,73	882,22	
9	Telesveva	€ 1.387.306,33	20,68		20,68	795,42	816,09	
10	Teleradioerre	€ 495.283,00	7,38		7,38	749,51	756,89	
11	TRCB	€ 499.915,67	7,45		7,45	721,12	728,57	
12	Puglia Channel	€ 285.660,18	4,26		4,26	722,16	726,41	
13	Telepuglia	€ 711.891,89	10,61		10,61	644,96	655,57	
14	Teleradio Padre Pio	€ 659.887,44	9,83		9,83	599,59	609,43	
15	TBM	€ 842.386,00	12,55		12,55	512,10	524,66	*
16	Tele Dehon	€ 1.333.728,67	19,88		19,88	496,85	516,72	
17	Canale 7	€ 615.825,33	9,18		9,18	459,85	469,02	
18	Teleblu	€ 410.886,33	6,12		6,12	396,80	402,92	
19	Amica 9 tv	€ 103.686,33	1,55		1,55	216,00	217,55	
20	CO.DI.Va.	€ 62.476,20	0,93		0,93	175,50	176,43	
21	Teledauna	€ 175.686,00	2,62		2,62	165,00	167,62	
22	Euronews Puglia	€ 273.066,67	4,07		4,07	163,09	167,16	
23	Video Erme	€ 857.472,00	12,78		12,78	153,00	165,78	
24	Telerama1	€ 466.164,67	6,95		6,95	120,72	127,67	
25	CAS Video Idea	€ 229.075,00	3,41		3,41	121,13	124,54	*
26	Super 7	€ 136.659,67	2,04		2,04	112,50	114,54	*
27	Teleonda Gallipoli	€ 92.055,67	1,37		1,37	105,00	106,37	
28	Video Italia Puglia srl	€ 15.027,98	0,22		0,22	96,85	97,08	
29	studio 5 tv	€ 37.524,00	0,56		0,56	69,00	69,56	
30	Teleradio Colle TRC	€ 100.686,00	1,50		1,50	66,00	67,50	
31	RTM Erretiemme	€ 44.850,28	0,67		0,67	56,89	57,56	
32	Teleradio Acti Sammarco Ch 40	€ 11.200,00	0,17		0,17	45,00	45,17	
33	Telepuntocinque	€ 1.400,00	0,02		0,02	45,00	45,02	*
34	Norba Channel	€ 31.936,55	0,48		0,48	30,00	30,48	
35	Tele A	€ 21.344,67	0,32		0,32	30,00	30,32	*
36	tv CAPITAL	€ 1.200,00	0,02		0,02	30,00	30,02	*
37	Telemag	€ 66.601,54	0,99		0,99	0,00	0,99	
38	Telecattolica	€ 40.747,50	0,61		0,61	0,00	0,61	
39	Teleradio San Severo	€ 36.517,99	0,54		0,54	0,00	0,54	
40	Teletrullo	€ 32.736,75	0,49		0,49	0,00	0,49	
41	Canale 2 Tv	€ 27.307,00	0,41		0,41	0,00	0,41	
42	Tv Ofante	€ 7.210,96	0,11		0,11	0,00	0,11	

* Ammesse con riserva

La graduatoria finale dovrà riportare quindi, secondo quanto riportato nell'esempio proposto, le emittenti ammesse con riserva e quelle eventualmente escluse.

Art. 4 - Reportistica

Devono infine essere soddisfatti i seguenti modelli di rendicontazione realizzabili attraverso opportune statistiche.

Tabella 1

Tentativo obbligatorio di conciliazione

**(artt. 3 e ss. del Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS
e successive modifiche e integrazioni)**

Conciliazioni		
A) Istanze di conciliazione pervenute	Descrizione attività (oltre alla registrazione della pratica)	A = A1+A2+A3+B
A1) Improcedibilità ex art.7, c. 5	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • redazione ed invio lettera motivata improcedibilità • archiviazione 	
A2) Rinuncia dell'istante ex art. 8, c.3 bis	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • avvio del procedimento • verifica adesione convenuto • esame lettera di rinuncia • archiviazione 	
A3) Mancata adesione del convenuto ex art. 8, comma 3	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • avvio procedimento • verifica adesione convenuto • redazione esito negativo • comunicazione all'istante 	
A4) Istanze riunite ex art. 10	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratiche • unico avvio procedimento • verifica adesione convenuto/i 	

B) Udienze svolte		$B = A - (A1+A2+A3+A4)$
Per tutte le udienze svolte le attività sono, oltre alla registrazione della pratica: <ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • avvio procedimento • verifica adesione • redazione verbale 		
B1) Udienze di rinvio su richiesta delle parti (art. 9, comma 5)		$B1 = B - X$ (variabile)
B2) Udienze con esito positivo		$B2 = B - (B3+B4+B5)$
B3) Udienze con parziale esito positivo		$B3 = B - (B2+B4+B5)$
B4) Udienze con esito negativo per mancato accordo		$B4 = B - (B2+B3+B5)$
B5) Udienze con esito negativo per mancata comparizione di una o entrambe le parti ex art. 12, c.4		$B5 = B - (B2+B3+B4)$
B6) Udienze svolte in videoconferenza	(All'occorrenza si possono dettagliare gli esiti)	$B6 = B - Y$ (variabile)
Provvedimenti temporanei in fase di conciliazione		
C) Istanze di provvedimenti temporanei	Descrizione attività oltre alla registrazione della pratica	$C = C1+C3+C4+C5$
C1) Inammissibilità	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • redazione ed invio lettera motivata improcedibilità • archiviazione 	$C1 = C - (C3+C4+C5)$
C2) Richieste di chiarimenti inviate		$C2 = C - C1$
C3) Istanze accolte dall'operatore	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • avvio del procedimento con richiesta di chiarimenti • esame risposta dell'operatore e 	$C3 = C - (C1+C4+C5)$

	<ul style="list-style-type: none"> relative verifiche • archiviazione • comunicazione alle parti 	
C4) Rigetto dell'istanza	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • avvio del procedimento con richiesta di chiarimenti • esame risposta dell'operatore e relative verifiche • redazione provvedimento di rigetto • trasmissione alle parti 	C4 = C – (C1+C3+C5)
C5) Provvedimenti temporanei adottati	<ul style="list-style-type: none"> • esame pratica • avvio del procedimento con richiesta di chiarimenti • esame eventuale risposta dell'operatore e relative verifiche • redazione provvedimento • trasmissione alle parti • verifica adempimento 	C5 = C – (C1+C3+C4)
C6) Segnalazioni inottemperanze	<ul style="list-style-type: none"> • attività sub C5) • redazione segnalazione • trasmissione Agcom 	C6 = C5 – Z variabile
Informazioni a fini statistici		
Oggetto dell'istanza		
ATTIVAZIONI		
DISATTIVAZIONI		
NP		

MNP		
CREDITO RESIDUO		
FATTURAZIONI		
NUMERAZIONI SPECIALI		
MALFUNZIONAMENTI / DISSERVIZI		
SOSPENSIONI / INTERRUZIONI AMMINISTRATIVE		
RITARDI		
TRASPARENZA		
RECESSO		

ALTRO (Specificare)		
Operatore interessato		
TELECOM ITALIA		
VODAFONE OMNITEL		
H3G		
WIND TELECOMUNICAZIONI		
FASTWEB		
TISCALI ITALIA		
TELE 2 - OPITEL		
CARREFOUR		

COOP		
BT		
POSTE MOBILE		
ALTRO		

Tabella 2

Definizione delle controversie

**(artt. 14 e ss. del Regolamento approvato con delibera 173/07/CONS
e successive modifiche e integrazioni)**

<u>REPORT MENSILE DEFINIZIONE CONTROVERSIE UTENTI / OPERATORI</u>	
MODELLO GU14	
CORECOM:	
MESE:	
ISTANZE GU14 RICEVUTE	
Istanze inammissibili	
Procedimenti avviati	
Rinunce	
Totale Istanze ricevute	
ATTI DEPOSITATI	
Memorie depositate	
Repliche depositate	
Totale Atti depositati	
UDIENZE SVOLTE	
Udienze svolte istanza parti	
Udienze svolte fini istruttori	
Totale Udienze Svolte	

Percentuale Udienze svolte Udienze / Proc. avviati			
APPROFONDIMENTI ISTRUTTORI (facoltativo)			
Approfondimenti con le parti			
Approfondimenti con terzi			
Totale Approfondimenti			
TRANSAZIONI			
Transazioni nel procedimento			
Transazioni in udienza			
Totale Transazioni			
Percentuale Transazioni (Transazioni / Proc. avviati)			
DEFINIZIONI			
Determinazioni direttoriali			
Deliberazioni collegiali			
Totale Definizioni			
VERIFICHE OTTEMPERANZA			
Segnalazioni inottemperanza a provvedimenti di definizione suddivise per operatore			
Operatore	Provvedimenti adottati	Numero segnalazioni	Valore % segnalazioni
Tim			
Vodafone			
Wind			
H3G			

Carrefour			
Coop			
Poste Mobile			
Telecom			
Infostrada			
Fastweb			
Tele Tu			
Tiscali			
Eutelia			
BT			
Mediaset			
Sky			
Altri			
Totale segnalazioni			
REPORT CASISTICA			
Indicazione della casistica ricorrente			
Argomenti	Valore assoluto	Valore percentuale su totale istanze	(Facoltativo) note per operatore
Condizioni di offerta			
Attivazione servizi			
Malfunzionamenti			
Sospensioni / interruzioni amministrative			

Recesso			
Portabilità fissa			
Portabilità mobile			
Credito residuo			
(integrare con altre voci)			

<u>REPORT MENSILE PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN SEDE DI DEFINIZIONE</u>	
MODELLO GU5	
CORECOM:	
MESE:	
ISTANZE GU5 RICEVUTE	
Istanze inammissibili	
Procedimenti avviati	
Rinunce	
Totale Istanze ricevute	
ESITI GU5 AVVIATI	
Istanze accolte dall'operatore	
Provvedimenti di rigetto	
Provvedimenti di accoglimento	
Totale provvedimenti	
Percentuale provvedimenti (rigetti + accoglimenti / proc.)	

avviati)			
VERIFICHE OTTEMPERANZA			
Segnalazioni inottemperanza a provvedimenti temporanei suddivise per operatore			
Operatore	Provvedimenti adottati	Numero segnalazioni	Valore % segnalazioni
Tim			
Vodafone			
Wind			
H3G			
Carrefour			
Coop			
Poste Mobile			
Telecom			
Infostrada			
Fastweb			
Tele Tu			
Tiscali			
Eutelia			
BT			
Mediaset			
Sky			
Altri			
Totale segnalazioni			

Tabella 3

Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione


	Totali
Nuove iscrizioni	
Richieste di integrazione/variazioni	
Richieste di cancellazione	
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	

Tabella 4

Articolazione delle nuove iscrizioni per attività

	N. iscrizioni
Editoria	
Editoria elettronica	
Radiodiffusione sonora e televisiva	
Produttori/Distributori di programmi	
Concessionarie di pubblicità	
Agenzie di stampa	
Servizi di comunicazione elettronica	
Operatori di rete	
Fornitori di contenuti	
Fornitori di servizi interattivi	

ALLEGATO 1

 <i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i> <i>Direzione tutela dei consumatori</i>	FORMULARIO UG																				
Il presente Formulario intende facilitare l'accesso degli utenti e dei consumatori alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Corecom, ai sensi del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera 173/07/CONS IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI																					
Al Corecom della Regione _____ / della Provincia Autonoma di _____																					
DATI RELATIVI ALLE PARTI																					
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">Istanza presentata da:</td></tr><tr><td>Nome e cognome o denominazione <input style="width: 100%;" type="text"/></td></tr><tr><td>con residenza/sede in via, p.zza _____ /n. _____</td></tr><tr><td>Città _____ /Prov. _____ CAP _____</td></tr><tr><td>Rappresentato da ¹ <input style="width: 100%;" type="text"/></td></tr><tr><td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">recapiti per le comunicazioni</td></tr><tr><td>Via, P.zza ² _____ /n. _____</td></tr><tr><td>Città ² _____ /Prov. _____ CAP _____</td></tr><tr><td>Telefono _____ Cellulare _____</td></tr><tr><td>Fax ³ _____</td></tr><tr><td>Email ³ _____</td></tr></table>	Istanza presentata da:	Nome e cognome o denominazione <input style="width: 100%;" type="text"/>	con residenza/sede in via, p.zza _____ /n. _____	Città _____ /Prov. _____ CAP _____	Rappresentato da ¹ <input style="width: 100%;" type="text"/>	recapiti per le comunicazioni	Via, P.zza ² _____ /n. _____	Città ² _____ /Prov. _____ CAP _____	Telefono _____ Cellulare _____	Fax ³ _____	Email ³ _____	<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">nei confronti dell'operatore:</td></tr><tr><td>Denominazione <input style="width: 100%;" type="text"/></td></tr><tr><td>con sede in via, p.zza _____ /n. _____</td></tr><tr><td>Città _____ /Prov. _____ CAP _____</td></tr><tr><td style="background-color: #008000; color: white; text-align: center;">NOTE</td></tr><tr><td>1 Da compilare soltanto se il formulario è presentando da un terzo o dal rappresentante di una persona giuridica.</td></tr><tr><td>2 Da compilare se ai fini del procedimento si elegge domicilio con indirizzo diverso da quello di residenza/sede indicato nella parte superiore.</td></tr><tr><td>3 Nel caso venga indicato un numero di fax e/o un indirizzo email la corrispondenza verrà inviata con tali mezzi.</td></tr><tr><td>4 Compilare solo se l'istanza riguarda servizi telefonici o di accesso ad internet.</td></tr></table>	nei confronti dell'operatore:	Denominazione <input style="width: 100%;" type="text"/>	con sede in via, p.zza _____ /n. _____	Città _____ /Prov. _____ CAP _____	NOTE	1 Da compilare soltanto se il formulario è presentando da un terzo o dal rappresentante di una persona giuridica.	2 Da compilare se ai fini del procedimento si elegge domicilio con indirizzo diverso da quello di residenza/sede indicato nella parte superiore.	3 Nel caso venga indicato un numero di fax e/o un indirizzo email la corrispondenza verrà inviata con tali mezzi.	4 Compilare solo se l'istanza riguarda servizi telefonici o di accesso ad internet.
Istanza presentata da:																					
Nome e cognome o denominazione <input style="width: 100%;" type="text"/>																					
con residenza/sede in via, p.zza _____ /n. _____																					
Città _____ /Prov. _____ CAP _____																					
Rappresentato da ¹ <input style="width: 100%;" type="text"/>																					
recapiti per le comunicazioni																					
Via, P.zza ² _____ /n. _____																					
Città ² _____ /Prov. _____ CAP _____																					
Telefono _____ Cellulare _____																					
Fax ³ _____																					
Email ³ _____																					
nei confronti dell'operatore:																					
Denominazione <input style="width: 100%;" type="text"/>																					
con sede in via, p.zza _____ /n. _____																					
Città _____ /Prov. _____ CAP _____																					
NOTE																					
1 Da compilare soltanto se il formulario è presentando da un terzo o dal rappresentante di una persona giuridica.																					
2 Da compilare se ai fini del procedimento si elegge domicilio con indirizzo diverso da quello di residenza/sede indicato nella parte superiore.																					
3 Nel caso venga indicato un numero di fax e/o un indirizzo email la corrispondenza verrà inviata con tali mezzi.																					
4 Compilare solo se l'istanza riguarda servizi telefonici o di accesso ad internet.																					
numero telefonico di utenza interessato ⁴ <input style="width: 100%;" type="text"/>																					
codice cliente (n. contratto) <input style="width: 100%;" type="text"/>																					
I. OGGETTO DEL CONTRATTO																					
Tipo di utenza privata <input type="checkbox"/> business <input type="checkbox"/>																					
a. Servizi di telefonia fissa <input type="checkbox"/> d. Servizi televisivi a pagamento <input type="checkbox"/>																					
b. Servizi di telefonia mobile e personale <input type="checkbox"/> e. Servizi di telefonia ISDN <input type="checkbox"/>																					
c. Servizi internet/Adsl <input type="checkbox"/> f. Servizio Universale <input type="checkbox"/>																					
g. Altro (specificare) <input style="width: 100%;" type="text"/>																					
DIT/emc																					

II. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

- | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. Mancata o parziale fornitura del servizio | <input type="checkbox"/> | 6. Spese/fatturazioni non giustificate | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ritardo nella fornitura del servizio | <input type="checkbox"/> | 7. Traffico non riconosciuto | <input type="checkbox"/> |
| 3. Interruzione/sospensione del servizio | <input type="checkbox"/> | 8. Rimborsi e/o indennizzi | <input type="checkbox"/> |
| 4. Prodotti/servizi non richiesti | <input type="checkbox"/> | 9. Trasparenza contrattuale | <input type="checkbox"/> |
| 5. Modifiche contrattuali | <input type="checkbox"/> | 10. Mancato/errato inserimento nell'elenco | <input type="checkbox"/> |
11. Altro (specificare):

III. DESCRIZIONE DEI FATTI

IV. PRECEDENTI TENTATIVI DI COMPOSIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Specificare la data di presentazione del reclamo all'operatore e l'esito dello stesso, nonché eventuali ulteriori tentativi di composizione:

V. RICHIESTE

VI. DOCUMENTI ALLEGATI

(allegare esclusivamente copie dei documenti giustificativi)

Elenco documenti allegati

1	Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	


Autorizzo il Corecom in indirizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d. l.vo 30 giugno 2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.

Fatto a


il

Firma:

ALLEGATO 2

 <i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i> <small>Direzione tutela dei consumatori</small>	FORMULARIO GU5										
IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI											
<input type="checkbox"/> Al Corecom della Regione _____ / della Provincia Autonoma di _____											
<input type="checkbox"/> All'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni											
Il sottoscritto											
Nome o rag. soc.	Cognome										
Indirizzo _____ n° _____											
Città/Prov _____ / _____	CAP _____										
Tel. _____	Tel. cell. _____										
Fax _____	E-mail _____										
numero di utenza telefonica interessata _____											
DICHIARA											
1) Di avere una controversia in corso nei confronti dell'operatore _____											
con sede in _____ alla via/p.za _____											
per i seguenti motivi: città											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> </table>											
2) che in merito a tale controversia è pendente una procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione* o per la definizione della controversia* presso _____											
come risulta dalla istanza depositata in data _____ organismo che si allega in copia;											
<small>* <i>deporre la voce che non interessa</i></small>											
3) che in data _____ l'operatore summenzionato ha											
<input type="checkbox"/> sospeso l'erogazione del servizio <input type="checkbox"/> posto in essere la seguente forma di abuso o di scorretto funzionamento											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 20px;"> </td></tr> </table>											
CHIEDE											
all'Autorità/al Corecom* in istestazione di adottare un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2, comma 20, let. E), della legge 14 novembre 1995 N. 481											
<small>* <i>deporre la voce che non interessa</i></small>											
<div style="text-align: center; background-color: #003366; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> DOCUMENTI ALLEGATI </div> Elenco documenti allegati											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">1</td><td> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">2</td><td> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">3</td><td> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">4</td><td> </td></tr> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;">5</td><td> </td></tr> </table>		1		2		3		4		5	
1											
2											
3											
4											
5											
Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni/il Corecom in indirizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d. l.vo 30 giugno 2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.											
Luogo _____	Data _____ Firma: _____										

Allegato 3

 <i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i> Direzione tutela dei consumatori	FORMULARIO GUI4 <small>dit/eme</small>																									
IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI																										
Il sottoscritto																										
Nome o rag. soc.	<input style="width: 60%;" type="text"/>	Cognome	<input style="width: 60%;" type="text"/>																							
Indirizzo	<input style="width: 95%;" type="text"/> n° <input style="width: 10%;" type="text"/>																									
Città/Prov	<input style="width: 80%;" type="text"/> / <input style="width: 10%;" type="text"/>		CAP <input style="width: 10%;" type="text"/>																							
Rappresentato da ¹	<input style="width: 95%;" type="text"/> in qualità di ¹ <input style="width: 10%;" type="text"/>																									
Domiciliato ai fini del presente procedimento al seguente																										
Indirizzo ²	<input style="width: 95%;" type="text"/> n° <input style="width: 10%;" type="text"/>																									
Città/Prov ²	<input style="width: 80%;" type="text"/> / <input style="width: 10%;" type="text"/>		CAP ² <input style="width: 10%;" type="text"/>																							
Tel.	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Tel. cellulare	<input style="width: 50%;" type="text"/>																							
E-mail ³	<input style="width: 80%;" type="text"/>		Fax ³ <input style="width: 10%;" type="text"/>																							
numero telefonico di utenza interessato ⁴ <input style="width: 80%;" type="text"/>																										
codice cliente (n. contratto) <input style="width: 80%;" type="text"/>																										
Note 1 Da compilare soltanto se il formulario è presentato da un terzo o dal rappresentante di una persona giuridica. 2 Da compilare se si elegge domicilio con indirizzo diverso da quello di residenza/sede indicato nella parte superiore. 3 Nel caso venga indicato un numero di fax e/o un indirizzo email la corrispondenza verrà inviata con tali mezzi. 4 Da compilare solo se l'istanza riguarda servizi telefonici o di accesso ad internet																										
DICHIARA																										
1) di avere una controversia in corso nei confronti dell'operatore <input style="width: 50%;" type="text"/>																										
con sede in <input style="width: 30%;" type="text"/> città alla via/p.za <input style="width: 40%;" type="text"/> indirizzo																										
per i seguenti motivi:																										
<table border="1" style="width: 100%; height: 150px;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																										

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>2) che in merito a tale controversia è stato esperito un tentativo di conciliazione presso</p> <p style="text-align: center;"> <input style="width: 30%; border: 1px solid black;" type="text"/> in data <input style="width: 15%; border: 1px solid black;" type="text"/> </p> <p style="text-align: center; font-size: small; color: purple;">(organismo)</p> <p>come risulta dal verbale di mancata/parziale* conciliazione, che si allega in copia;</p> <p>3) che tra le parti sopra indicate non è pendente alcuna controversia in sede di giurisdizione civile vertente sul medesimo oggetto;</p> </div>										
CHIEDE											
<p>all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 84 del D. L.vo 259/2003 sulla base delle seguenti richieste:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; height: 80px;"> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> <p style="margin: 0;"> </p> </div>											
DOCUMENTI ALLEGATI											
<p>Elenco documenti allegati:</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">1 Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">2 Verbale tentativo di conciliazione</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">3</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">4</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">5</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">6</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">7</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">8</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">9</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">10</td></tr> </table>	1 Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato	2 Verbale tentativo di conciliazione	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato											
2 Verbale tentativo di conciliazione											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
<p>Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d. lvo 30 giugno 2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.</p>											
<p>LUOGO <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text"/></p>	<p>DATA <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text"/></p>										
<p>Firma: <input style="width: 150px; border: 1px solid black;" type="text"/></p>											

Il direttore del Comitato Regionale per le Comunicazioni

Dott. Domenico Giotta