



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 281/14/CONS

**ESITI DEL MONITORAGGIO SULLA ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI
ASSUNTI DALLA SOCIETA' FASTWEB S.P.A. CON DELIBERA
N. 363/12/CONS ED ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO PROCEDIMENTO
SANZIONATORIO N. 1/12/DIR**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 19 giugno 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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 delibera n. 136/06/CONS, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”;

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. 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. 176/14/CONS;

VISTO il verbale di accertamento n. 1/12/DIR del 2 febbraio 2012, e relativo atto di contestazione, con il quale si sono accertate a carico della società Fastweb S.p.A. (Fastweb) ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/2003, le seguenti violazioni:

I. Violazione dell’articolo 1, comma 3, della delibera n. 96/10/CIR in combinato disposto con i precetti di cui ai Considerati nn. 24 e 29 della delibera n. 274/07/CONS, in quanto Fastweb, in qualità di operatore *donating*, nel corso dei contatti con clienti, ha utilizzato i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del passaggio, allo scopo di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention*;

II. Violazione del punto 2 della delibera di diffida n. 1/09/CIR, per inosservanza delle disposizioni di cui all'articolo 17, comma 12, della delibera n. 4/06/CONS come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, in combinato disposto con l'articolo 1, comma 2, della delibera n. 96/10/CIR e delle disposizioni attuative di cui alle specifiche tecniche allegate alla circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008 e all'accordo quadro tra operatori del 14 giugno 2008, in quanto Fastweb ha proceduto illegittimamente allo scarto di ordinativi di migrazione;

VISTE le risultanze istruttorie del procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR;

VISTI gli atti del procedimento di impegni, radicatosi nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR;

VISTA la delibera n. 363/12/CONS con la quale l'Autorità ha approvato gli impegni che Fastweb ha presentato in data 13 luglio 2012, ai sensi dell'articolo 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, ed ha sospeso il procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR; con tale delibera l'Autorità ha, altresì, disposto la nomina del rappresentante dell'Autorità nell'Unità di Monitoraggio di cui all'Impegno n. III con determina del Direttore della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica;

VISTI, in particolare, gli impegni di Fastweb, nel seguito riportati:

Impegno 1: Fastweb si impegna a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale eliminando il contatto telefonico tramite operatori di *customer care* finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati;

Impegno 2: Fastweb si impegna a modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti "Consumer" (Residenziali e Soho Professional) in migrazione esclusivamente l'invio di comunicazioni *e-mail* il cui testo è stato preventivamente comunicato all'Agcom nell'ambito del procedimento 1/12/DIR. Tali comunicazioni *e-mail* saranno inviate ai clienti solo all'esito positivo della Fase 2 del processo di migrazione. Fastweb si impegna a diffondere una nota informativa interna alla propria Divisione commerciale in merito alle misure descritte agli Impegni 1 e 2;

Impegno 3: Fastweb si impegna ad istituire un'Unità di Monitoraggio costituita da tre membri, di cui due interni alla società ed uno nominato dall'Agcom, incaricati di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni ed in particolare:

- costituire un punto di contatto con gli altri Operatori al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate da tali Operatori;
- in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse;
- sulla base di tali segnalazioni, avviare un'istruttoria interna e fornire riscontro all'Operatore segnalante entro sette giorni lavorativi dalla segnalazione;
- definire le informazioni che dovranno essere contenute nel report di cui al successivo impegno 4.

L'Unità di monitoraggio si riunirà con cadenza bimestrale e cesserà la propria attività decorsi dodici mesi dalla data di notifica del provvedimento con cui l'Agcom renderà vincolanti gli impegni presentati da Fastweb;

Impegno 4: Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità con cadenza bimestrale copia non accessibile ai terzi di un *report* informativo circa le segnalazioni ricevute dall'unità di monitoraggio e l'attività svolta da quest'ultima nel bimestre precedente;

Impegno 5: Fastweb si impegna, con riferimento alle fattispecie di migrazione che la vedono in qualità di "Recipient", a rendere disponibili ai clienti un'ulteriore strumento al fine dell'esercizio da parte di quest'ultimo del proprio diritto di ripensamento. In particolare, intende estendere le disposizioni indicate nell'articolo 64 del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206) prevedendo in caso di contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità tramite lo strumento del contatto telefonico con Fastweb con la relativa registrazione della sua volontà tramite c.d. "*Vocal Order*";

CONSIDERATO quanto segue.

1. Le attività di verifica in merito alla corretta implementazione degli impegni si sono svolte sia nell'ambito dell'Unità di monitoraggio istituita come da IMPEGNO 3 (nel seguito l'"Unità") sia attraverso attività d'ufficio. Nello specifico il processo di verifica è stato condotto attraverso:

- **riunioni periodiche dell'Unità** svolte presso la sede dell'Autorità di Napoli e di Roma in data 16 novembre 2012, 31 gennaio, 29 marzo, 21 maggio, 25 luglio e 2 ottobre 2013. A tale riguardo si richiama che, con determina n. 7/12/DIR dell'8 ottobre 2012, è stato nominato il componente dell'Autorità dell'Unità suddetta, mentre la nomina dei componenti di parte Fastweb è stata notificata all'Autorità in data 19 ottobre 2012. La stessa determina prevede un periodo di monitoraggio di 1 anno (da settembre 2012 a ottobre 2013);
- **l'analisi della reportistica periodica prodotta da Fastweb in merito all'andamento delle procedure di passaggio dei propri clienti verso altro operatore.** Fastweb ha, infatti, trasmesso all'Autorità, con cadenza bimestrale, copia di un *report*, le cui informazioni sono state definite nel corso della prima riunione dell'Unità del 16 novembre 2012 (si veda nel seguito il dettaglio in relazione ai contenuti di detto *report* ed alla tempistica di invio);
- **richieste di informazioni a campione:** nel corso di dette riunioni sono state richiesti a Fastweb, dal componente dell'Unità dell'Autorità, dati ed informazioni all'azienda in relazione agli IMPEGNI 2 e 5;

- ***l’istituzione di un punto di contatto con gli altri operatori*** al fine di gestire eventuali anomalie, segnalate dagli operatori *recipient*, sugli scarti emessi da Fastweb in relazione agli ordini di migrazioni dagli stessi inviati.

III. Le evidenze istruttorie

2. Si fornisce nel seguito una descrizione degli esiti delle attività di verifica svolte in relazione a ciascun impegno.

III.1 IMPEGNI 1 e 2

3. Data l’omogeneità dei primi due impegni questi verranno trattati congiuntamente. Si richiama che gli impegni in oggetto prevedono, rispettivamente, che:

Fastweb si impegna a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale eliminando il contatto telefonico tramite operatori di customer care finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati.

Fastweb si impegna a modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti “Consumer” (Residenziali e Soho Professional) in migrazione esclusivamente l’invio di comunicazioni e-mail il cui testo è stato preventivamente comunicato all’Agcom nell’ambito del procedimento 1/12/DIR. Tali comunicazioni e-mail saranno inviate ai clienti solo all’esito positivo della Fase 2 del processo di migrazione. Fastweb si impegna a diffondere una nota informativa interna alla propria Divisione commerciale in merito alle misure descritte agli Impegni 1 e 2.

Nel corso della prima riunione dell’Unità, svolta il 16 novembre 2012, Fastweb ha dichiarato che, a partire dall’approvazione degli impegni, la società non contempla più, tra le modalità di chiusura amministrativa del rapporto commerciale, il contatto telefonico tramite operatori di *customer care*¹ e che, attualmente, tutte le comunicazioni avvengono via *e-mail*.

Sebbene tale dichiarazione assuma una sua specifica valenza probatoria, la prova definitiva del corretto adempimento dell’impegno in oggetto si è avuta solo a valle delle evidenze documentali prodotte dalla società in relazione all’IMPEGNO 2.

Dall’analisi della reportistica è infatti emerso che effettivamente Fastweb ha modificato i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti “Consumer” in migrazione (Residenziali e *Soho Professional*) esclusivamente l’invio di

¹ Finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati.

comunicazioni via *e-mail*. Si rimanda per ulteriori dettagli sulle verifiche svolte alla sezione III.5.

III.2 IMPEGNO 3

4. L'impegno prevede che:

Fastweb si impegna ad istituire un'Unità di Monitoraggio costituita da tre membri, di cui due interni alla società ed uno nominato dall'Agcom, incaricati di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni ed in particolare:

- *costituire un punto di contatto con gli altri Operatori al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate da tali Operatori;*
- *in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse;*
- *sulla base di tali segnalazioni, avviare un'istruttoria interna e fornire riscontro all'Operatore segnalante entro sette giorni lavorativi dalla segnalazione;*
- *definire le informazioni che dovranno essere contenute nel report di cui al successivo impegno 4.*

L'Unità di monitoraggio si riunirà con cadenza bimestrale e cesserà la propria attività decorsi dodici mesi dalla data di notifica del provvedimento con cui l'Agcom renderà vincolanti gli impegni presentati da Fastweb.

Sono quindi previsti vari adempimenti, quali:

- a) L'istituzione dell'Unità di monitoraggio, con riunioni bimestrali;
- b) La costituzione di un punto di contatto per la gestione anomalie nei trasferimenti dei clienti di Fastweb verso altri operatori;
- c) La definizione delle informazioni che devono essere contenute nel *report* di cui all'IMPEGNO 4.

Con riferimento al punto sub 1), come premesso l'Unità è stata costituita e si è riunita periodicamente dal mese di novembre 2012 al mese di ottobre 2013. Tale parte dell'impegno è stata, quindi, correttamente implementata.

Con riferimento al punto sub 2), nel corso della prima riunione dell'Unità del 16 novembre 2012 Fastweb ha indicato, quale punto di contatto per gli operatori, l'indirizzo *e-mail* ARL.Olo2OloImpegni@fastweb.it. La società ha, tra l'altro, specificato che il punto di contatto sarebbe stato immediatamente reso noto al mercato attraverso una notifica individuale agli Operatori.

A tale fine Fastweb avrebbe utilizzato l'elenco completo e aggiornato, notificato anche all'Autorità, degli operatori accreditati all'utilizzo delle procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS (tali sono gli operatori che dispongono di una lista di codici segreti (Campo COW che compone il CODICE DI MIGRAZIONE) di cui alla delibera n. 52/09/CIR).

La società si è altresì impegnata a verificare, con cadenza bimestrale, lo stato di tale elenco e, in caso di aggiornamenti dello stesso, a procedere alle successive notifiche individuali del punto di contatto, inviandone copia anche all'Autorità.

Considerato che il punto di contatto è stato reso operativo solo a partire dal mese di dicembre 2012, nella seconda riunione dell'Unità del 31 gennaio 2013, è stato espressamente chiesto a Fastweb se nel periodo antecedente (5 settembre 2012 - 31 dicembre 2012) Fastweb avesse ricevuto dagli operatori, secondo modalità alternative al punto di contatto (via fax, posta elettronica, altro) segnalazioni inerenti ad anomalie nelle percentuali di scarti emessi e al corretto uso delle causali di scarto, nell'ambito delle procedure di migrazione.

Infine, in tutte le riunioni dell'Unità successive alla prima, l'Autorità ha periodicamente chiesto alla società di notificare il punto di contatto agli operatori nuovi entranti, fornendo prova della notifica.

Ciò premesso si rappresenta quanto segue:

- dagli atti istruttori è emerso che Fastweb ha effettuato le notifiche del punto di contatto agli operatori accreditati all'utilizzo dei codici COW²;
- nel caso di destinatario errato sono state effettuate ri-notifiche del punto di contatto, utilizzando gli indirizzi presenti sui siti *web* degli operatori in questione (*cf. verbale del 31 gennaio 2013*);
- laddove siano emersi dubbi, è stata fornita specifica prova documentale della avvenuta notifica del punto di contatto (*cf. verbale del 29 marzo 2013; nota prot. AGCOM n. 17940 del 4 aprile 2013*);

Ne consegue che anche tale componente dell'impegno 3 è stata correttamente implementata.

Per quanto attiene al merito si rappresenta che, dal 5 settembre 2012 (data di operatività degli impegni) e per tutto l'arco del monitoraggio fino alla sua conclusione, non sono pervenute a Fastweb segnalazioni da parte di operatori né al punto di contatto né (per il periodo 5 settembre - 31 dicembre 2012) secondo modalità alternative (posta elettronica, fax, altro).

Con riferimento al punto sub 3), nell'ambito della riunione del 16 novembre 2012, l'Unità ha stabilito l'insieme delle informazioni che, sotto forma di reportistica periodica, dovevano pervenire all'Autorità in relazione alle segnalazioni ricevute dagli operatori ed all'attività relativa svolta da Fastweb nel bimestre precedente. In particolare, Fastweb si è impegnata a redigere prospetto riepilogativo recante:

² In particolare, con nota prot. AGCOM n. 65816 del 27 dicembre 2012 Fastweb ha inviato all'Autorità copia delle notifiche del punto di contatto. Con nota prot. AGCOM n. 4842 del 29 gennaio 2013, Fastweb ha inviato all'Autorità copia di notifica a operatore nuovo entrante. Con nota prot. AGCOM n. 17922 del 4 aprile 2013, Fastweb ha fornito copia di notifica a nuovi operatori. Con nota prot. AGCOM n. 37965 del 10 luglio 2013, Fastweb ha dichiarato di aver effettuato ulteriori notifiche del punto di contatto. Con nota prot. AGCOM n. 43053 del 31 luglio 2013, Fastweb ha fornito copia di notifica a nuovi entranti.

- a. Il numero totale delle *segnalazioni*, nel loro complessivo ammontare e giornaliero, ricevute nel bimestre precedente dagli operatori *recipient* ed inerenti ad anomalie nelle percentuali negli scarti emessi e nel corretto uso delle causali di scarto stesse da parte di Fastweb, nell'ambito delle procedure di migrazione. Con riferimento a ciascuna segnalazione, una tabella sintetica volta a riassumere i seguenti elementi: l'anomalia segnalata e quanto poi riscontrato da Fastweb; l'operatore segnalante; il periodo cui si riferisce l'anomalia; la data di ricezione della segnalazione. Inoltre, Fastweb dovrà specificare - per ciascuna segnalazione - se sia stata avviata l'istruttoria interna di cui al punto b) e, nel caso negativo, indicare la motivazione;
- b. Il numero totale delle *istruttorie interne* avviate nel bimestre come conseguenza delle segnalazioni di cui al punto a), nel loro complessivo ammontare e giornaliero;
- c. Con riferimento a ciascuna istruttoria, una tabella sintetica volta a riassumere i seguenti elementi: data di avvio, tipologia ed anomalia esaminata, data in cui sia stato fornito il riscontro all'operatore segnalante nei termini di cui all'Impegno n. 3, esiti dell'istruttoria.

Ne consegue che anche tale componente dell'impegno 3 è stata correttamente implementata.

In aggiunta a ciò, nel corso della prima riunione dell'Unità del 16 novembre 2012, l'Unità ha anche definito la tipologia di informazioni che devono essere contenute nei *report* e che riguardano la verifica del corretto adempimento degli IMPEGNI 2 e 5. In particolare:

I. **Relativamente all'IMPEGNO 2**, è stato chiesto alla società di redigere e inviare all'Autorità, secondo le tempistiche indicate nella sezione seguente³, un *prospetto riepilogativo* recante: **a)** il numero totale delle *e-mail* inviate nel bimestre ai clienti *consumer* inerenti la chiusura amministrativa del rapporto commerciale, nel loro complessivo ammontare e giornaliero; **b)** con riferimento a ciascuna *e-mail*, l'indicazione della loro data di notifica e dei dati identificativi del destinatario;

II. **Relativamente all'IMPEGNO 5**, è stato chiesto alla società di redigere e inviare all'Autorità, sempre secondo le tempistiche indicate nella sezione seguente, un *prospetto riepilogativo* recante: **a)** il numero totale dei recessi cd. anticipati, di cui all'articolo 64 del decreto legislativo n. 206/2005, ricevuti nel bimestre tramite lo strumento del contatto telefonico e registrati con *vocal order*, nel loro complessivo ammontare e giornaliero; **b)** il rapporto percentuale tra i recessi anticipati, su base bimestrale, ricevuti usando il mezzo del *vocal order* e il totale dei recessi anticipati ricevuti dalla società; **c)** con riferimento a ciascun

³ Il primo report deve pervenire all'Autorità entro il 15 dicembre 2012 e riguardare le informazioni relative al periodo 5 settembre - 31 ottobre 2012. I successivi report, dal secondo al sesto, devono pervenire all'Autorità, rispettivamente, entro il giorno 30 dei mesi di gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre 2013, e così via fino alla conclusione dell'attività dell'Unità, e devono essere aggiornati con cadenza bimestrale.

recesso, l'indicazione della data di registrazione e dei dati identificativi del soggetto recedente.

III.3 IMPEGNO 4

5. Come premesso l'impegno prevede che:

Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità con cadenza bimestrale copia non accessibile ai terzi di un report informativo circa le segnalazioni ricevute dall'unità di monitoraggio e l'attività svolta da quest'ultima nel bimestre precedente.

Come sopra anticipato, nel corso della prima riunione dell'Unità del 16 novembre 2012, sono state definite le tempistiche d'invio dei *report*, concordando quanto segue:

- il primo *report* deve pervenire all'Autorità entro il 15 dicembre 2012 e riguardare le informazioni relative al periodo 5 settembre - 31 ottobre 2012;
- i successivi *report*, dal secondo al sesto, devono pervenire all'Autorità, rispettivamente, entro il giorno 30 dei mesi di gennaio, marzo, maggio, luglio, settembre 2013, e così via fino alla conclusione dell'attività dell'Unità, e devono essere aggiornati con cadenza bimestrale.

In ossequio a quanto sopra Fastweb ha trasmesso all'Autorità con cadenza bimestrale i seguenti *report* suddetti. L'impegno è stato, pertanto, correttamente attuato.

III.4 IMPEGNO 5

6. Come premesso l'impegno in questione prevede che:

Fastweb si impegna, con riferimento alle fattispecie di migrazione che la vedono in qualità di "Recipient", a rendere disponibili ai clienti un'ulteriore strumento al fine dell'esercizio da parte di quest'ultimo del proprio diritto di ripensamento. In particolare, intende estendere le disposizioni indicate nell'articolo 64 del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206) prevedendo in caso di contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità tramite lo strumento del contatto telefonico con Fastweb con la relativa registrazione della sua volontà tramite c.d. "Vocal Order".

A tale riguardo le evidenze documentali mostrano che Fastweb ha effettivamente reso disponibile ai clienti un'ulteriore strumento utile all'esercizio, da parte di quest'ultimo, del proprio diritto di ripensamento, prevedendo, in caso di contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità di utilizzare il cd. *vocal order*.

L'impegno è stato, pertanto, correttamente attuato.

III.5 Ulteriori verifiche a campione sugli IMPEGNI 2 e 5

7. Al fine di trovare definitiva conferma dei dati forniti dalla società, l'Autorità ha formulato a Fastweb *specifiche richieste a campione* inerenti alla chiusura del processo amministrativo e al recesso. In particolare è stato chiesto di allegare, per determinati giorni scelti in modo casuale, le *e-mail* inviate ai clienti consumer inerenti alla chiusura del rapporto contrattuale (chiusura amministrativa) nonché tutti i *vocal order* di recesso.

Fastweb ha trasmesso all'Autorità la richiesta documentazione anche con l'ausilio di supporto fisico (CD) per i *vocal order*.

L'analisi della documentazione conferma i risultati della reportistica. In particolare:

- **con riferimento all'IMPEGNO 2**, sono state analizzate le allegare schermate relative a singoli giorni estrapolati a campione nel periodo settembre 2012 - agosto 2013 dalle quali rimane confermato che la fase di chiusura amministrativa del rapporto commerciale, con l'invio delle relative informazioni, è stata gestita tramite *e-mail*.

- **con riferimento all'IMPEGNO 5**, si è proceduto all'ascolto dei *vocal order* di recesso relativi a singoli giorni estrapolati a campione nel periodo settembre 2012- agosto 2013. Dall'ascolto dei *vocal order* e in base a quanto indicato con nota prot. AGCOM n. 37965 del 10 luglio 2013 è emersa una doppia casistica:

a. Il processo di trasferimento verso Fastweb può essere interrotto. In tal caso il cliente non viene attivato su rete Fastweb e resta configurato presso l'operatore di provenienza;

b. Il processo di trasferimento verso Fastweb non può essere tecnicamente interrotto. Fastweb propone al cliente due opzioni:

1. il cliente rinuncia all'attivazione del servizio Fastweb e alla numerazione in trasferimento. Fastweb non attiva il servizio al cliente e, una volta espletato il trasferimento del numero, procede, come previsto dalla regolamentazione, alla restituzione del numero all'operatore *donor*, in analogia a quanto effettuato per le normali richieste di cessazione;
2. il cliente, nonostante la dichiarazione di recesso, mantiene attiva la propria numerazione. In tal caso, se il cliente proviene da Telecom Italia, una volta attivato il servizio, in seguito all'espletamento del processo di *provisioning* da parte di Telecom, Fastweb avvia la "cessazione con rientro" verso l'operatore *incumbent*. Se il cliente proviene da OLO, Fastweb comunica al cliente le modalità per migrare verso un nuovo operatore (fornitura del

Codice Di Migrazione ed avvio del processo di migrazione da parte del nuovo *recipient*).

Tutto ciò premesso, si ribadisce che i *vocal order* hanno confermato il loro utilizzo quale modalità alternativa/integrativa di recesso, a disposizione dell'utenza, a quanto previsto dal Codice del consumo.

VISTA la relazione presentata dalla Direzione Reti e Servizi di comunicazione elettronica nella riunione di Consiglio del 19 giugno 2014 e le risultanze istruttorie;

RITENUTO, alla luce di tutte le risultanze istruttorie che gli Impegni sono stati correttamente implementati;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR, ai sensi dell'articolo 12-*ter*, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

L'archiviazione, nei termini di cui in motivazione, del procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR, avviato nei confronti della società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per avere la società correttamente attuato gli Impegni approvati con delibera n. 363/12/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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 19 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani