

DELIBERA n. 554/13/CONS

**ESITI DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI
IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETA' H3G S.P.A., APPROVATI CON LA
DELIBERA n. 29/11/CONS ED ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 45/10/DIT**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 15 ottobre 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);

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*", 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.;

VISTO 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 dell'Autorità 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 dell’Autorità 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. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 21 agosto 2003, n. 193;

VISTO, in particolare, l’articolo 7, comma 5, del predetto Regolamento in forza del quale “*Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell’operatore che ha disposto l’attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall’utente*”;

VISTA la delibera n. 29/11/CONS del 20 febbraio 2011, notificata alla parte il 16 febbraio 2011, con la quale l’Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di impegni nei confronti della società H3G S.p.A., nonché sospeso il procedimento sanzionatorio n. 45/10/DIT;

VISTA la nota del 14 luglio 2011, acquisita con prot. n. 36070 del 14 luglio 2011, con la quale la Società, facendo seguito alle richieste dell’Autorità, ha fornito un primo riscontro in relazione allo stato di implementazione degli impegni;

VISTO il verbale del 4 giugno 2013, redatto a seguito delle verifiche effettuate presso la sede di Roma della società H3G 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. 45/10/DIT del 9 agosto 2010, notificato alla parte in data 12 agosto 2010, è stata contestata nei confronti della società H3G S.p.A. la violazione dell’articolo 7, comma 5, della direttiva di cui

alla delibera n. 179/03/CSP per aver addebitato in fattura i costi relativi a servizi telefonici, attivati in assenza del consenso degli utenti e/o di un valido contratto. L'Autorità, in particolare, con l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha messo in evidenza un fenomeno di attivazioni non richieste che ha sistematicamente interessato la società H3G S.p.A. soprattutto nel periodo 2009/2010. Le ventisette segnalazioni oggetto di contestazione, infatti, sono state contestualizzate all'interno di una problematica più ampia e connessa alle illegittime forniture di beni e servizi disposte sulla base di contratti stipulati tramite *dealer*. Un numero crescente di utenti, per l'appunto, nel contestare la ricezione di fatture per servizi mai richiesti o la ancor più grave ricezione di un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero del credito, hanno dato evidenza di contratti mai stipulati o non corredati di validi documenti di riconoscimento, di proposte di abbonamento sottoscritte da soggetti diversi dai titolari delle numerazioni e, nelle ipotesi fraudolente più rilevanti, di furti d'identità, denunciati dagli interessati anche presso le competenti autorità giudiziarie.

Rispetto a tale fenomeno, particolarmente diffuso -considerando il numero delle segnalazioni pervenute- e lesivo sia per gli utenti che per i gestori concorrenti, l'operatore H3G ha formulato una proposta di impegni, prospettando l'implementazione di meccanismi che potessero: a) facilitare la corretta acquisizione della documentazione contrattuale e la regolare conservazione della stessa; b) agevolare l'individuazione, da parte della Società, dell'agente che ha illegittimamente acquisito il cliente.

La Società, in particolare, al fine di arginare il fenomeno, con specifico riguardo alle ipotesi di contratti stipulati fuori dai locali commerciali tramite agenti e/o punti vendita, si è obbligata ad implementare le seguenti misure:

i) Introduzione di un meccanismo di raccolta certificata per il reperimento e la conservazione centralizzata delle PDA dai *dealer* su tutto il territorio nazionale. Contestualmente H3G ha previsto l'implementazione di un sistema per la verifica della qualità sul 100% della documentazione consegnata, per accertarne la completezza ed individuare tempestivamente eventuali comportamenti illeciti o errori che possano aver viziato la singola fase negoziale.

ii) Introduzione di sistemi di scansione nei punti vendita (circa 4.000) e installazione di un nuovo sistema di gestione documentale. Attraverso gli *scanner* la Società è in grado di garantire un'acquisizione in tempo reale, su tutti i sistemi aziendali, della documentazione del cliente, mentre con il nuovo *software* di gestione è assicurata una maggiore sicurezza nelle procedure di identificazione del cliente, per l'attivazione del contratto.

iii) Miglioramento delle procedure di gestione dei disconoscimenti segnalati dai clienti mediante l'introduzione di un numero verde dedicato e di un blocco automatico di emissione delle fatture in caso di contestazione.

iv) Invio a tutta la clientela in abbonamento, *consumer* e *corporate*, in anticipo rispetto all'emissione della prima fattura, di una *welcome letter* contenente sia le informazioni commerciali relative all'offerta attivata sia il numero verde da contattare in caso di disconoscimento.

La suddetta proposta di impegni, all'esito della preliminare valutazione di ammissibilità e della successiva consultazione pubblica, è stata accolta e resa vincolante dall'Autorità con la delibera n. 29/11/CONS.

II. Valutazioni circa l'attuazione degli impegni.

La società H3G S.p.A., in data 12 luglio 2011, ha fornito, in riscontro alla richiesta di informazioni formulata dalla Direzione, un primo *report* sulle attività poste in essere sin dalla data di adozione della delibera n. 29/11/CONS. Con la stessa, in particolare, la Società ha evidenziato l'andamento e le modalità per l'implementazione delle misure di impegni, tenuto conto del rilevante investimento economico ed organizzativo richiesto. In data 4 giugno 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 ha chiarito che il nuovo processo di raccolta documentale, avviato all'inizio di ottobre 2010, è entrato a regime nel mese di gennaio 2011. Le procedure, che si avvalgono di *partner* esterni, prevedono l'utilizzo di buste di sicurezza e l'apertura video registrata delle stesse; ciò per garantire la tracciabilità della documentazione in tutte le fasi di consegna e di trasporto dalla rete di vendita alla sede centrale di raccolta e di conservazione. Contestualmente è stata introdotta una procedura di controllo di qualità sul 100% della documentazione per verificarne la completezza ed individuare tempestivamente eventuali anomalie. In tal modo la Società ha la possibilità di porre in essere azioni correttive nei confronti dei clienti e di controllo verso i *dealer*.

Le attività di controllo, in particolare, consistono nella verifica della presenza della firma dell'utente sulla proposta di abbonamento, dei documenti richiesti per l'attivazione in funzione della tipologia di offerta (es. prepagato o postpagato) e del cliente (es. italiano o straniero), della copia di un documento d'identità munito di fotografia ed in corso di validità. Il *partner* incaricato, al contempo, esegue un ulteriore e sommario esame per accertare la plausibile corrispondenza tra la firma presente sul documento e quella apposta sul modulo contrattuale.

Inoltre, al fine di incentivare una gestione efficiente del processo di acquisizione dei clienti, sono state introdotte clausole contrattuali che subordinano l'erogazione delle provvigioni, dovute ai venditori, alla verifica della correttezza e della completezza della documentazione contrattuale fornita dall'utente.

Per quanto concerne l'impegno II, la Società, con la nota del 12 luglio 2011, ha dato atto di aver avviato l'implementazione del nuovo sistema di gestione della documentazione contrattuale mediante sistemi di scansione da installare presso ogni punto vendita presente sul territorio nazionale (circa 4.000). A tal proposito, l'operatore ha dichiarato di aver avviato un'apposita gara per selezionare il fornitore di *scanner* entro l'autunno del 2011, prevedendo la conclusione delle attività di sviluppo della nuova piattaforma entro il mese di dicembre 2011 ed il *rollout* degli *scanner*, su tutti i punti vendita, entro il mese di luglio 2012.

Nel corso delle verifiche del 4 giugno 2013, altresì, l'operatore ha precisato che, tramite personale incaricato, provvede a verificare che vi sia corrispondenza tra il documento acquisito e quello richiesto dal sistema di attivazione, nonché ad appurare la leggibilità della fotografia presente sul documento di riconoscimento e che la proposta di abbonamento sia compilata nei suoi campi obbligatori (firma del contratto, firma delle sezioni per il trattamento dei dati personali e verifica che la *check_box* sia "fleggata" sul sistema di attivazione). La Società, tuttavia, ha dichiarato che, a seguito dell'avvio della campagna di distribuzione degli *scanner* presso i punti vendita, ha ritenuto opportuno ottimizzare l'ingente investimento economico (circa 5 milioni di euro), introducendo nuove soluzioni. La fornitura degli *scanner*, in effetti, era finalizzata a rendere immediata la ricezione della documentazione contrattuale da parte di H3G; tuttavia, in assenza di un'attività di verifica altrettanto celere sul carteggio ricevuto, la Società non avrebbe potuto, in ogni caso, realizzare l'obiettivo principale, ovvero individuare in anticipo un'attivazione fraudolenta e ridimensionare, a monte, il fenomeno delle attivazioni non richieste. L'operatore, pertanto, ha ritenuto più proficuo investire le risorse economiche a disposizione per migliorare ulteriormente il processo di verifica descritto nell'impegno I.

La procedura attivata, dunque, prevede la raccolta della documentazione da parte di un soggetto esterno, incaricato di verificare che vi sia la proposta contrattuale, necessaria per procedere all'attivazione, e di accertare che l'utente via abbia apposto la propria firma. In caso di esito positivo, il medesimo soggetto provvede a validare il contratto autorizzando, in tal modo, il pagamento della provvigione al *dealer*. Si tratta, secondo la ricostruzione della Società, di una soluzione più onerosa ma, come dimostrato dagli esiti, più garantista per gli utenti e per la stessa società H3G. L'operatore, dunque, ha preferito potenziare le verifiche *ex post*, completando il processo di gestione mediante il numero verde dedicato ai disconoscimenti e alle attività antifrode.

La Società, peraltro, ha aggiunto che l'incremento del 25% dei punti vendita rispetto a quelli registrati in fase di avvio del procedimento sanzionatorio e l'aumento del numero delle attivazioni hanno giustificato l'introduzione di un processo che concentra le risorse sulle verifiche effettuate dai centri specializzati (come avviene per la raccolta certificata della documentazione), piuttosto che sul singolo punto vendita.

In relazione all'impegno III, la Società ha confermato l'introduzione della procedura di gestione dei disconoscimenti segnalati dagli utenti mediante l'attivazione di un numero verde (n. 800832323), contattabile tutti i giorni dalle 8 alle 24 e dedicato alle sole richieste di disconoscimento. In particolare, l'operatore, in caso di segnalazione telefonica, sospende, in via cautelare, l'erogazione dei servizi e dei prodotti disconosciuti. A seguito, poi, della ricezione della modulistica necessaria (autocertificazione di disconoscimento accompagnata dal documento di identità del segnalante ovvero copia della denuncia sporta presso le autorità giudiziarie), il gestore dispone la cessazione con causale "disconoscimento", inibendo, in automatico, l'emissione di fatture o l'addebito di costi per recesso anticipato, ove previsti (es. nel caso di mancata restituzione del terminale). Per la normalizzazione dei conti telefonici

già emessi, invece, l'operatore che acquisisce il disconoscimento inoltra un'apposita richiesta al reparto che gestisce la contabilità dei clienti e le eventuali attività di storno.

In ultimo, si prevede che tutti i clienti che hanno contattato il numero verde o inviato un fax di disconoscimento nei mesi precedenti non vengano inseriti nelle liste per il recupero del credito. La Società, infatti, all'esito di una seconda e più approfondita verifica, avvia la procedura di recupero solo quando gli importi non saldati risultino effettivamente dovuti (ad es. quando il disconoscimento non è fondato o sono importi riferiti ad altre sim, non oggetto di disconoscimento).

L'intero processo, a seguito della implementazione, è stato ulteriormente perfezionato, tanto che, ad oggi, il tasso di disconoscimento per sim è pari circa allo 0,1%. Tale risultato, ad avviso della Società, dimostra la drastica riduzione del fenomeno delle attivazioni non richieste, registrato solo in casi isolati e fisiologici, essenzialmente riconducibili alle ipotesi di frodi. Per queste ultime, peraltro, l'operatore ha potenziato le attività di controllo mediante l'istituzione di una funzione ispettiva territoriale che, per conto della società H3G, effettua delle verifiche a campione presso i punti vendita.

Per quanto concerne, infine, l'impegno IV, la società H3G S.p.A. ha confermato la predisposizione e l'invio della *welcome letter* a tutta la *customer base* (*consumer e business*, abbonata o vincolata) in corrispondenza del primo mini-ciclo di fatturazione, secondo le modalità e le tempistiche comunicate all'Autorità in fase di approvazione degli impegni. Con tale comunicazione, in particolare, vengono fornite le informazioni commerciali relative all'abbonamento ed il numero verde dedicato ai disconoscimenti.

Nel merito di ciascuna attività, la società H3G S.p.A. è intervenuta sui *dealer* che gestiscono la fase precontrattuale, per arginare, *ex ante*, le ipotesi di acquisizioni fraudolente. Per una proficua gestione *ex post*, invece, ha introdotto un blocco che automaticamente sospende l'emissione delle fatture verso i clienti che disconoscono il servizio, nonché una trattazione preferenziale delle attivazioni non richieste rispetto alle altre ipotesi di reclamo, per evitare agli utenti la ricezione di più cicli di fatturazione o solleciti di pagamento nell'ambito del recupero dei crediti.

Tale processo gestionale, peraltro, è stato ulteriormente arricchito prevedendo, per tutta la *customer base*, l'invio della *welcome letter*, inizialmente riservata alla sola clientela *business*. Ogni utente, quindi, ha la possibilità di prendere atto, sin da subito, dell'esistenza di un vincolo contrattuale, senza dover necessariamente attendere la ricezione della prima fattura o il sollecito da parte della società di recupero del credito per procedere all'eventuale disconoscimento. Con la stessa, H3G fornisce agli utenti le informazioni relative alla richiesta di attivazione del servizio, alle modalità di pagamento scelte in fase contrattuale, agli importi che saranno addebitati nella prima fattura emessa, alle modalità per contattare l'assistenza clienti (sito e *call center*). Nella *welcome letter*, poi, è stata introdotta la seguente frase: "*In caso non si aspettasse di ricevere questa lettera e non avesse sottoscritto un nuovo abbonamento con Tre, la preghiamo cortesemente di contattare con sollecitudine il numero verde 800832323 per segnalarci l'inconveniente ed attivare le apposite procedure di disconoscimento. Grazie*". Nella versione aggiornata della lettera vi è l'ulteriore precisazione che il numero verde è attivo dalle ore 8 alle 24. Contattando tale numero (800832323, ad oggi

regolarmente funzionante), il risponditore automatico chiarisce che si tratta di un servizio riservato esclusivamente ai clienti di H3G che intendono sospendere il servizio a seguito di furto o smarrimento della *sim*, che intendono disconoscere un'utenza o recedere entro 10 giorni. Per tutte le altre problematiche l'utente è invitato a contattare il servizio clienti al n. 133.

Nel corso delle verifiche, la Società ha illustrato all'Autorità il processo implementato per la raccolta della documentazione contrattuale, gli strumenti introdotti per assicurare un controllo capillare sulla regolarità formale degli atti, le misure ideate per intensificare le verifiche sui *dealer* e sanzionare le eventuali violazioni.

Tale processo, conforme agli impegni approvati, è stato ulteriormente perfezionato con misure aggiuntive. *In primis*, la Società ha contrattualmente subordinato l'erogazione delle provvigioni, dovute ai *dealer*, all'esito delle verifiche effettuate sulla documentazione contrattuale del cliente. Il pagamento, infatti, viene disposto solo se le proposte di abbonamento acquisite dai punti vendita risultano corrette e complete, tale da escludere, almeno *prima facie*, un'ipotesi di attivazione fraudolenta o non richiesta del servizio. Al contempo, è stata intensificata la procedura antifrode (descritta in un dettagliato *report*) che contempla, tra le altre cose, la possibilità per la Società di sanzionare i punti vendita (si passa dalla mera diffida fino alla chiusura, nelle ipotesi più gravi). I *dealer*, peraltro, sono sottoposti a verifiche *in loco*, eseguite da una funzione ispettiva che opera sul territorio per conto della stessa H3G S.p.A..

La Società ha anche chiarito le modalità attraverso le quali è stato implementato l'impegno II, in parte non corrispondente all'originaria previsione. Invero, tutti gli obiettivi di tutela individuati in origine sono stati pienamente soddisfatti (verifica della coerenza tra il documento acquisito e quello richiesto per la legittima attivazione, verifica della leggibilità della fotografia presente sul documento d'identità dell'utente, la corretta compilazione e sottoscrizione della proposta di abbonamento); ciò che cambia è la scelta della Società di interrompere la fornitura degli *scanner* presso tutti i punti vendita di H3G (circa 4.000 al momento della presentazione della proposta). Nel corso della campagna di distribuzione, infatti, l'operatore ha avvertito il rischio di non riuscire ad ottenere risultati soddisfacenti, nonostante il significativo investimento economico programmato per l'implementazione dell'impegno II. In altri termini, la Società, pur riuscendo a ricevere in tempo reale la documentazione trasmessa dai *dealer* mediante la scansione del contratto, non avrebbe potuto assicurare, con altrettanta celerità, la verifica di tutto il carteggio. H3G, dunque, pur salvaguardando le finalità indicate nel punto II della proposta, ha utilizzato le risorse economiche a disposizione per migliorare il processo di controllo operato dal *partner* esterno, aggiungendo ulteriori misure; tra queste, la previsione concernente la liquidazione della provvigione ai *dealer*. I dati statistici acquisiti nel corso delle verifiche, infine, hanno ulteriormente avvalorato la funzionalità e l'efficienza dell'intero sistema. La Società, infatti, ha fornito un prospetto che, in relazione al periodo 2003/2013, descrive l'andamento della curva dei disconoscimenti rispetto alle richieste di attivazione, dimostrando una drastica riduzione del fenomeno a partire dall'anno 2011 -momento in cui la Società ha avviato l'implementazione delle misure-, sino ad oggi. A seguito dell'adozione della delibera n.

29/11/DIT, peraltro, la Società H3G non è stata destinataria di alcun altro procedimento sanzionatorio avente ad oggetto la medesima fattispecie contestata con l'atto n. 45/10/DIT. Da una verifica effettuata presso i competenti uffici dell'Autorità è emersa una significativa riduzione delle segnalazioni degli utenti; a seguito dell'adozione della suddetta delibera, infatti, la Direzione ha monitorato l'andamento delle segnalazioni aventi ad oggetto l'attivazione di servizi non richiesti mediante contratti stipulati fuori dai locali commerciali (tramite *dealer* o punto vendita). Da tale monitoraggio è emerso un drastico calo del numero delle denunce che ha portato il livello di criticità della fattispecie contestata ad un valore tale da non giustificare un ulteriore intervento sanzionatorio.

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 H3G innanzi all'Autorità; confermano, altresì, il venir meno delle lacune di tutela riscontrate in fase di avvio del procedimento sanzionatorio.

CONSIDERATO che, come meglio precisato in motivazione, la società H3G S.p.A. ha correttamente implementato le misure di impegni secondo i modi ed i tempi previsti dalla delibera n. 29/11/CONS;

RILEVATO, altresì, che a fronte di una puntuale implementazione degli impegni, la Società ha registrato una significativa riduzione del fenomeno delle attivazioni non richieste, con particolare riferimento alle acquisizioni dei clienti tramite *dealer* e/o punti vendita;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 45/10/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 Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 45/10/DIT avviato nei confronti della società H3G 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 nel sito *web* dell'Autorità:
www.agcom.it.

Napoli, 15 ottobre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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