

DELIBERA n. 653/13/CONS

**ESITI DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE
DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA
SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A., APPROVATI CON LA
DELIBERA n. 654/11/CONS ED ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 24/11/DIT**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 28 novembre 2013;

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*" (di seguito, l'Autorità);

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*", e s.m.i.;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A), recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*" e s.m.i.;

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"*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 23 aprile 2008, n. 96;

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

VISTO il Regolamento di attuazione dell'articolo 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale è stata disciplinata, in via generale, la procedura per la presentazione di impegni da parte degli operatori di settore, adottato con la delibera n. 645/06/CONS e s.m.i., nel testo coordinato allegato alla delibera n. 131/08/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 3 maggio 2008, n. 103;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, recante “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 27 dicembre 2006, n. 299, e s.m.i.;

VISTO, in particolare, l’articolo 5, comma 9, allegato A), in forza del quale “*L’operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all’utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso. Per quanto non specificamente previsto nel presente articolo, si applicano gli articoli 66 e 67 del Codice del consumo in materia di effetti e di ulteriori obbligazioni delle parti conseguenti al recesso*”;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, recante “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sotto reti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 9 febbraio 2006, n. 33;

VISTO, in particolare, l’articolo 19, comma 3, in forza del quale “*Qualora, l’operatore alternativo titolare del contratto con il cliente finale riceva da quest’ultimo la comunicazione contenente la sua volontà di cessare il servizio di accesso con l’indicazione della data per la cessazione del servizio medesimo, la inoltra senza indugio all’operatore notificato, secondo le modalità di cui al comma 4, e comunque nel termine utile per rispettare la volontà dell’utente in linea con quanto previsto dal contratto per i tempi di preavviso*”.

VISTA la delibera n. 645/11/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 nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nonchè sospeso il procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT;

VISTA la nota del 30 gennaio 2012, acquisita con prot. n. 4789 del 31 gennaio 2012, con la quale la Società ha fornito un primo riscontro in relazione allo stato di implementazione degli impegni;

VISTO il verbale del 18 ottobre 2013, redatto a seguito delle verifiche effettuate presso la sede di Roma della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., e la relativa documentazione allegata;

CONSIDERATO quanto segue:

I. La violazione contestata e la proposta di impegni.

Con l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 24/11/DIT del 6 giugno 2011, notificato alla parte in data 10 giugno 2011, è stata contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 5, comma 9, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, e l'articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS per non aver gestito le istanze di recesso formulate dai segnalanti nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.

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 ed il rientro della linea in Telecom Italia S.p.A. La società Wind, infatti, non procedeva alla tempestiva cessazione del servizio quando le relative richieste non contenevano l'esplicita dichiarazione del cliente di rientrare o meno in Telecom. Al fine, quindi, di evitare la perdita del numero, disponendo una c.d. cessazione pura, la gestione veniva differita alla verifica effettiva della volontà degli utenti; nel frattempo, la Società continuava ad erogare e fatturare il servizio, anche oltre i termini indicati dal legislatore.

A seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, la Società ha formulato una proposta di impegni, prospettando l'implementazione di misure volte a ridefinire il proprio *modus operandi* e correggere la scelta di mantenere in vita il rapporto contrattuale anche a seguito della richiesta di disdetta, onde evitare un ritardo eccessivo nella gestione del recesso o una possibile contestazione per i conti telefonici emessi.

La Società, pertanto, ha indicato una serie di misure che potessero:

- a) assicurare agli utenti delle informazioni chiare e precise sulle modalità per richiedere la cessazione dei servizi di telefonia fissa, nonché sugli elementi da indicare in tali istanze;
- b) ottimizzare i processi interni di gestione delle istanze di recesso.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in particolare, si è obbligata ad implementare le seguenti misure:

- i) Predisposizione di un modulo prestampato *ad hoc* che il cliente ha la facoltà (e non l'obbligo) di utilizzare per formulare la richiesta di disdetta. Tale modulo sarà disponibile *on line* sul sito www.infostrada.it, nella sezione dedicata alle Frequently Ask Questions (FAQ), e nell'area "*Modulistica utile per il cliente*" attraverso un

apposito *link*. Tale modulo, tra le altre cose, conterrà un *vademecum* informativo che il cliente è tenuto a leggere prima di procedere alla sottoscrizione della richiesta di recesso.

ii) Predisposizione sul *web* di un'informativa chiara, precisa e dettagliata su modalità, elementi essenziali e tempistica di gestione delle richieste di disdetta. Tale informativa sarà disponibile nella sezione "*Infostrada informa/scopri dettagli*". L'accesso nella sezione sarà possibile dopo aver selezionato l'offerta di interesse (es. <http://www.infostrada.it/it/adsl/scheda11.shtml?sez=Privat>); sarà disponibile, inoltre, all'interno dell'area clienti, ove saranno realizzate tre FAQ *ad hoc*, oltre che nell'apposito modulo presente nell'area "*Modulistica utile per il cliente*".

iii) Predisposizione di uno script *ad hoc* utilizzato dal *call center* di Wind per gestire le richieste di informazione sulla disdetta. Il consulente telefonico, quindi, oltre a fornire tutte le informazioni inerenti alla disdetta, chiarirà anche dove reperire il modulo per la richiesta.

iv) Intervento sui processi di monitoraggio e controllo delle richieste di disdetta in fase di lavorazione (c.d. processi di quadratura). Tali interventi, in particolare, interessano sia i processi esterni che quelli interni. Per i primi, si prevede la proceduralizzazione di un dialogo periodico con Telecom Italia volto a verificare che le richieste di disdetta dei servizi di Wind siano state correttamente gestite dall'operatore *incumbent* in modo da poter rilevare, in tempi brevi, eventuali anomalie ed intervenire con le opportune azioni di bonifica. Per i secondi, invece, si prevede la proceduralizzazione delle attività svolte internamente dalla Società per verificare che non sussistano cause ostative ad una sollecita evasione delle richieste di disdetta. Le attività di accertamento previste variano a seconda della peculiare modalità di erogazione del servizio di Wind (es. ULL, *shared access* ecc.), alla richiesta di portabilità del numero ed all'operatore presso cui s'intende "migrare".

v) Creazione di un gruppo *ad hoc* di *customer management* operativo per la gestione delle criticità, con il compito di svolgere le necessarie attività di "bonifica" nel caso in cui la cessazione del servizio con Infostrada non sia possibile a causa di un blocco di *provisioning*, di un'anomalia di sistema o di un'anomalia OLO-OLO.

vi) Intervento sulla procedura di registrazione in entrata delle raccomandate a/r attraverso un *software ad hoc*. Si tratta di specifiche iniziative volte all'informatizzazione della registrazione e della gestione delle raccomandate in entrata in modo da eliminare il rischio di errori "manuali".

La proposta di impegni formulata da Wind, all'esito della preliminare valutazione di ammissibilità e della successiva consultazione pubblica, è stata accolta e resa vincolante dall'Autorità con la delibera n. 654/11/CONS.

II. Valutazioni circa l'attuazione degli impegni.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in data 31 gennaio 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. 654/11/CONS,

evidenziando l'andamento delle attività e le relative modalità di attuazione per ottemperare agli obblighi assunti.

In data 18 ottobre 2013, altresì, la Direzione ha effettuato delle verifiche presso la sede di Roma 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.

In relazione all'impegno I, la Società, attraverso una verifica in *real time* del sito *web*, ha illustrato il percorso che gli utenti devono seguire per: a) acquisire le informazioni circa le modalità di esercizio del diritto di recesso; b) reperire il modulo *ad hoc* prestampato e predisposto per facilitare i clienti nell'esercizio del diritto di recesso.

Conformemente a quanto indicato nella delibera n. 654/11/CONS, quindi, l'operatore ha assicurato la presenza del modulo sia sul sito www.infostrada.it, nella sezione FAQ, sia nell'area "*Modulistica per il cliente*", raggiungibile attraverso un apposito *link*. Il modulo, peraltro, è stato predisposto secondo le indicazioni fornite dall'Autorità e contiene tutte le informazioni utili, descritte in maniera chiara, comprensibile e completa.

Attraverso le effettive modifiche del sito *web*, inoltre, la Società ha dimostrato un riscontro anche in relazione alla corretta implementazione dell'impegno II. In particolare, nella sezione "*Infostrada informa/scopri i dettagli*" è stata inserita una chiara descrizione delle "*modalità di pagamento, di recesso del contratto e di passaggio da Infostrada ad altro operatore diverso da Telecom Italia*". Al cliente, inoltre, è assicurata anche la possibilità di salvare la documentazione utile o di acquisirla a mezzo e-mail (*rectius*, impegno II, seconda parte).

Per quanto concerne l'impegno III, la Società ha fornito il modello di *script* utilizzato dal *call center* per la gestione delle chiamate riguardanti il recesso. Nello *script*, in particolare, sono riportate sia le informazioni generali concernenti la disattivazione del servizio (es. tempi e costi, peraltro corrispondenti alle informazioni già indicate nel *vademecum* di cui all'impegno I), sia le modalità per reperire il modulo prestampato, unitamente ai relativi canali di acquisizione.

In merito all'impegno IV, la Società, nel corso delle verifiche del 18 ottobre 2013, ha ampiamente illustrato i processi di quadratura -esterno ed interno- implementati per rilevare, in tempi brevi, eventuali anomalie ed intervenire con le opportune azioni di bonifica. Analogamente, Wind ha messo in evidenza quali accorgimenti sono stati introdotti per massimizzare l'efficienza della misura proposta.

Nel merito, la Società ha confermato l'implementazione di diversi processi di controllo, con la previsione di un doppio monitoraggio, uno interno e l'altro esterno, per evitare impatti sulla clientela derivanti da mancate e/o ritardate cessazioni.

In particolare, per il processo di "quadratura" esterno è previsto il coinvolgimento della società Telecom Italia, competente, sulla base della regolamentazione vigente, ad effettuare le notifiche di cessazione. La Società, quindi, ogni settimana provvede ad estrarre, attraverso una procedura automatizzata, l'elenco di tutti gli ordini di cessazione che risultano ancora in lavorazione presso Telecom e li invia a quest'ultima. In tal modo, Wind ha la possibilità di verificare, con cadenza mensile, il report dei casi in

giacenza, acquisendo le informazioni relative alle linee ed appurarne lo stato. In taluni casi, infatti, pur se le linee sono già cessate, sui sistemi interni i relativi ordini possono risultare ancora in lavorazione. Wind, in ogni caso, ha evidenziato che l'efficienza del processo di quadratura esterna è connessa anche alla disponibilità di Telecom Italia a portare avanti, con diligenza, le proprie attività, fornendo con tempismo e qualità le informazioni sugli ordini di cessazione pendenti.

Nella consapevolezza, quindi, che il processo esterno presuppone una collaborazione costante anche da parte dell'*incumbent*, Wind ha ulteriormente rafforzato e perfezionato il processo di "quadratura" interno. Pertanto, tutti gli ordini di cessazione, che mensilmente risultano in stato di lavorazione, ancor prima di definirne lo stato tecnico (attraverso il processo esterno in collaborazione con Telecom), vengono immediatamente gestiti sul piano amministrativo-contabile mediante il blocco della fatturazione. In tal modo, la Società può assicurare il minor pregiudizio per l'utente che, anche ove fosse già migrato verso un altro gestore, non incorre in alcun rischio di disservizio tecnico o di doppia fatturazione.

Relativamente all'impegno V, la Società ha precisato che presso il *customer care* di Ivrea è stato istituito un gruppo *ad hoc* (composto da 5 operatori di *call center*), deputato alla gestione delle criticità riscontrate nella lavorazione delle istanze di recesso. In particolare, a tale gruppo viene garantito un accesso diretto alle varie aree dei sistemi, consentendo una gestione privilegiata della fattispecie rispetto al processo standard. La facilità di accesso ai sistemi, assicurata al solo gruppo di *customer management*, consente di ridurre le tempistiche per la lavorazione dei reclami che, in ragione delle criticità, già comportano, per la relativa trattazione, dei termini più lunghi.

La Società ha precisato, altresì, che a fronte delle circa 20.000 istanze di recesso ricevute mensilmente, circa il 98% risultano gestite entro il trentesimo giorno.

In ultimo, rispetto all'implementazione dell'impegno VI, la Società, nel chiarire che la procedura di *document management* è operativa presso il *customer* di Milano, ha prodotto, nel corso delle verifiche, una relazione di dettaglio sulla procedura per la gestione delle raccomandate di recesso.

L'Autorità, all'esito finale di tutte le verifiche effettuate mediante richieste istruttorie, riscontri e sopralluoghi, ha riscontrato una corretta implementazione degli obblighi di cui alla delibera n. 654/11/CONS, appurando l'effettività delle misure implementate. 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, introducendo nuovi processi gestionali.

Nello specifico, con l'implementazione degli impegni I), II) e III), l'operatore è in grado di fornire tutte le indicazioni utili al cliente per formulare una corretta istanza di recesso. Infatti, in aggiunta alle informazioni di carattere generale (tempi, costi e modalità di recesso), l'utente è avvisato della necessità di specificare se, a seguito della cessazione del contratto, intende rientrare o meno in Telecom Italia, pena l'improcedibilità della richiesta stessa. L'utente è, altresì, informato che in caso di istanza incompleta la Società continuerà a fornire e fatturare il servizio sino a quando la richiesta di disdetta

non sarà sanata. Le esigenze informative, peraltro, sono ulteriormente assicurate dal *vademecum* che descrive, in maniera puntuale, le modalità di esercizio del diritto di recesso, delle conseguenze economico-giuridiche e delle possibili evenienze in caso di inesatta formulazione della disdetta o ritardo nella gestione della relativa richiesta.

Il modulo prestampato, reperibile dai clienti attraverso più canali (*call center* per il quale è stato predisposto uno script *ad hoc*, pagina *web* nella sezione *F.A.Q* e nell'area "*modulistica utile per il cliente*" attraverso un apposito *link*), poi, ha facilitato il corretto esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti, poiché lo stesso già contiene le informazioni che una regolare disdetta deve contenere.

I nuovi processi di gestione interna delle istanze di recesso, invece, hanno ottimizzato le varie fasi della procedura: analisi della documentazione inviata dal cliente, reperibilità della stessa, gestione più efficiente dei casi che presentino delle criticità.

In particolare, è stato introdotto un sistema di scansione di tutte le raccomandate A/R (gestite da un apposito servizio di *Document Management*) e di interfaccia con Telecom che consente di appurare, periodicamente, le modalità di gestione delle richieste e di rilevare, in tempi brevi, eventuali anomalie, imputabili non solo al cliente (istanza di recesso incompleta), ma anche ai sistemi interni o alla scarsa comunicazione con l'altro gestore. A ciò va aggiunta la creazione di un gruppo *ad hoc* di *customer management* dedicato alla esclusiva gestione dei casi critici. Attraverso la "specializzazione" di un determinato settore del *customer*, infatti, l'operatore può intraprendere, sin da subito, le azioni di bonifica e, quindi, sanare delle problematiche che potrebbero tradursi in contestazioni qualificate (reclamo, segnalazione, istanza di conciliazione).

L'effettiva utilità delle misure introdotte è ulteriormente avvalorata dal *trend* delle segnalazioni dei clienti che hanno reclamato un ritardo nella disattivazione. La Società, in particolare, ha fornito un prospetto che, in relazione al periodo maggio 2011-settembre 2013, descrive l'andamento decrescente della curva dei reclami riguardanti il recesso. Si passa, in effetti, da 2.343 utenti nel maggio 2011 a 398 reclami per ritardata gestione della disattivazione nel mese di settembre 2013.

A seguito dell'adozione della delibera n. 654/11/DIT, inoltre, la Società Wind non è stata destinataria di alcun altro procedimento sanzionatorio avente ad oggetto la medesima fattispecie contestata con l'atto n. 24/11/DIT. La Direzione tutela dei consumatori, in particolare, ha costantemente monitorato l'andamento delle segnalazioni, riscontrandone una significativa riduzione. Peraltro, nel corso delle verifiche effettuate presso la sede della Società, è stato chiesto di fornire un riscontro in merito a sei denunce (di cui cinque riguardati la ritardata gestione del recesso per mancata specificazione della volontà di rientrare o meno in Telecom e una per ritardata gestione del ripensamento manifestato nel corso della procedura di migrazione), pervenute dal 30 novembre 2011, data di approvazione degli impegni, ad oggi. Si tratta, invero, di un numero di segnalazioni non significativo rispetto all'arco di tempo considerato; purtuttavia, la Direzione, per maggiore completezza, ha ritenuto opportuno prenderle in esame.

In merito la Società ha ribadito quanto già indicato nei riscontri forniti all'Autorità in sede preistruttoria, precisando, in relazione ai primi cinque casi, che si tratta di utenti

che hanno esercitato il diritto di recesso senza avvalersi del modulo prestampato e che, comunque, tutti i casi sono stati correttamente gestiti. Al contempo, Wind ha chiarito che, conformemente agli obiettivi di tutela fissati nella delibera n. 654/11/CONS, nel caso in cui pervengano delle richieste di recesso incomplete, la Società provvede a contattare il cliente nei successivi venti giorni per appurarne l'effettiva volontà (rientrare o non in Telecom). Dopo cinque tentativi di contatto ed in caso di fallimento, la Società invia una comunicazione scritta all'utente dando atto che, in caso di mancato riscontro, procederà alla cessazione definitiva del contratto e del servizio.

Il corretto operato della Società è confermato anche dal *trend* delle lettere inviate per mancata o incompleta indicazione della volontà di rientrare in Telecom (periodo gennaio-settembre 2013). Il *trend* risulta decrescente in proporzione all'utilizzo, sempre più frequente, del modulo, passando da 648 lettere inviate nel mese di gennaio 2013 a 182 di settembre 2013.

In relazione all'ultima segnalazione, relativa alla mancata gestione del ripensamento, la Società ha precisato che la richiesta del cliente è pervenuta nell'ambito della c.d. Fase3, ovvero quando il *provisioning* tecnico non può essere interrotto. Con il perfezionarsi della procedura, in ogni caso, la stessa ha tempestivamente gestito la richiesta dell'utente inserendo sui sistemi l'ordine di cessazione con rientro. Il ritardo lamentato dal cliente, quindi, non può essere imputato alla Società, avendo ricevuto da Telecom quattro KO per "rifiuto del cliente".

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 Wind Telecomunicazioni 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 Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha correttamente implementato le misure di impegni secondo i modi ed i tempi previsti dalla delibera n. 654/11/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. 24/11/DIT, ai sensi dell'articolo 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 Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT, avviato nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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 www.agcom.it.

Roma, 28 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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