



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 680/15/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 2014  
FISSATI AI SENSI DELL'ARTICOLO 61, COMMA 4, DEL DECRETO  
LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259  
(CONTESTAZIONE n. 18/15/DTC)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 16 dicembre 2015;

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. 529/14/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. 390/15/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. 725/13/CONS, del 19 dicembre 2013, recante “*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2014, 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. 18/15/DTC del 15 ottobre 2015;

VISTA la nota del 13 novembre 2015 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 30 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

In data 26 giugno 2015 la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società”) ha trasmesso i resoconti e le relazioni, relativi all’anno 2014, 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 2014, gli obiettivi di qualità fissati, ai sensi dell’articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 725/13/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 fornitura dell’allacciamento iniziale*” e l’area “*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*”.

Nel primo caso, per l’indicatore “*Percentile 99% del tempo di fornitura*”, 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 al 96,70% e, pertanto, inferiore all’obiettivo fissato al 97,20%.

Nel secondo caso, per gli 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*”, il risultato è stato pari, rispettivamente, a 102” e 35,9% a fronte di obiettivi fissati in 70” e 47%.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Tanto premesso, con atto n. 18/15/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'atto di contestazione n. 18/15/DTC sarebbe invalido siccome inficiato dai seguenti errori: il percentile del tempo di fornitura è il 99% e non l'88% ed il valore obiettivo viene espresso in giorni e non in ore.

In merito alla contestazione per il mancato rispetto dell'obiettivo riferito all'indicatore concernente l'area "*Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*", la Società ha sottolineato che dall'anno 2005 all'anno 2013 gli indicatori di *delivery* hanno sempre rispettato i *target* di riferimento a fronte di obiettivi progressivamente sempre più sfidanti. In particolare, l'obiettivo del "*Percentile 99% del tempo di fornitura*" è passato dai 90 giorni dell'anno 2005 ai 22 giorni dell'anno 2013 (vale a dire che in 8 anni l'obiettivo da raggiungere è stato reso più stringente di oltre il 400%). Anche per quanto concerne la "*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente*", le soglie da rispettare sono passate dall'80% dell'anno 2005 al 97% dell'anno 2013 (con un incremento del 17%).

Di converso, dall'anno 2013 ad oggi, la Società ha proposto obiettivi, mai accolti dall'Autorità, fondati sull'evidenza che i parametri del servizio universale hanno ormai raggiunto un livello che può considerarsi senz'altro soddisfacente e, comunque, innalzabile solo a seguito di un dispiegamento di risorse economiche non commisurabile con gli ulteriori benefici attesi. A tal proposito, la Società ha pienamente raggiunto gli obiettivi proposti pari, rispettivamente, a 28 giorni e 96,2%. Con specifico riferimento all'anno 2014, la Società ha poi evidenziato che detto anno è stato caratterizzato da una evoluzione ed aggiornamento dei sistemi informativi a supporto della catena di *delivery*, i quali hanno condizionato, nella fase di transizione, le *performances* dei servizi *wholesale* e dei servizi *retail* tra cui il servizio universale. La Società ha aggiunto che un'altra circostanza che ha condizionato il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Autorità riguarda le forti piogge che si sono registrate nell'anno 2014 (+6% rispetto all'anno 2013), in quanto il fenomeno sempre più frequente di piogge torrenziali e di un sempre più incisivo dissesto idrogeologico del territorio costituisce un elemento di oggettiva difficoltà operativa.

In ordine alla seconda contestazione per il mancato rispetto degli obiettivi riferiti all'area "*Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti*", la Società ha sottolineato che, in linea generale, il servizio di assistenza di una moderna azienda costituisce una delle maggiori leve competitive ed un primario elemento di innovazione e vicinanza al cliente. Per questo motivo, la Società ha avviato un forte ed articolato processo di miglioramento delle prestazioni del *call center*, effettuato nell'ottica di ottimizzare il grado di risoluzione delle problematiche inoltrate e la soddisfazione da parte dei clienti che vi si rivolgono per qualsivoglia esigenza.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In questa prospettiva, la Società ha osservato che gli indicatori di tipo quantitativo (che rilevano unicamente il tempo di attesa per parlare con un addetto del *call center* e, peraltro, si focalizzano entrambi sul medesimo aspetto), non sono rappresentativi nella valutazione del reale livello di qualità fornita dai servizi di assistenza. Le aziende, infatti, hanno abbandonato da almeno un decennio l'adozione di tale strumento di valutazione per i propri fini interni, a favore di strumenti basati sulla *customer experience* dei clienti per cui sarebbe necessario rivedere *in toto* l'attuale regolamentazione sulla qualità dei servizi di assistenza, introducendo strumenti di valutazione che siano rappresentativi della effettiva qualità fornita dai servizi di assistenza telefonici.

La Società ha precisato che mantenere gli attuali indicatori di tipo quantitativo, e correlarli ad obiettivi minimi come quelli attualmente fissati dall'Autorità, significherebbe dover sostenere un costo di circa 7,5 milioni di euro per il raggiungimento degli obiettivi medesimi al quale non è detto che corrisponderebbe un miglioramento del livello di soddisfazione dei clienti. L'esperienza dimostra, infatti, che gli indicatori di natura squisitamente "tecnica", quali quelli legati alla misurazione dei tempi di risposta degli operatori, quando vengono considerati in modo asettico ed avulso da ogni altro aspetto, non solo non si traducono automaticamente in una maggiore soddisfazione da parte di chi si rivolge al servizio di assistenza, ma rischiano di sortire l'effetto opposto se obbligano, pur di essere raggiunti, gli addetti del *call center* a non dedicare al cliente tutta l'attenzione ed il tempo necessari.

Sulla base di tali considerazioni, la Società ha ribadito che tutti gli indicatori tecnici dei propri *call center*, tra cui la struttura dell'albero di accoglienza, con i correlati tempi di attraversamento e quelli di attesa per parlare con un operatore, sono tarati al meglio ed armonizzati con tutti gli altri aspetti organizzativi/processivi che, nel loro complesso, contribuiscono ad offrire un servizio in linea con la *best practice* di mercato. La Società ha poi rilevato che, nell'attuale contesto di forte congiuntura economica, è necessario che le limitate risorse economiche che gli operatori sono in grado di destinare alla qualità dei loro servizi di assistenza vengano più propriamente indirizzate verso l'innovazione ovvero verso canali più efficienti ed efficaci rispetto al tradizionale canale telefonico, anche per venire incontro alla domanda di digitalizzazione richiesta dal mercato. Lo sforzo della Società, quindi, è rivolto ad indirizzare i propri clienti ad un utilizzo sempre maggiore del *web* e degli altri canali alternativi su cui si stanno dirottando risorse ed energie interne per ampliarne funzionalità e facilità di utilizzo. In questo senso, la Società ha predisposto per i clienti una vasta gamma di modalità di contatto, fruibili in modo altrettanto immediato ed efficace rispetto ai servizi di assistenza telefonici. In particolare, possono annoverarsi i siti *web*, le *app* ed i canali *social* dedicati ai differenti segmenti di clientela che, oltre a fornire le necessarie informazioni sugli aspetti commerciali, amministrativi e tecnici, anche legati alla singola utenza ed a tutti i servizi e pratiche ad essa correlati (all'interno dell'area privata dedicata al singolo cliente ed accessibile tramite credenziali sicure), consentono al cliente di soddisfare in modalità *self-caring* tutta una serie di esigenze, nonché di interloquire con il servizio di assistenza tramite appositi *web-format*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Allo stato attuale, la Società ha dichiarato che sono stati attuati interventi sull'IVR del 187 che hanno ampliato la tipologia di esigenze che i clienti possono soddisfare in modalità *self-caring* interagendo direttamente con l'IVR medesimo.

Infine, la Società ha richiamato la forte contrazione del mercato delle telecomunicazioni dovuta all'attuale crisi economica, nonché la sempre più forte concorrenza da parte degli *"Over The Top"*, i quali non sono assoggettati agli stringenti vincoli normativi posti agli operatori nazionali, con conseguente necessità per questi ultimi di focalizzare le poche risorse a disposizione per investire su innovazione e servizi/prestazioni più vicini al cliente. D'altra parte, il settore del *call center* in Italia sta attraversando una fase di estrema sofferenza derivante dal fatto che le società specializzate a fornire detti servizi hanno attuato una marcata contrazione del loro personale (con contemporanea apertura di *call center* all'estero dove il costo del lavoro è marcatamente più basso).

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

In via preliminare, va respinta la prima eccezione sollevata dalla Società, in relazione agli errori contenuti nell'atto di contestazione n. 18/15/DTC, in quanto trattasi, evidentemente, di errori materiali che non inficiano in alcun modo l'accertamento inerente al mancato rispetto degli obiettivi previsti per gli indicatori ivi indicati e chiaramente individuabili nella delibera n. 725/13/CONS espressamente richiamata.

A tal proposito, appare opportuno chiarire che la predetta delibera, con la quale l'Autorità ha fissato gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2014, è stata adottata all'esito di un'apposita consultazione pubblica a cui hanno partecipato, oltre alla Società, anche i principali operatori di telefonia su rete fissa e le Associazioni dei consumatori di cui all'articolo 137 del Codice del consumo. 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 12 luglio e 17 settembre 2013, contenente, peraltro, la propria proposta degli obiettivi di qualità del servizio universale conseguibili per l'anno 2014. 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 gli indicatori *"Percentile 99% del tempo di fornitura"* e *"Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente"* segna, al contrario di quanto sostenuto dalla Società, una grave battuta d'arresto ed inversione di tendenza nel percorso di qualità dell'area *delivery*, ove non era mai



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

accaduto, dall'anno 2008 in poi che la Società conseguisse risultati inferiori a quelli prefissati.

Non risulta, peraltro, neppure condivisibile l'obiezione sollevata dalla Società, in ordine alla presunta impossibilità di raggiungere il risultato minimo per la presenza di un elevato livello di piovosità rispetto all'anno precedente, in quanto essa non solo non ha in alcun modo dimostrato la sussistenza, in termini oggettivi, di un effettivo rapporto di causa-effetto tra i due eventi, ma non ha provveduto ad aumentare la spesa destinata alle calamità naturali che, semmai, le avrebbe consentito di fronteggiare meglio le diverse emergenze derivanti da circostanze climatiche eccezionali.

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, che consentissero agli utenti finali di beneficiare di una più rapida ed efficace risoluzione di reclami e segnalazioni onde evitare i conseguenti disservizi dovuti ad una tardiva gestione delle problematiche prospettate al gestore di appartenenza. In tale contesto 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 comunicazione elettronica. La medesima Società, d'altra parte, ha ammesso pacificamente che "*il servizio di assistenza di una moderna azienda costituisce una delle maggiori leve competitive ed un primario elemento di innovazione e vicinanza al cliente*" e che va avviato un "*processo di miglioramento delle prestazioni del call center, effettuato nell'ottica di ottimizzare al massimo il grado di risoluzione delle problematiche inoltrate e la soddisfazione da parte dei clienti che li contattano a fronte di una qualsivoglia esigenza*".

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 2014, ma anche il netto peggioramento della qualità del servizio in questione rispetto ai livelli raggiunti nel corso dell'ultimo triennio. A ciò si aggiunga che, per gli indicatori in questione, ossia "*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 spontaneamente e consapevolmente proposto obiettivi minimi pari, rispettivamente, a 100" e 40% del tutto disattesi a fronte di risultati pari a 102" e 35,90% e, quindi, sensibilmente inferiori anche a quelli conseguiti negli anni 2011, 2012 e 2013 i quali, seppur non in linea con le determinazioni dell'Autorità riferite a quegli anni, erano, tuttavia, più performanti rispetto agli attuali risultati.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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*.

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;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a quattro volte e mezzo il minimo edittale per un totale di euro 261.000,00 (duecentosessantunomila/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. 725/13/CONS ha comportato una lesione del diritto degli utenti di usufruire, in maniera rapida ed efficiente, dei servizi di fornitura dell'allacciamento iniziale 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, non ha conseguito, in relazione all'indicatore "*Percentile 99% del tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*", alcun miglioramento rispetto all'anno precedente, ma, anzi, un peggioramento rispetto al percorso virtuoso rilevato a partire dall'anno 2008 in poi, mentre, in relazione 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*", ha registrato un ulteriore peggioramento delle *performances* rispetto al già sanzionato mancato raggiungimento degli obiettivi fissati per gli anni 2011, 2012 e 2013. 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, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a sollevare eccezioni avverso la metodologia utilizzata dall'Autorità per la determinazione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

degli obiettivi di qualità del servizio universale ed a rappresentare la generica intenzione di migliorare i servizi di assistenza ai clienti;

### **C. Personalità dell'agente**

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. 725/13/CONS;

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 21.573 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, 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 2014, con delibera n. 725/13/CONS, con riferimento agli indicatori “*Percentile 99% del tempo di fornitura*” e “*Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente*” concernenti l'area “*Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*” nonché in relazione 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*” 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 261.000,00 (duecentosessantunoamila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **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 261.000,00 (duecentosessantunomila/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. 680/15/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. 680/15/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, 16 dicembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci