



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 163/17/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
TELECOM ITALIA S.P.A. PER IL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI
OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE PER L'ANNO 2015
FISSATI AI SENSI DELL'ARTICOLO 61, COMMA 4, DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259
(CONTESTAZIONE n. 26/16/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 aprile 2017;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 620/14/CONS, del 10 dicembre 2014, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2015, in attuazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 26/16/DTC del 5 dicembre 2016;

VISTA la nota del 3 gennaio 2017 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 13 gennaio 2017;

VISTA la nota integrativa trasmessa dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 2 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 30 giugno 2016 la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Telecom”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2015, contenenti i risultati conseguiti in materia di qualità della prestazione del servizio universale.

Dall’analisi di tali documenti è emerso che la Società non ha rispettato, per l’anno 2015, gli obiettivi di qualità fissati, ai sensi dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 620/14/CONS. In particolare, dal confronto eseguito tra i consuntivi inviati dalla Società e gli obiettivi imposti dall’Autorità, sono emerse inadempienze rispetto agli indicatori concernenti l’area “*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*” e l’area “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”.

Nel primo caso, per l’indicatore “*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*”, il risultato è stato pari a 26 giorni e, quindi, superiore all’obiettivo fissato in 21 giorni, mentre per l’indicatore “*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente*” il risultato è stato pari a 46 ore e, quindi, superiore all’obiettivo fissato in 45 ore.

Nel secondo caso, per gli indicatori “*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”*”, “*Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti*” e “*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta*”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'operatore è inferiore a 20 secondi", il risultato è stato pari, rispettivamente, a 59", 134" e 32,8% a fronte di obiettivi fissati in 50", 70" e 47%.

Tanto premesso, con atto n. 26/16/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha rilevato che l'indicatore di qualità globale consuntivato da TIM ("IQG consuntivi") è stato sempre, fin dalla sua introduzione avvenuta nel 2007, al di sopra dell'"IQG obiettivi" e, dopo una flessione registrata nel 2014, esso è ritornato a crescere nell'anno 2015 (+0,9 punti, da 176,3 a 177,2), con una previsione, per il 2016, superiore ai 200 punti. È, quindi, evidente l'effort messo in campo da TIM per assicurare un miglioramento continuo degli indicatori di qualità del servizio universale che, rispetto all'anno 2016, permetterà all'indicatore globale di raggiungere un valore mai conseguito in passato.

In merito alla contestazione per il mancato rispetto dell'obiettivo riferito all'indicatore concernente il "Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti", la Società ha sottolineato che il valore consuntivato nel 2015 (46 ore) è stato solo di un'ora più alto rispetto all'obiettivo (45 ore). D'altra parte, il peso dei *trouble ticket* che nel 2015 sono ricaduti nella fascia tra le 45 e le 46 ore, rispetto al numero complessivo di *ticket* aperti, è stato dello 0,76% (*omissis*). Tali evidenze quantitative, relative al limitato superamento dell'obiettivo e alla incidenza pressoché nulla degli interventi ricadenti in tale intervallo, portano ad affermare che l'obiettivo 2015 è stato sostanzialmente raggiunto. In aggiunta, la Società ha rappresentato che gli obiettivi fissati per l'anno 2015 rispetto agli altri due indicatori della medesima area sono stati raggiunti e che, nel primo semestre 2016, tutti e tre gli indicatori, incluso quello oggetto di contestazione, sono rientrati ampiamente all'interno degli obiettivi. Il *trend* di miglioramento è confermato anche nella seconda parte dell'anno 2016, per cui può considerarsi consolidato, soprattutto ove si osservi che già nel secondo semestre 2015 sono state consuntivate 44 ore (ossia un risultato migliore rispetto alle 45 ore previste come obiettivo). La Società ha poi chiarito che i risultati raggiunti sono frutto di un Piano di miglioramento dei servizi di *assurance*, il quale si articola in due principali azioni: *a*) riorganizzazione del *back office*, nel senso che esso ha oggi una copertura di 7 giorni su 7 sulla fascia oraria 8-22 per la lavorazione dei *trouble ticket* (diagnosi, risoluzione e collaudi), per il supporto ai tecnici e per il supporto specialistico; *b*) potenziamento del *back office* (*omissis*) al fine di garantire una più immediata esecuzione di tutte le lavorazioni.

Nell'ambito di detto Piano di miglioramento, inoltre, sono stati previsti: *i*) interventi specifici di formazione per le competenze dei tecnici *on field*, i quali sono stati dotati di una nuova strumentazione così da renderne maggiormente agevole ed efficace



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatività; ii) aggiornamenti dei processi di fissazione dell'appuntamento o di modifica dell'appuntamento nei casi in cui è necessario che il tecnico intervenga a casa del cliente.

In ordine alla seconda contestazione per il mancato rispetto degli obiettivi riferiti all'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", e, in particolare per l'indicatore concernente il "*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"*", la Società ha evidenziato che i sistemi aziendali effettuano rilevazioni di questo indicatore in modo più complesso rispetto a quanto richiesto dalle delibere nn. 142/07/CSP e 79/09/CSP. Nello specifico, le misurazioni sono eseguite in modo censuario su tutte le chiamate che arrivano al servizio di assistenza e, per ciascuna chiamata, viene calcolato il tempo effettivo di navigazione fino all'arrivo alla scelta "operatore". Ciò significa che le misurazioni rilevano, secondo una modalità più vicina alla reale percezione da parte del cliente della qualità erogata, il "tempo medio effettivo di navigazione" e non il "tempo minimo di navigazione", vale a dire che esse includono anche i clienti chiamanti che riascoltano più volte i messaggi del percorso di navigazione ovvero effettuano percorsi di navigazione, per arrivare alla scelta "operatore", differenti da quello più breve. Va poi tenuto conto che, in merito al predetto indicatore, il 2015 è stato in assoluto il primo anno in cui (malgrado la modalità di misurazione penalizzante) non si è raggiunto l'obiettivo. A tal proposito, TIM ha rimarcato che se l'obiettivo fosse stato lo stesso di quello recentemente definito dall'Autorità con la delibera n. 650/16/CONS e pari al valore che la delibera n. 79/09/CSP aveva fissato per tutti gli altri operatori (ossia 70 secondi), esso sarebbe stato ampiamente raggiunto.

Per quanto riguarda la contestazione relativa agli indicatori "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" e "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*", la Società ha dichiarato di aver introdotto, a partire dal 2015, un Piano di miglioramento che ha consentito di ridurre in modo marcato i tempi di attesa per parlare con un operatore e che permetterà, per entrambi gli indicatori, di conseguire gli obiettivi fissati per il 2016 (come già desumibile dai risultati registrati nel terzo trimestre dell'anno 2016 pari, rispettivamente, a 69 secondi e 56,8%). In particolare, il citato Piano di miglioramento ha previsto una riorganizzazione e un potenziamento dei servizi di assistenza (*omissis*).

Infine, la Società ha precisato che ai descritti Piani di miglioramento specifici su singole aree/indicatori si è affiancato un presidio di *monitoring*, che la Direzione *Regulatory Affairs and Equivalence* di TIM effettua su tutti gli indicatori derivanti da obblighi regolamentari (Agcom, OdV), con particolare attenzione agli indicatori del servizio universale. Ciò ha contribuito a determinare il consistente recupero delle *performance* che si sono registrate nei mesi recenti e che fanno sì che, allo stato attuale, tutti gli indicatori riconducibili al servizio universale siano costantemente sotto controllo.

In sede di audizione, e con successiva nota esplicativa, la Società ha prodotto un aggiornamento dei dati disponibili, riferiti ai risultati provvisori conseguiti nell'anno 2016 per gli indicatori in esame, al fine di dimostrare gli oggettivi miglioramenti ottenuti.

In dettaglio, TIM ha prodotto un prospetto in cui, per l'indicatore "*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*", si è registrato un risultato pari a circa 31÷33 ore, mentre per gli indicatori "*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla scelta “operatore””, “Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti” e “Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi”, i risultati si sono attestati, rispettivamente, su valori pari a 56÷58 secondi, 68÷72 secondi e 54%÷58%.

Tanto premesso, TIM ha chiesto l’archiviazione del procedimento sanzionatorio *de quo*.

3. Valutazioni dell’Autorità

In via preliminare, appare opportuno chiarire che la delibera n. 620/14/CONS, con la quale l’Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2015, è stata adottata all’esito di un’apposita consultazione pubblica a cui ha partecipato anche la Società. In tale contesto, si è tenuto anche conto, da un lato, della intervenuta approvazione della delibera n. 328/10/CONS, introduttiva dell’Indice di Qualità Globale (c.d. IQG) del servizio universale, quale parametro in grado di fornire una completa valutazione della qualità offerta e del suo miglioramento alla luce della esperienza pregressa e, dall’altro, della significativa proposta presentata dalla Società, in data 27 giugno 2014, contenente, peraltro, la propria proposta degli obiettivi di qualità del servizio universale conseguibili per l’anno 2015. All’esito di tale procedimento, si è pervenuti all’approvazione della predetta delibera sulla base di una serie di considerazioni finalizzate, prioritariamente, a migliorare gli indici di qualità del servizio universale e ad assicurare continuità, efficienza ed efficacia nell’erogazione di tale servizio.

Tanto premesso, e passando al merito del primo profilo di contestazione, si deve rilevare che il risultato conseguito per l’indicatore “*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*” segna, in termini di qualità della manutenzione correttiva, un peggioramento rispetto a quello conseguito nell’anno 2014 anche se sembra confermare un dato già rilevato nell’anno 2013, laddove si era registrata una grave battuta d’arresto nel percorso virtuoso intrapreso nel precedente biennio 2011-2012, a fronte del perdurare delle inadempienze rilevate in tale area nei precedenti 4 anni consecutivi, ossia dal 2007 al 2010. A tal proposito, occorre, tuttavia, evidenziare che, nel primo semestre dell’anno 2015, la Società presentava un mancato raggiungimento di ben 5 obiettivi legati agli indicatori di *provisioning* e *assurance*, ma a fine anno, presumibilmente anche grazie all’introduzione di importanti correttivi al sistema di monitoraggio interno, è riuscita a recuperare e centrare gli obiettivi per 4 indicatori e sfiorare solo di un’ora l’obiettivo previsto dall’indicatore oggetto di contestazione.

Per quanto concerne, invece, i risultati conseguiti nell’area “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”, si osserva, in via generale, che i relativi parametri sono stati fissati dall’Autorità con il preciso intento di definire alcuni obiettivi minimi di qualità dei servizi offerti in materia di assistenza alla clientela, i quali consentissero agli utenti finali di beneficiare di una più rapida ed efficace risoluzione di reclami e segnalazioni, onde evitare i conseguenti disservizi dovuti a una tardiva gestione delle problematiche prospettate al gestore di appartenenza. In tale contesto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

regolamentare, la qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) è stata ritenuta di fondamentale importanza, in quanto i dati statistici in possesso dell'Autorità hanno evidenziato come la maggior parte degli utenti prediliga il contatto diretto con l'operatore, sia per finalità informative sia per la gestione dei reclami attinenti alle difficoltà interpretative ovvero applicative riscontrate dagli utenti nella esecuzione dei contratti conclusi con gli operatori di servizi di comunicazioni elettroniche.

Nella fattispecie in esame, invece, i risultati conseguiti dalla Società evidenziano una oggettiva compressione del diritto dell'utenza di ricevere una rapida e valida risposta alle proprie legittime aspettative attinenti alla tracciabilità e risoluzione dei reclami inoltrati al gestore, rivelando non solo il mancato rispetto degli *standard* minimi di qualità richiesti per l'anno 2015, ma anche il netto peggioramento della qualità del servizio in questione rispetto ai livelli raggiunti nel corso degli ultimi quattro anni. A ciò si aggiunga che, per gli indicatori riferiti al "*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*" e alla "*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*", la Società ha conseguito risultati pari, rispettivamente, a 134" e 32,80% e, quindi, inferiori anche a quelli conseguiti negli anni 2011, 2012, 2013 e 2014 i quali, seppur non in linea con le determinazioni dell'Autorità riferite a quegli anni, erano, tuttavia, più performanti rispetto agli attuali risultati. Per altro verso, si è potuto constatare per la prima volta il mancato raggiungimento dell'obiettivo stabilito per l'indicatore "*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"*", pari a 50", con un risultato pari a 59".

In conclusione, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

Appare opportuno, ai fini della quantificazione della sanzione, evidenziare che la Società ha dimostrato di aver intrapreso valide iniziative volte a migliorare le proprie *performance* e arginare il progressivo scadimento della qualità del servizio universale. In particolare, mediante un notevole investimento economico, coniugato all'introduzione di stabili piani di riorganizzazione, efficientamento e monitoraggio interno, TIM ha indubbiamente colmato il *gap* qualitativo degli ultimi anni, gettando le basi per un rilancio aziendale che, anche sulla base dei documenti acquisiti in istruttoria che attestano indiscutibili progressi, potrebbe definirsi strutturale.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 580.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari al quadruplo del minimo edittale per un totale di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Il mancato rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dalla delibera n. 620/14/CONS ha comportato una lesione del diritto degli utenti di usufruire, in maniera rapida ed efficiente, dei servizi di riparazione dei malfunzionamenti e di assistenza telefonica messi a disposizione dalla Società sulla quale grava l'obbligo legislativo di garantire il servizio universale. Va tenuto conto, altresì, che la Società, oltre a non rispettare gli obiettivi di cui all'atto di contestazione, ha registrato, in relazione all'indicatore *“Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti”*, un peggioramento rispetto al risultato conseguito nell'anno 2014 anche se confrontabile con quello già rilevato nell'anno 2013, laddove si era registrata una grave battuta d'arresto nel percorso virtuoso intrapreso nel precedente biennio 2011-2012. Per altro verso, in relazione agli indicatori *“Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”*”, *“Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti”* e *“Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi”*, si è potuta constatare per la prima volta lo sfioramento dell'obiettivo riferito al primo indicatore, mentre, per i restanti due si è riscontrato un ulteriore peggioramento delle *performances* rispetto al già sanzionato mancato raggiungimento degli obiettivi fissati per gli anni 2011, 2012, 2013 e 2014. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità consistente e di durata prolungata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha intrapreso importanti iniziative gestionali al fine di riportare i livelli qualitativi collegati alla prestazione del servizio universale su valori in linea con gli obiettivi fissati dall'Autorità. In dettaglio, sono stati definiti specifici piani di miglioramento inerenti alle attività di *provisioning* e *assurance* che hanno consentito, mediante importanti investimenti economici focalizzati sull'incremento di risorse umane e strumentali, di ottenere, già nel corso dell'anno 2016, progressi oggettivi per tutti gli indicatori oggetto di contestazione;

C. Personalità dell'agente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società è preposta, per espressa previsione legislativa, all'erogazione del servizio universale e, conseguentemente, all'assolvimento di tutti gli obblighi, anche qualitativi, ad esso connessi così come determinati, nella fattispecie in esame, dalla delibera n. 620/14/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 19 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Telecom Italia S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM) non ha raggiunto gli obiettivi di qualità del servizio universale fissati, per l'anno 2015, con delibera n. 620/14/CONS, con riferimento all'indicatore “*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*” concernente l'area “*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*” nonché in relazione agli indicatori “*Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”*”, “*Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti*” e “*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi*” concernenti l'area “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 163/17/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n. 163/17/CONS*”.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 18 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi