

DELIBERA N. 37 - 2021

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/280559/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'8/10/2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”*;

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;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 19/05/2020 acquisita con protocollo n. 0214889 del 19/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'avvocato che assiste l'istante, nell'atto introduttivo, in merito al codice cliente n. XXX rappresenta quanto segue: "L'attività aziendale della mia cliente consiste nella installazione e manutenzione di impianti elettrici ad uso civile e industriale, di impianti elettronici ed antincendio e di realizzazione di impianti fotovoltaici. Per lo svolgimento di detta attività la mia assistita ha necessità costante di poter contattare in tempo reale i propri tecnici operativi nei vari cantieri attivi. Ebbene, mi riporta l'assistita di essere stata Vostra cliente business – per un brevissimo periodo, per i motivi che si diranno in seguito - per la fornitura di telefonia mobile (n. 15 sim mobili e n. 2 sim dati), sim fornite in dotazione ai propri tecnici. Detta fornitura prendeva avvio dal 15/10/2019. Fin dal principio le sim in questione evidenziavano gravissimi problemi di ricezione, rendendo estremamente difficoltosa se non impossibile la comunicazione tra la sede operativa aziendale ed i tecnici presenti nei vari cantieri. La cliente provvedeva immediatamente ad aprire molteplici reclami telefonici per ottenere una pronta soluzione delle problematiche riscontrate, senza però sortire alcun risultato. Esasperata da tale situazione, l'assistita, in data 12/12/2019, inoltrava apposito reclamo a mezzo PEC, lamentando 'segnale debole o assente con continue cadute della linea durante le chiamate' in una serie di località puntualmente elencate, con richiesta di intervento tempestivo e soluzioni adeguate, con avviso che, in difetto, si sarebbe proceduto ad un cambio di operatore. Neppure tale reclamo sortiva gli effetti sperati. La cliente si trovava quindi costretta, a fronte della Vostra inerzia, a recedere anticipatamente dal contratto per passaggio ad altro operatore, scelta de facto obbligata dall'impossibilità di fruire pienamente del servizio di telefonia mobile da Voi fornito. Ebbene, essendo tale scelta obbligata, alla luce dei disservizi e malfunzionamenti riscontrati e mai risolti, la medesima non avrebbe dovuto comportare l'addebito di alcuna penale e/o costo di recesso e/o spesa. Ciò nonostante, con grande stupore l'assistita riceveva fattura del 20/02/2020, all'interno della quale risultano contabilizzati ben € 2.458,95 oltre I.V.A. (€ 2.999,92 I.V.A. inclusa) a titolo di 'conguaglio servizi digitali' ed € 1.976,40 non soggetti ad I.V.A. a titolo di 'corrispettivi per recessi / disattivazioni'. Legittimamente la cliente ha deciso di NON saldare per intero detta fattura". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) che non venga

emessa alcuna ulteriore fattura, in ragione dei gravissimi inadempimenti contrattuali ed essendo ormai concluso il rapporto contrattuale; 2) annullamento e storno / rimborso degli importi indebitamente contabilizzati all'interno della fattura del 20/02/2020 a titolo di "conguaglio servizi digitali" (€ 2.458,95 oltre I.V.A. - € 2.999,92 I.V.A. inclusa) e a titolo di "corrispettivi per recessi / disattivazioni" (€ 1.976,40 non soggetti ad I.V.A.), nonché negli analoghi ed eventuali importi contabilizzati per poste simili nelle fatture di eventuale e futura emissione, per un importo complessivo ammontante, alla data odierna, ad € 4.435,35 oltre I.V.A. (€ 4.976,32 I.V.A. inclusa) 3) risarcimento e/o indennizzo dei danni cagionati alla assistita in ragione dei molteplici disservizi e malfunzionamenti; 4) rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: "l'odierna esponente evidenzia che relativamente ai lamentati e non provati disservizi non ci sono evidenze di malfunzionamento della linea mobile. L'unico ticket tecnico presente sui sistemi, difatti, aperto in data 10.12.2019, risulta chiuso positivamente in pari data. Non si ravvisano, pertanto, in forza di ciò, errori o anomalie in relazione all'erogazione dei servizi a favore della società ricorrente. Quanto sopra, inoltre, è altresì confermato dal copioso traffico telefonico presente in tutte le fatture emesse nel periodo in contestazione. Esaminando, invero, le fatture de quibus è difatti agevole rilevare la presenza in esse di rilevante traffico effettuato dalle utenze oggetto di contratto a dimostrazione ulteriore della corretta fornitura del servizio da parte di Vodafone. In merito, poi, alla fattura XXX, contestata dall'istante relativamente ai costi di recesso in essa contenuti, si rappresenta quanto segue. Nel caso di specie, a ben vedere, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta ad ottobre 2019, come confermato dallo stesso utente. Corre l'obbligo precisare, quindi, che detto importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo, appunto 24 mesi, i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. In forza di ciò, pertanto, la fattura de qua appare corretta. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, 'L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità'. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della

propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto". In conseguenza di quanto esposto Vodafone Italia S.p.a. richiede il rigetto integrale dell'istanza.

L'utente, per mezzo dell'avvocato che lo rappresenta, replica come segue: "Fin dal principio le sim in questione evidenziavano gravissimi problemi di ricezione, rendendo estremamente difficoltosa se non impossibile la comunicazione tra la sede operativa aziendale ed i tecnici presenti nei vari cantieri. I problemi di ricezione risultavano inoltre presenti presso la stessa sede aziendale! L'odierna parte istante provvedeva immediatamente ad aprire molteplici reclami telefonici per ottenere una pronta soluzione delle problematiche riscontrate, senza però sortire alcun risultato. Detta circostanza risulta ammessa e confermata dalla stessa controparte. Si evidenzia, in proposito, che il ticket tecnico prodotto da controparte risulta chiuso ma NON positivamente, come può facilmente desumersi dalla lettura della schermata prodotta. Esasperata da tale situazione, in data 12/12/2019 parte istante inoltrava apposito reclamo a mezzo PEC [...]. Non avendo ricevuto alcuna risposta, parte istante inoltrava un ulteriore reclamo a mezzo PEC in data 17/01/2020, anch'esso privo di risposta. Si allegano entrambi i reclami con relative ricevute di avvenuta consegna. L'odierna parte istante si trovava quindi costretta, a fronte dell'inerzia di VODAFONE, a recedere dal contratto per passaggio ad altro operatore, scelta de facto obbligata dall'impossibilità di fruire pienamente del servizio di telefonia mobile. Essendo tale scelta obbligata, alla luce dei disservizi e malfunzionamenti riscontrati e mai risolti, la medesima non avrebbe dovuto comportare l'addebito di alcuna penale e/o costo di recesso e/o spesa, che sono invece stati contabilizzati all'interno delle seguenti fatture: fattura del 20/02/2020 (cfr. doc. 2 avversario), all'interno della quale risultano contabilizzati € 2.458,95 oltre I.V.A. (€ 2.999,92 I.V.A. inclusa) a titolo di 'conguaglio servizi digitali' ed € 1.976,40 non soggetti ad I.V.A. a titolo di 'corrispettivi per recessi / disattivazioni'; -fattura del 06/03/2020 (cfr. doc. 2 avversario), all'interno della quale risultano contabilizzati ulteriori € 327,86 oltre I.V.A. (€ 399,99 I.V.A. inclusa) a titolo di 'conguaglio servizi digitali'. Per un mero errore la parte istante ha saldato per intero entrambe le fatture oggetto di contestazione, per complessivi € 5.899,42, di cui € 5.376,31 oggetto di contestazione. In ragione dei denunciati e non risolti malfunzionamenti dei servizi consegue inoltre l'onere di corresponsione del relativo indennizzo ex art. 6 dell'Allegato A alla Delibera Ag.com. n. 347/2018/CONS, raddoppiato ex art. 13, comma III del medesimo Allegato, trattandosi di utenza business, con applicazione unitaria ex art. 13, comma V pur in presenza di più utenze (€ 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento dal 15/10/2019 al 20/02/2020 – 128 giorni complessivi – applicabilità dell'indennizzo di € 768,00). Si evidenzia inoltre che il reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 12/12/2019 non ha ricevuto ad oggi alcun riscontro, con conseguente onere di corresponsione del relativo indennizzo ex art. 12 dell'Allegato A alla Delibera Ag.com. n. 347/2018/CONS (€ 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00 – applicabilità dell'indennizzo massimo di € 300,00). Eguale discorso per il reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 17/01/2020, con conseguente onere di

corresponsione del relativo indennizzo ex art. 12 dell'Allegato A alla Delibera Ag.com. n. 347/2018/CONS (€ 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00 – applicabilità dell'indennizzo massimo di € 300,00). Sulla sussistenza del malfunzionamento delle linee mobili [...] - Il fatto, poi, che sulle fatture prodotte dalla controparte risulti presente del traffico telefonico NON dimostra alcunché: la ricezione risultava infatti debole o assente in molteplici località puntualmente elencate, NON ovunque e, in aggiunta, non dimostra in alcun modo il perfetto funzionamento dei servizi! Inoltre, tra le località con segnale assente o scarso rientrava altresì la sede aziendale (come peraltro dimostrato dallo stesso ticket tecnico prodotto da controparte rendendo comprensibilmente intollerabile l'inerzia dell'operatore, che sarebbe potuto e dovuto intervenire quanto meno per risolvere la problematica almeno in tale luogo! Come detto, nonostante i reiterati reclami telefonici e, da ultimo, i reclami PEC del 12/12/2019 e del 17/01/2020 le problematiche denunciate rimanevano prive di soluzione. [...] La controparte sostiene, inoltre, che i costi di recesso contabilizzati sarebbero in ogni caso pienamente legittimi, in quanto diretta conseguenza di un recesso anticipato rispetto ai 24 mesi di vincolo contrattuale. [...] Anche tale affermazione risulta destituita di fondamento. In primo luogo la controparte NON ha prodotto copia del contratto asseritamente sottoscritto da parte istante ed attestante l'esistenza dell'asserito vincolo contrattuale di 24 mesi e l'esatta quantificazione dei costi di recesso "anticipato", sebbene ciò fosse suo specifico onere probatorio. Inoltre, come già detto, i costi di recesso, così come quantificati da controparte, costituiscono, con ogni evidenza, penali dissimulate, del tutto in contrasto a quanto prescritto dall'art. 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007 così come interpretato dall'uniforme giurisprudenza di merito e legittimità, in ossequio al quale l'operatore di telefonia è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati ed i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso. [...] La controparte nega di aver mai ricevuto i reclami PEC del 12/12/2019 e del 17/01/2020. La parte istante ha provveduto a produrre le relative PEC di invio e ricevute di consegna. Provato quindi documentalmente quanto sopra, risulta incontestabile il mancato riscontro ai reclami da parte dell'operatore di telefonia. Conseguisce quindi l'onere di corresponsione del relativo indennizzo ex art. 12 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/2018/CONS (€ 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300,00 – applicabilità dell'indennizzo massimo di € 300,00 x 2 reclami = € 600,00). Tutto ciò premesso ed esposto, per i motivi sopra indicati, le richieste esposte nell'istanza di definizione del 19/05/2020 devono intendersi sinteticamente integrate e precisate come segue: 1. storno e rimborso delle somme contestate, per complessivi € 5.376,31 I.V.A. inclusa (fattura del 20/02/2020: € 2.458,95 oltre I.V.A. (€ 2.999,92 I.V.A. inclusa) a titolo di "conguaglio servizi digitali"; € 1.976,40 non soggetti ad I.V.A. a titolo di 'corrispettivi per recessi / disattivazioni'; fattura del 06/03/2020 € 327,86 oltre I.V.A. (€ 399,99 I.V.A. inclusa) a titolo di 'conguaglio servizi digitali'); 2. formale richiesta di indennizzo per i denunciati e non risolti malfunzionamenti dei servizi - art. 6, 13 comma III e comma V dell'Allegato A alla Delibera Ag.com. n. 347/2018/CONS (€ 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento dal 15/10/2019 al 20/02/2020 – 128 giorni complessivi - € 768,00); 3. formale richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 12/12/2019 e del 17/01/2020 - art. 12 allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS (€ 300,00 x 2 reclami = € 600,00).

Con il favore delle spese e dei compensi di lite ex art. 20, comma VI della Delibera AGCOM n. 203/2018/CONS”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L’utente ha lamentato che, fin dall’inizio della fornitura, le sim mobili oggetto di contratto hanno avuto problemi di ricezione con segnale debole o assente e continue cadute di linea nella sede della società e in alcune località che venivano prontamente segnalate a Vodafone. Per tale motivo, l’istante ha cambiato operatore e ha chiesto lo storno delle somme addebitate a titolo di recesso anticipato nonché la corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento 347/19/CONS.

Innanzitutto, si rileva che la domanda posta sub 1) può dirsi superata stante la dichiarazione di Vodafone secondo cui l’utente è disattivo.

Si evidenzia poi che, dalla documentazione in atti, è stato possibile accertare che in data 12/12/2019 l’utente ha inviato a Vodafone un reclamo via PEC in cui, comunicando l’apertura telefonica di un precedente ticket, segnalava nuovamente il disservizio e chiedeva la risoluzione del problema. In data 17/1/2020, la società istante comunicava che i disservizi non erano stati risolti e preannunciava il cambio di operatore.

Secondo un consolidato orientamento dell’Autorità (*cf.*, tra le tante, delibera 163/16/CIR), per la fattispecie in esame occorre fare riferimento alla natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto gli operatori assicurano e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai

una certa e totale copertura. Alla luce di quanto descritto, con riferimento alla richiesta dell'istante, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato, rimanendo invece in capo al cliente la facoltà di recedere dal contratto senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue dei terminali.

Pertanto, la richiesta di "risarcimento e/o indennizzo dei danni cagionati alla assistita in ragione dei molteplici disservizi e malfunzionamenti" di cui al punto 3), poi puntualizzata in sede di repliche facendo riferimento agli articoli 6 e 13 del Regolamento Indennizzi, deve essere respinta.

Si può invece accogliere la richiesta di storno dei costi addebitati dall'operatore a titolo di recesso anticipato poiché l'utente ha dimostrato di aver comunicato al medesimo, a più riprese, che le sim utilizzate presentavano problemi di "copertura", mentre Vodafone non ha dato prova di aver risolto il disservizio.

Infatti, senza soffermarsi sul valore probatorio attribuibile alla schermata del sistema interno prodotta, si osserva che la stessa riguarda unicamente il ticket telefonico del 10/12/2019: dalla dicitura "closed", che è stata riportata in riferimento al reclamo, non potrebbe comunque desumersi, in assenza di ulteriori specificazioni, che l'operatore abbia posto rimedio ai problemi evidenziati, tantopiù tenuto conto dei reclami successivi dell'utente. Nemmeno il fatto che con le fatture depositate sia stata documentata la presenza di traffico telefonico può far venir meno la fondatezza delle doglianze dell'istante che ha sempre lamentato, fin dall'inizio del rapporto contrattuale, un disservizio parziale dovuto a problemi di ricezione del segnale in determinate località peraltro puntualmente segnalate.

Per tali motivi, come da costante orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati, l'istante avrà diritto allo storno (o rimborso, nel caso gli importi siano stati corrisposti) di tutti i costi addebitati a titolo di recesso anticipato (corrispettivi per recessi/disattivazioni, conguagli servizi digitali) ad eccezione di eventuali rate residue di terminali.

È invece da respingersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto formulata per la prima volta nelle memorie di replica e costituente pertanto *ius novorum* non essendo stata sottoposta a tentativo di conciliazione. La delibera 276/13/CONS ha infatti stabilito che si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa. Infine, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche

il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerate le difese svolte dalle parti, il comportamento delle stesse durante i procedimenti di conciliazione e definizione, il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in favore dell'istante la somma di € 100,00.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX per i motivi sopra indicati, la società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuta a:

- stornare (o rimborsare, nel caso gli importi siano stati corrisposti) tutti i costi addebitati a titolo di recesso anticipato (corrispettivi per recessi/disattivazioni, conguagli servizi digitali) ad eccezione di eventuali rate residue di terminali;
- corrispondere in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

Respinge le richieste di indennizzo.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 8 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis