

DELIBERA 412/2023/CRL/UD del 08/09/2023
R. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/533474/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **08/09/2023**;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di R. Bxxx del 21/06/2022 acquisita con protocollo n. 0195299 del 21/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza privata di telefonia fissa c.c. 1.3654xxx, nell’istanza presentata in data 21/06/2022 ha rappresentato quanto segue: titolare di contratto Vodafone, rileva continue problematiche di connessione, aggravatesi nel dicembre 2020. Dopo numerosi reclami al Servizio Clienti, a cui fanno seguito interventi tecnici non risolutivi del disservizio, l’utente invia a Vodafone comunicazione di recesso per giusta causa. A seguito del recesso Vodafone emette fattura imputandogli i costi per recesso anticipato. L’utente invia numerosi reclami a mezzo pec a cui non fa seguito un valido e concreto riscontro. Ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 28/03/2022 (UG/500911/2022). L’utente ha segnalato i seguenti disservizi: a) Mancata risposta a reclamo (data reclamo 18/01/2021 – nessuna risposta) b) Addebito per costi di recesso/disattivazione c) Contestazione fatture (data reclamo 25/03/2021) d) Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 28/12/2020, Data risoluzione: Non risolto) L’utente ha quindi chiesto: a) Indennizzo per mancata risposta a numerosi reclami scritti. b - c) Storno integrale dell’insoluto relativo ai costi di recesso anticipato e ritiro della pratica dal recupero crediti in totale esenzione spese. d) Indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dati da novembre 2020 fino alla cessazione della stessa.

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 02/08/2022: a) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati dal ricorrente ed esclude perciò gli indennizzi richiesti. b e c) In merito alla contestazione delle fatture per imputazione dei costi di recesso l’operatore rileva che l’importo addebitato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell’utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. Da ciò, a parere dell’operatore, discende che, in seguito e per effetto della disattivazione anticipata, gli oneri di recesso sono comunque dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla

legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Per quanto concerne i costi di attivazione, anche questi sono dovuti e l'operatore porta a sostegno della sua tesi una recente Delibera del Corecom Sardegna emessa nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale viene precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". Stante quanto su illustrato, l'operatore ribadisce la correttezza delle fatture emesse e conferma l'obbligazione di pagamento a carico dell'utente. d) In relazione ai disservizi legati al malfunzionamento della linea (voce e Internet) l'operatore rileva di aver risolto positivamente ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, l'unica segnalazione pervenuta dall'utente (all. 16). Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. In via riconvenzionale l'operatore eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno ai sensi dell'art. 1227 c.c. individuando in tale fattispecie un comportamento colposo dell'utente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 394,18. Per tutto quanto sopra esposto l'operatore eccepisce l'infondatezza della posizione e di tutte le richieste dell'utente. In via subordinata, infine, l'operatore richiede che nell'ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari a 394,18 euro.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Le domande dell'istante sono accolte nei limiti che seguono. All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante sia parzialmente accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. Si premette che nell'illustrare la motivazione della presente Delibera si preferisce iniziare approfondendo i punti b), c) e d), lasciando alla fine il punto a) relativo all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, nel quale verranno riuniti tutti i reclami fatti dall'utente. Trattasi di utenza privata di telefonia

fissa (linea voce e Internet) per la quale è stato stipulato contratto con vincolo di durata di 24 mesi, che è stato disdettato prima della scadenza naturale a causa di continue problematiche di connessione. Dopo la comunicazione del recesso (avvenuta a mezzo pec del 28 dicembre, rinnovata il 18 gennaio) l'utente segnala di aver ricevuto due fatture: la fattura AN00823067 del 14/01/2021 (ricevuta in data 09/02/2021) di 56,56euro che l'utente si è reso sin da subito disponibile a pagare. La fattura AN04794641 del 12/03/2021 (ricevuta in data 18/03/2021) di 337,62 euro, in cui venivano addebitati costi per recesso anticipato/disattivazione. Di questa fattura l'utente chiede lo storno integrale. L'operatore contesta in toto la fondatezza della richiesta, rilevando che l'importo addebitato è dovuto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi. Anche se l'utente non ha allegato in fascicolo la fattura contestata e questo non ha reso possibile una lettura accurata delle voci di spesa, corre in ogni caso l'obbligo di precisare che in via generale sono sempre illegittimi i costi per recesso anticipato e le spese di attivazione poste a carico dell'utente in caso di recesso anticipato. Questo perché la legge n. 40/2007 riconosce al consumatore la facoltà di recedere in ogni momento dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso (di 30 giorni). Inoltre, il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono le "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza, spese di cui l'operatore deve comunque fornire prova. In particolare, devono essere disapplicate le previsioni contrattuali che pongono a carico dell'utente, in caso di recesso anticipato, il rimborso di eventuali sconti di cui lo stesso abbia beneficiato. Va sottolineato che sul punto l'operatore, nella memoria depositata, fonda la legittimità della richiesta di pagamento degli oneri di recesso sulla disposizione di cui all'art. 1 della Legge 40/2007, nella parte in cui chiarisce "è vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme è nulla e non comporta la nullità del contratto, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore". In realtà la disposizione afferisce unicamente alla possibilità di prevedere offerte promozionali con vincoli di durata, in contrapposizione al divieto di prevedere termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Vale a significare che l'operatore può prevedere offerte promozionali a prezzi più favorevoli e con vincoli di durata ma il vincolo di durata vale solo per l'operatore, essendo l'utente libero di recedere in qualunque momento senza costi che rappresentino vere e proprie penali. Tanto è vero che, sul punto, il comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di

preavviso superiore a trenta giorni“. A tale proposito le Linee Guida (6.3) chiariscono che “Per essere in linea con l’intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Si ricorda al riguardo che secondo la prassi nazionale e internazionale utilizzata da Società di Revisione indipendenti, si considerano come pertinenti “i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o ai servizi in base all’analisi diretta della loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l’acquisto di un’attività o l’insorgere di una passività”. In conclusione, le richieste di cui ai punti b) e c) sono accoglibili e l’utente ha diritto allo storno integrale dell’insoluto pari a 337,62euro - relativo ai costi di recesso anticipato - con ritiro della pratica dal recupero crediti in totale esenzione spese. L’utente ha diritto allo storno anche della fattura di importo pari a 56,56euro per le motivazioni indicate più avanti al punto a) e con ritiro della pratica dal recupero crediti in totale esenzione spese. In riferimento al punto d) relativo al malfunzionamento della linea (voce e dati), a fronte di continue problematiche di connessione, aggravatesi nel dicembre 2020 al punto tale da interrompere completamente il servizio, l’utente chiede in questa sede indennizzo per malfunzionamento linea voce e dati. L’operatore rileva che è pervenuta un’unica segnalazione (all. 16 in fascicolo) per connettività instabile in data 14/12/2020 risolta in data 21/12/2020. L’utente dichiara di aver fatto reclamo a mezzo pec in data 28/12/2020, ma in realtà quella comunicazione è una comunicazione di recesso dal contratto, dovendo considerarsi reclamo una comunicazione nella quale viene circostanziato il disservizio e vengono chiesti chiarimenti in merito. Nella comunicazione del 28/12/2020 invece viene segnalato il malfunzionamento della linea voce e Internet come motivo del recesso, ma l’intenzione chiara nella comunicazione dell’utente è recedere dal contratto. Tanto è vero che nella stessa pec del 28/12/2020 l’utente chiede di essere contattato per individuare la modalità di esercizio del recesso. Nella successiva pec del 18/01/2022 lo stesso utente rinnova la volontà di recedere “Facendo seguito alla mail precedente ed al successivo colloquio con vs. operatore (che mi ha richiamato dopo la mia email)”. Per quanto riguarda il malfunzionamento della connessione Internet vanno distinguere due ipotesi. 1) Connessione lenta: c’è il servizio Internet ma è inferiore a quello contrattualmente convenuto o ci sono vere e proprie disconnessioni. La lentezza della navigazione non è malfunzionamento che dà diritto a indennizzo a meno che non si traduca in irregolare e discontinua erogazione del servizio (cioè il servizio viene erogato a velocità inferiore rispetto a quella prevista dal contratto sottoscritto). Per verificare questo l’utente deve fare il test di autoregolazione – test Nemesis (previsto con Del. 244/08/CSP). Il test Nemesis consente agli utenti di valutare autonomamente, attraverso un software gratuito, la reale qualità dell’accesso ad Internet in banda larga da postazione fissa. Ne.Me.Sys. è scaricabile gratuitamente dalla pagina www.misurainternet.it. Installato il software sul proprio personal computer, il sistema inizierà automaticamente il test. Qualora la qualità della connessione risulti inferiore a quanto contrattualmente dichiarato, il relativo certificato va trasmesso all’operatore per chiedere il ripristino delle specifiche tecniche previste dal contratto. La trasmissione del certificato può essere effettuata anche in maniera telematica cliccando il pulsante "Invia

reclamo all'operatore" presente nell'area privata del sito dedicata agli utenti registrati. Dall'invio del certificato, l'operatore ha 30 giorni di tempo per ripristinare i parametri di qualità previsti dal contratto. L'utente attraverso una seconda misurazione del software Ne.Me.Sys, da effettuarsi a distanza di 45 giorni dal primo, potrà quindi verificare se il gestore ha migliorato la qualità della linea Adsl. In caso di mancato miglioramento del servizio, l'utente potrà recedere dal contratto senza corrispondere i costi di disattivazione comunicandolo all'operatore, con un preavviso di un mese, mediante lettera raccomandata. In alternativa, ai sensi della delibera n. 656/14/CONS, l'utente potrà chiedere di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo - qualora presente a listino - ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet. 2) Caduta di connessione: prevista dall'art. 6, co.2. del. 347/2018/CONS, consiste in una irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore. Viene indennizzato se l'operatore non produce files di log o la copia del retro cartellino. Ciò detto, si rileva che in questa specifica fattispecie, oggetto dell'istanza, l'utente parla di problematiche di connessione, aggravatesi nel dicembre 2020 per le quali ha fatto segnalazione all'operatore il 14/12/2020 che è stata risolta il 21/12/2020. L'operatore dal canto suo rileva che non ci sono altre successive segnalazioni. Nel contempo, l'utente non deposita in fascicolo altre segnalazioni circostanziate fatte all'operatore e nell'istanza di definizione non indica i giorni o gli intervalli di giorni in cui riscontrava il malfunzionamento/interruzione della linea e/o internet. Segnalazione necessaria ai fini del riconoscimento dell'indennizzo perché l'indennizzo previsto all'art. 6 Del. 347/18CONS decorre dalla data di presentazione del reclamo (art. 12 Del.347/2018/CONS) e viene stabilito pro die, per ogni giorno di sussistenza del disservizio. E' necessario perciò circostanziare il disservizio. In considerazione del fatto che gli indennizzi vanno calcolati pro die, è fondamentale individuare con esattezza il periodo di riferimento per il calcolo, che in linea di principio coincide con la durata del disservizio o della lesione subiti (Ai sensi del punto III.5.3 delle Linee Guida approvate con Delibera 276/2013/CONS). In conclusione, la richiesta di cui al punto d) non è accoglibile. In merito al punto a) relativo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a numerosi reclami a mezzo pec, è necessario esaminare i reclami uno a uno. In merito al reclamo inviato con pec del 18/01/2021, essa non viene accolta. Ai sensi dell'art. 8 della Del. 179/2003/CSP gli utenti hanno il diritto di presentare reclami "in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Ciò significa che attraverso il reclamo l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti. La comunicazione del 18/01/2021, a cui l'utente fa riferimento lamentandone la mancata risposta dell'operatore, nella sostanza non è un reclamo ma una comunicazione di recesso dovuta a malfunzionamento della linea. In conclusione, per questo reclamo nessun indennizzo viene riconosciuto. Gli altri reclami segnalati nell'istanza sono del 28/12/2020 e del 25/03/2021. Le altre comunicazioni a mezzo pec inviate dall'utente e



allegate al fascicolo, non sono classificabili come reclami ma come risposte a solleciti di pagamenti. In ordine, la richiesta di indennizzo relativa al primo dei due reclami non viene accolto in quanto esso non è un reclamo ai sensi della Del.179/2003/CSP ma una comunicazione di recesso a cui fa seguito la successiva del 18/01/2022. Oltretutto alla pec del 28/12/2021 l'operatore ha dato riscontro, anche se telefonico, come riporta lo stesso utente nella pec del 18/01/2021. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25/03/2021 è invece accoglibile. Nella comunicazione inviata a mezzo pec, l'utente chiede chiarimenti in merito alla modalità di pagamento della fattura AN00823067 del 14/01/2021 (ricevuta in data 09/02/2021) di 56,56euro che si rende disponibile a pagare perché si riferisce a traffico regolarmente consumato. Disponibilità al pagamento che l'utente segnala in tutte le comunicazioni a mezzo pec successive a questa del 25 marzo (1° giugno 2021, 15 giugno 2021) che sono state completamente ignorate dall'operatore. Salvo poi il servizio clienti ribadire, con pec dell'8 giugno 2021, la correttezza della fatturazione imputata all'utente e con pec del 15 giugno 2021 sollecitare il pagamento anche della fattura che l'utente non ha mai contestato perché ritenuta dovuta, senza al contempo fornire alcuna indicazione su come pagarla. Fattura che poi, inspiegabilmente, va al recupero crediti insieme a quella relativa alle spese di recesso anticipato. Dal momento che viene ripetutamente richiesto il pagamento della fattura di 56,56 euro, che l'utente non ha mai contestato e non vengono date istruzioni per il pagamento in risposta alla richiesta dell'utente e dal momento che, ai sensi del punto III.5.2 Del.276/2013/CONS, "A prescindere dalle "fonti" di indagine sopra descritte, si ricordi che, ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati. La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse" viene stornata anche questa fattura - AN00823067 del 14/01/2021 di 56,56euro. Viene pertanto riconosciuto un indennizzo di 300euro per mancata risposta a reclamo del 25/03/2021, in quanto il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. E' di tutta evidenza dai documenti depositati dall'utente che l'operatore non solo non ha dato reale e risolutivo riscontro al reclamo, ma non ha mai messo in atto un comportamento tale da lasciar intendere di voler davvero risolvere la questione, in modo da recuperare quel dialogo e quel rapporto di fiducia che va mantenuto e/o ristabilito nel rapporto con il consumatore in egual modo anche in caso di recesso. Per tutto quanto sopra illustrato viene infine escluso ogni riferimento alla condotta colposa dell'utente, attribuitagli dall'operatore, per due ordini di motivi: in primis l'operatore non ha precisato in particolare a quale comportamento specifico si riferisce tale sua attribuzione di responsabilità. Secondariamente, le comunicazioni a mezzo pec dell'utente che si sono susseguite da dicembre a 2020 a luglio 2021 indiscutibilmente sono indice della buona fede dell'utente oltre che della sua buona volontà nel corrispondere all'operatore quanto dovuto. Buona fede e buona volontà che non è stata in alcun modo recepita dall'operatore che addirittura ha mandato

a recupero crediti una fattura che l'utente affermava di voler pagare, chiedendo più volte di ricevere le indicazioni utili per effettuare il pagamento. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. R. Bxxx nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta a stornare integralmente l'insoluto di 394,18 €, con ritiro della pratica dal recupero crediti in totale esenzione costi, ed a corrispondere un indennizzo di € 300 per mancata risposta a reclamo, ai sensi dell'art. 12 Del.347/2018/CONS.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **08/09/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini