

DELIBERA n. 33/14/CONS

ESITI DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A., APPROVATI CON DELIBERA n. 230/12/CONS ED ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 50/11/DIT

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” pubblicata nel Supplemento ordinario alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 30 novembre 1981, n. 329, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, coordinata con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 e successive integrazioni, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 25/07/CONS del 17 gennaio 2007 recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli Uffici di II livello e modifiche ed integrazioni al Regolamento di organizzazione e funzionamento*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, Allegato A, del 15 marzo 2006, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, recante “*Disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*” ed in particolare l’art. 5, comma 9, Allegato A;

VISTA la delibera n. 130/08/CONS, recante “*Riforma della delibera n. 54/08/CONS*”, a sua volta recante “*Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell’art. 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*”;

VISTA la delibera n. 648/09/CONS, recante “*Modifica all’art. 12-bis, comma 3, del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n. 136/06/CONS*”;

VISTA la delibera n. 645/06/CONS, recante “*Regolamento di attuazione dell’art. 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248*”;

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, recante “*Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*”;

VISTA la delibera n. 230/12/CONS del 30 novembre 2011, notificata alla parte il 20 dicembre 2011, con la quale l’Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di impegni presentata dalla società Fastweb S.p.A. (di seguito, Fastweb), nonché sospeso il procedimento sanzionatorio n. 50/11/DIT;

VISTA la nota del 6 agosto 2012 con la quale la Società ha fornito un primo riscontro in ordine allo stato di attuazione degli impegni;

VISTI i verbali del 20 e del 21 novembre 2013, redatti a seguito delle verifiche effettuate presso la sede di Milano della Società;

CONSIDERATO quanto segue:

I. La violazione contestata e la proposta di impegni.

Con atto n. 50/11/DIT la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società Fastweb S.p.A. la violazione dell’art. 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l’art. 5, comma 9, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, e l’art. 1, comma 6, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, per non aver gestito le istanze di recesso

formulate dai segnalanti nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, nonché per aver continuato ad emettere le fatture nonostante il decorso del termine di trenta giorni dalla richiesta di disdetta.

Con l'avvio del procedimento sanzionatorio, in particolare, l'Autorità ha messo in evidenza delle carenze organizzative, interne alla Società, nella gestione delle richieste di disdetta aventi ad oggetto la cessazione del servizio, nonché un'inadeguata informativa agli utenti in ordine ai presupposti, agli effetti e alle modalità di esercizio del diritto di recesso, anche rispetto alla diversa ipotesi di richiesta di trasferimento tramite le procedure OLOtoOLO o *number portability*, del rientro della linea in Telecom Italia e della possibile perdita del numero (associato al contratto) a seguito di una richiesta di cessazione c.d. "pura". Come conseguenza delle problematiche organizzative interne la stessa Società ha riscontrato un numero elevato di raccomandate A/R con anomalie (es. esercizio del diritto di recesso da parte di un soggetto diverso dal titolare, difficoltà per la Società nell'identificare o a contattare il cliente, inesattezze nella formulazione dell'istanza da parte dell'utente: documentazione parziale, errata o recapitata ad un indirizzo non corretto, etc.), che hanno comportato un ingiustificato ritardo nella relativa gestione

A seguito della ricezione dell'atto di contestazione, la Società ha presentato una proposta di impegni, prospettando l'adozione di specifiche misure volte a ridefinire, in termini migliorativi, il proprio *modus operandi* ed assicurare, nell'ambito dei rapporti contrattuali con i clienti, un potenziamento delle attività di gestione delle richieste di recesso, oltre che il rispetto delle prescrizioni legislative e regolamentari vigenti. La Società, in particolare, ha proposto l'implementazione delle misure di seguito specificate.

Impegno I: velocizzare e rendere più snello l'esercizio del recesso.

a) Pubblicazione all'interno di una specifica pagina *web*, presente sul sito www.fastweb.it (che già contiene adeguate informazioni sui costi di recesso, sulle procedure di restituzione degli apparati, le schede di trasparenza delle singole offerte ecc.), di un *box* dedicato al recesso esercitato tramite l'invio della raccomandata. Tale *box* conterrà anche le informazioni relative all'utilizzo ed alla disponibilità di un modulo da compilare (contenente le informazioni sulle tempistiche e le modalità che accompagneranno il cliente nella compilazione dello stesso). Per rendere più immediato il reperimento delle suddette informazioni, la pagina "Trasparenza e privacy" sarà rinominata "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy". A ciò si aggiunge la creazione di un'apposita FAQ avente ad oggetto "Trasferimento dei servizi presso altro operatore", nella sezione "Assistenza" della *MyFastPage* riportante il seguente testo "*Le ricordiamo che nel caso in cui intenda richiedere il trasferimento dei servizi di rete fissa verso un altro operatore (diverso da Telecom Italia), mantenendo il suo numero di telefono, non dovrà compilare il modulo presente sulla sua MFP per la disdetta dei servizi, ma dovrà far avviare dal nuovo operatore un processo di trasferimento tramite le procedure di migrazione OLOtoOLO o number portability. Il codice di migrazione o di portabilità, da fornire in tal caso al nuovo operatore, è disponibile in fattura, sulla*

MyFastPage e può essere richiesto anche al Servizio Clienti. Nel caso di trasferimento in Telecom Italia, oltre alla procedura di rientro tramite raccomandata, è possibile far avviare dalla stessa Telecom Italia la procedura di migrazione. Nel caso in cui intenda trasferire il suo numero mobile, dovrà richiedere al nuovo operatore l'avvio di una procedura di mobile number portability”.

b) Predisposizione di un modulo prestampato, messo a disposizione del cliente per eliminare le lacune informative e ridurre errori nella compilazione dell'istanza di recesso, che possono comportare problemi o ritardi nella relativa gestione (incompletezza dei dati, difficoltà di identificazione del titolare della linea ecc.).

Il modulo sarà disponibile sulla *MyFastPage* del cliente e conterrà una serie di indicazioni utili per una corretta elaborazione della richiesta; con tale documentazione, altresì, l'utente sarà informato sulle tempistiche e sugli obblighi contrattuali (ad esempio, la restituzione degli apparati ceduti in comodato d'uso). Attraverso la compilazione del modulo, in particolare, l'utente dovrà inserire, oltre i dati anagrafici, il codice cliente (*account*) ed un recapito telefonico aggiornato. Il modulo dovrà essere firmato ed accompagnato dalla fotocopia di un valido documento di riconoscimento (tale accortezza è volta ad evitare eventuali richieste formulate da soggetti diversi dal titolare della linea); esso, altresì, potrà essere utilizzato anche per la richiesta di disattivazione solo di alcuni servizi (ad esempio, *FastwebTV*, servizio mobile ecc.).

Nelle note inserite all'interno del modulo verrà precisato che: *i)* gli importi fatturati sono dovuti se relativi ai trenta giorni successivi al ricevimento della raccomandata; *ii)* le eventuali somme erroneamente addebitate verranno stornate nell'ultima fattura di conguaglio o tramite l'emissione di assegni; *iii)* la disattivazione avverrà entro trenta giorni dalla ricezione della raccomandata e che la restituzione degli apparati, forniti al cliente in comodato d'uso, dovrà avvenire entro quarantacinque giorni dalla chiusura del contratto parziale o totale.

Il modulo, inoltre, conterrà anche l'indirizzo al quale inviare la raccomandata, mentre nelle note informative sarà inserito un rimando al sito di Fastweb nella parte in cui sono riportate tutte le informazioni sulla gestione della chiusura del rapporto contrattuale (tempi, costi di disattivazione, obblighi ecc.).

Nelle more della completa definizione degli aspetti regolamentari in tema di “cessazione con rientro”, peraltro, la Società si impegna a gestire anche le raccomandate aventi ad oggetto la cessazione del servizio ed il rientro in Telecom Italia S.p.A.

La Società, infine, ha previsto l'utilizzo di una casella PEC per la gestione delle richieste di recesso. L'invio, in particolare, dovrà avvenire da un *account* di posta elettronica certificata, in modo da soddisfare i requisiti di sicurezza e di formalità che consentono la perfetta sostituzione della raccomandata A/R.

c) Agevolazione della richiesta di disattivazione dei servizi opzionali, consentendo di formulare la relativa istanza anche tramite la sola chiamata al servizio di assistenza clienti.

d) Modificazione degli *script* adoperati dal *customer care* che saranno integrati con le informazioni riguardanti la disponibilità del modulo e la reperibilità dello stesso tramite il sito dell'operatore, all'interno della *MyFastPage* del cliente.

Impegno II: aumento controlli relativi ai processi di disattivazione.

Intensificare i controlli sui processi di disattivazione attraverso una serie di iniziative volte a sanare eventuali criticità nell'ambito della gestione delle raccomandate di recesso e della successiva fase di disattivazione. A tal fine, è stata avviata anche una verifica sui sistemi, per appurarne l'affidabilità, e sui soggetti esterni che operano per conto di Fastweb.

Il processo di *auditing*, in particolare, ha come obiettivo (di più lungo termine) quello di migliorare l'efficienza del processo, soprattutto con riguardo alle modalità e tempistiche di caricamento sui sistemi delle A/R di disdetta. Sono state individuate, pertanto, delle specifiche aree di intervento:

1. miglioramento degli SLA dell'operatore che, per conto di Fastweb, raccoglie e gestisce il caricamento delle raccomandate sui sistemi. A tal proposito, è stata avviata una campagna di monitoraggio sul rispetto delle tempistiche di gestione definite nei contratti, anche al fine di migliorare gli SLA vigenti;
2. implementazione di un monitoraggio strutturato del processo di digitalizzazione delle A/R, oltre all'individuazione di un referente che avrà il compito di verificare l'andamento della gestione delle raccomandate di disdetta, identificando eventuali punti di miglioramento;
3. analisi settimanale sulla lavorazione delle disdette che faciliterà l'individuazione immediata di eventuali casi critici o *blacklog* che saranno gestiti con priorità rispetto alle altre istanze.

Tali azioni saranno accompagnate da un miglioramento del *tracking* di tutte le fasi di gestione, al fine di garantire l'evasione delle lavorazioni in ottica esponenziale e sequenziale.

La proposta di impegni formulata da Fastweb, all'esito della preliminare valutazione di ammissibilità e della successiva consultazione pubblica, è stata accolta e resa vincolante dall'Autorità con la delibera n. 230/12/CONS.

II. La valutazione circa l'attuazione degli impegni.

La società Fastweb S.p.A., in data 6 agosto 2012, ha fornito, in riscontro alla richiesta di informazioni formulata dalla Direzione, un primo *report* sulle attività poste in essere dalla data di adozione della delibera n. 230/12/CONS, evidenziando l'andamento delle attività e le relative modalità di attuazione per ottemperare agli obblighi assunti.

In data 20 e 21 novembre 2013, altresì, la Direzione ha effettuato delle verifiche presso la sede di Milano della Società, nel corso delle quali l'operatore ha messo in evidenza gli ulteriori elementi -aggiuntivi e migliorativi- che sono stati apportati nel corso dell'implementazione delle varie misure, dando atto dell'effettiva rimozione delle criticità descritte in fase di avvio del procedimento sanzionatorio n. 50/11/DIT.

In primis, le misure proposte per garantire una puntuale interpretazione della volontà del cliente ed una gestione tempestiva delle raccomandate, sono risultate idonee ad evitare che l'operatore, anche da un punto di vista contabile – amministrativo, continui a mantenere in vita il rapporto contrattuale, nonostante la volontà di recesso manifestata dal cliente ed il decorso dei termini prescritti per la relativa gestione.

Nel merito delle singole misure prospettate, e con particolare riguardo all'impegno I, l'Autorità ha verificato, mediante la visualizzazione del sito *web* di Fastweb, il percorso che gli utenti devono seguire per: *i*) acquisire le informazioni circa le modalità di esercizio del diritto di recesso; *ii*) reperire il modulo *ad hoc* prestampato e predisposto per facilitare i clienti nell'esercizio del diritto di recesso. Nel rispetto di quanto indicato nella delibera n. 230/12/CONS, infatti, nella *Home Page* (accessibile anche da coloro che non sono clienti di Fastweb), cliccando sulla sezione "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*", è presente un *box* informativo dedicato al recesso esercitato mediante raccomandate A/R, messo in evidenza, rispetto alla restante pagina *web*.

All'interno della *MyFastPage*, riservata ai soli clienti, poi, risulta reperibile il modulo prestampato dedicato al recesso il quale, unitamente (ed in aggiunta) alle informazioni indicate nella proposta di impegni, contiene anche il codice cliente. In tal modo, la Società ne ha ulteriormente facilitato la compilazione, evitando al cliente l'onere di reperire (e riportare correttamente) il proprio *account* (identificativo dell'utenza e del contratto).

Attraverso la predisposizione e la diffusione del modulo, quindi, la Società ha sanato la problematica evidenziata dall'Autorità, relativa alle lacune informative che impedivano al cliente un corretto esercizio del diritto di recesso e, di conseguenza, una tempestiva e corretta gestione delle disdette da parte di Fastweb. La Società, inoltre, ha provveduto a modificare gli *script* riservati al *customer care* i quali sono stati aggiornati ed integrati con le informazioni riguardanti la disponibilità del modulo. Oltre alle indicazioni di carattere generale (tempi, costi e modalità di recesso) già rese con le condizioni generali di contratto e la carta dei servizi, è reperibile, in allegato al modulo, un'ulteriore nota esplicativa con la quale Fastweb fornisce agli utenti delle ulteriori precisazioni in merito alla possibilità di richiedere, unitamente alla disdetta, il rientro del servizio in Telecom Italia (per i soli clienti su tecnologia ULL e numero nativo di Telecom Italia). La Società, in particolare, chiarisce la necessità di indicare espressamente che si tratta di una richiesta di "*cessazione del servizio con rientro in Telecom Italia*". A prescindere, quindi, dalle possibili *querelle* sulla facoltà o meno per il *donating* di espletare la procedura di cessazione con rientro (che attengono propriamente al rapporto tra operatori), la Società ha assicurato una maggiore attenzione alle esigenze dell'utente che, ignaro delle differenze tecniche e normative di ciascuna procedura, spesso si rivolge al proprio gestore per disdire il contratto e rientrare in Telecom.

All'interno dell'area clienti, infine, sono rinvenibili tutte le informazioni concernenti le modalità ed i costi della disdetta, le modalità ed i tempi di restituzione degli apparati, le differenze tra cessazione pura, rientro in Telecom, migrazione e NP.

In aggiunta agli ordinari strumenti di comunicazione, poi, la Società ha preso in considerazione anche la PEC come modalità di trasmissione dell'istanza di recesso;

scelta che appare idonea a velocizzare la gestione delle richieste, quantomeno di quelle pervenute da soggetti che, in virtù delle disposizioni legislative vigenti, hanno l'obbligo di utilizzare la posta elettronica certificata. In merito, la Società ha prodotto le schermate dell'applicativo "MIND", utilizzato dagli operatori del *customer care*, che contengono le informazioni da fornire al cliente sulla possibilità di avvalersi della posta certificata in sostituzione della raccomandata A/R..

Nel complesso, la scelta di agevolare una corretta formulazione della richiesta di recesso è apparsa idonea a determinare una riduzione sostanziale del numero di reclami per il ritardo o l'inesatta gestione della disdetta, oltre che per la rinnovata fatturazione. Al contempo, ha permesso ad un numero crescente di utenti di manifestare la propria volontà in maniera puntuale ed evitare, come evidenziato, l'involontaria perdita del numero o di ingenerare confusione sull'opportunità di inoltrare una raccomandata o avviare una procedura di migrazione/NP, nel caso di passaggio ad altro operatore. Peraltro, una gestione celere della disdetta costituisce una forma di garanzia, oltre che per l'utente, anche per gli altri operatori, assicurando una maggiore e facilitata mobilità della clientela tra i vari gestori.

Per quanto concerne l'impegno II, relativo alle modalità di gestione delle richieste di disdetta, la Società ha illustrato minuziosamente i passaggi e le modifiche implementate a seguito dell'approvazione degli impegni, descrivendo le singole fasi della procedura (dal momento in cui perviene la raccomandata fino al *deprovisioning* tecnico e commerciale). A tal proposito, l'Autorità ha effettuato delle specifiche verifiche presso la sede di "Optimo" s.r.l., soggetto terzo che, per conto di Fastweb, gestisce il caricamento delle raccomandate pervenute a mezzo posta. Nel corso di detti accertamenti, l'Autorità ha avuto modo di appurare la funzionalità del sistema gestionale, il miglioramento degli SLA ed il rispetto dei tempi di lavorazione, in relazione alle attività materialmente compiute dai reparti competenti: ritiro giornaliero della posta, scansione e indicizzazione della documentazione, invio a Fastweb delle anagrafiche con le lavorazioni, conservazione del cartaceo. Durante le medesime verifiche, inoltre, la Società ha consentito all'Autorità di osservare un operatore del CRM Visiant Next (*partner* che opera per conto della direzione commerciale di Fastweb) ed ascoltare, in tempo reale, la gestione telefonica delle richieste di disdetta formulate dagli utenti (sia *micro-business* che residenziali). Dalle verifiche a campione effettuate sui contatti *outbound*, è emersa una gestione corretta ed efficiente delle richieste di disdetta.

L'Autorità, all'esito di tutte le verifiche, ha riscontrato una corretta attuazione degli obblighi di cui alla delibera n. 230/12/CONS, appurando l'effettività delle misure adottate. Le stesse, infatti, da un lato hanno migliorato il rapporto tra l'operatore e gli utenti, intensificando la trasparenza e la chiarezza informativa; dall'altro, hanno impattato, in maniera significativa, sull'organizzazione interna della Società, rendendo più efficienti i processi gestionali.

Nello specifico, con l'attuazione dell'impegno I), l'operatore è in grado di fornire tutte le indicazioni utili al cliente per formulare una corretta istanza di recesso. Infatti, oltre alle indicazioni di carattere generale, l'utente è informato della necessità di specificare

se intende rientrare o meno in Telecom, nonché dell'opportunità di avvalersi delle procedure di migrazione/NP nel caso di passaggio ad altro operatore. L'utente, analogamente, ha la possibilità di appurare, sin dall'inizio, che in caso di istanza incompleta (idonea a ritardare la gestione del recesso), la Società continua a fornire e fatturare il servizio, sino a quando la richiesta di disdetta non venga sanata. Al contempo, la messa a disposizione di un modulo prestampato, già contenente i dati più importanti (ad es. è già inserito l'indirizzo al quale far pervenire la raccomandata, il codice cliente ecc.), facilita certamente l'utente nell'esternazione della volontà di recesso, limitando al minimo i possibili errori o inesattezze nella formulazione della richiesta.

In relazione all'impegno II), invece, è stato appurato che le modifiche apportate ai processi interni di lavorazione (anche mediante un miglioramento degli SLA imposti ai partner commerciali di Fastweb che gestiscono dette attività), hanno sensibilmente ottimizzato le varie fasi della procedura, assicurando una celere analisi della documentazione, la tempestiva reperibilità della stessa, una gestione più efficiente dei casi che presentino delle criticità.

L'effettiva utilità delle misure introdotte, peraltro, è ulteriormente avvalorata dal *trend* delle segnalazioni dei clienti che hanno reclamato un ritardo nella disattivazione. La Società, infatti, ha fornito i dati concernenti i tempi di lavorazione delle disdette, distinti su base mensile ed annuale (2012-2013), che mettono in evidenza una diminuzione della percentuale di gestione delle istanze di recesso fuori SLA (dal 25,2% del 2012 al 18,1% del 2013), a fronte di un aumento del numero totale di *account* disattivati.

A seguito dell'adozione della delibera n. 230/12/CONS, inoltre, la società Fastweb S.p.A. non è stata destinataria di alcun altro procedimento sanzionatorio, riguardante la medesima fattispecie oggetto della contestazione n. 50/11/DIT; la Direzione, infatti, ha costantemente monitorato l'andamento delle segnalazioni, riscontrandone una positiva e significativa riduzione.

Nel corso delle verifiche, in ultimo, è stato chiesto alla Società di fornire un riscontro in merito all'unica denuncia sino ad oggi pervenuta e susseguente l'approvazione degli impegni. Si tratta, invero, di un numero non significativo rispetto all'arco di tempo considerato; purtuttavia, la Direzione, per maggiore completezza, ha ritenuto opportuno prenderla in esame.

La Società, nel ribadire quanto già riferito all'Ufficio vigilanza dell'Autorità, ha chiarito che la problematica è stata risolta in sede Corecom, dando seguito all'istanza di disattivazione del cliente, e disponendo la regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa dello stesso.

In conclusione, l'esito delle verifiche disposte presso la sede della Società, unitamente ai dati riscontrati dall'Autorità nell'ambito della gestione delle segnalazioni e della connessa attività sanzionatoria, confermano l'ottemperanza agli impegni assunti da Fastweb S.p.A. innanzi all'Autorità e, di conseguenza, la sussistenza dei presupposti per l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

CONSIDERATO che, come meglio precisato in motivazione, la società Fastweb S.p.A. ha correttamente implementato le misure di impegni, secondo i modi ed i tempi previsti dalla delibera n. 230/12/CONS;

RILEVATO, altresì, che a fronte di una puntuale implementazione degli impegni, la Società ha registrato una significativa riduzione del fenomeno riguardante la ritardata gestione delle richieste di recesso;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 50/11/DIT, ai sensi dell'art. 12-ter, comma 1, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS e s.m.i.;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 50/11/DIT, avviato nei confronti della società Fastweb S.p.A.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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