

DELIBERA DL/72/16/CRL/UD del 13 settembre 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX MALQUORI / TELECOM ITALIA XXX / FASTWEB XXX

(LAZIO/D/301/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 13 settembre 2016;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

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”;

VISTA l'istanza dell'utente xxx Malquori del 7.4.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato, nei confronti di entrambi gli operatori, la ritardata attivazione della linea 06303****9 in conseguenza di una richiesta di portabilità del numero dal gestore Telecom al gestore Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell'audizione, l'utente ha dichiarato quanto segue.

Il 25 novembre 2014 aderiva telefonicamente ad una offerta “ultrafibra 100 mega” di Fastweb con portabilità del numero telefonico ed il successivo 26 novembre 2014 spediva al gestore a mezzo racc. A/R la richiesta documentazione contrattuale.

In data 11 dicembre 2014 riceveva conferma da Fastweb con data prevista di attivazione per il 12 dicembre 2014 e dal 13 dicembre 2014 Telecom provvedeva a disattivare la linea, con distacco sia del servizio voce che del servizio adsl.

In data 2 febbraio 2015 presentava istanza di conciliazione con formulario UG e contestualmente richiedeva il provvedimento di urgenza GU5 al Corecom Lazio, senza esito;

In data 7 aprile 2015, in sede di udienza di conciliazione, i gestori Telecom e Fastweb non chiarivano le reciproche responsabilità e, pertanto, non si addiveniva ad una composizione della vicenda.

In data 16 aprile 2015 veniva presentata una ulteriore istanza GU5, anche questa senza esito.

Erano stati presentati, a partire dal 18 dicembre 2014, numerosi reclami sia scritti che verbali.

Di avere sostenuto, fin dal marzo 2015 ed in assenza di puntuali risposte da parte del call center Fastweb, che il problema potesse essere originato dalla errata individuazione della centrale telefonica sulla quale risultava attestata la linea e che in conseguenza di quanto suggerito, l'attivazione della linea voce e dell'adsl è andata a buon fine solo in data 13 maggio 2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'immediata attivazione della linea ed il risarcimento economico dei danni subiti.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

In via preliminare l'operatore ha eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate dall'utente con la propria istanza ex Art. 14 Delibera n. 173/07/CONS nella parte in cui queste non fossero coincidenti con l'esposizione dei fatti e con le richieste di cui all'istanza di conciliazione ovvero non abbiano formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito, ha confermato il corretto espletamento della portabilità della numerazione ma ha contestato la propria responsabilità nella ritardata attivazione evidenziando che il ritardo era stato causato dalla errata, ed in seguito reiterata, individuazione dell'armadio stradale da parte di Telecom.

Aveva fin da subito più volte tentato di ottenere, con nuova richiesta di infrastruttura, la possibilità di attivare regolarmente il proprio cliente ma continue bocciature da parte del gestore Telecom avevano rallentato il regolare e corretto corso della procedura. A tale riguardo ha depositato documentazione comprovante quanto affermato.

Solo il 2 aprile 2015 riusciva a far comprendere l'errore a Telecom relativamente all'errata indicazione dell'armadio stradale anche se ancora in data 23 aprile riceveva ulteriore bocciatura per centrale di identificativo errato.

Con la richiesta dell'8 maggio 2015 si otteneva l'espletamento corretto della procedura ed in data 13 maggio 2015 avveniva l'attivazione definitiva della numerazione. Anche in tal caso ha depositato documentazione comprovante quanto sostenuto.

Le inadempienze del gestore Telecom sono state correttamente richiamate e riportate da Fastweb al Corecom Lazio anche nel corso delle procedure d'urgenza GU5.

Concludeva, pertanto, per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore ha precisato di avere correttamente espletato la procedura di migrazione dell'utenza, come attestato dalla schermata Pitagora che ha depositato in atti.

Telecom ritiene, pertanto, di avere legittimamente cessato la risorsa per il trasferimento ad altro operatore e che da quel momento, non avendone più la disponibilità, non aveva più alcuna responsabilità nei confronti del cliente.

Le doglianze dell'Istante, pertanto, riguardano esclusivamente i rapporti contrattuali tra lo stesso ed il gestore Fastweb e non sono in alcun modo riferibili e riconducibili a responsabilità ed a comportamenti di Telecom Italia xxx.

4. 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.

Viene rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata da FASTWEB relativa alla proposizione di eventuali domande nuove da parte dell' utente in quanto generica e non puntuale eccezione di stile senza specificare quali siano nel caso di specie le domande nuove rispetto a quelle proposte dall'utente in sede di conciliazione.

Risulta inammissibile la domanda dell'utente di attivazione immediata dei servizi, essendo i poteri dispositivi dell'organo adito limitati, dall'Art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS e s.m., alla condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi o al pagamento di indennizzi. In ogni caso, la questione è superata poichè risulta che i servizi siano stati attivati in data 13 maggio 2015.

Deve dichiararsi altresì l'inammissibilità dell'istanza per avere l'utente richiesto il risarcimento del danno: ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento infatti, che prevede la possibilità con il procedimento di definizione di condannare gli operatori allo storno/rimborso di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi e dalle disposizioni dell'Autorità, viene esclusa qualsiasi cognizione sulla risarcibilità del danno che resta di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria.

Tuttavia, come consentito dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti

ed operatori di comunicazioni elettroniche, ex Delibera 276/13/CONS, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte.

Vista l'istanza e le integrazioni formulate dall'utente, occorre preliminarmente riconsiderare nel complesso la richiesta dallo stesso formulata anche avuto riguardo al fatto che viene richiesto genericamente un ristoro senza indicazione dei relativi riferimenti normativi. In ragione di quanto sopra quindi, la domanda dell'utente può essere riformulata come richiesta di indennizzi per la ritardata attivazione dei servizi e per la mancata risposta ai reclami.

Si precisa, da ultimo, che oggetto della presente definizione possono essere le domande aventi ad oggetto disservizi verificati fino al 7 aprile 2015, data dell'udienza di conciliazione, poiché ulteriori e successivi fatti non risulterebbero sottoposti all'obbligatorio tentativo di conciliazione; sono escluse altresì da ogni valutazione le repliche dell'utente, perché tardive.

4.1 Sulla ritardata attivazione dei servizi

Per concorde dichiarazione di entrambi gli operatori, la richiesta di portabilità della risorsa risulta correttamente espletata da parte di Telecom in data 12 dicembre 2014.

Tuttavia l'attivazione dei servizi da parte di Fastweb, risulta ritardata fino al 13.5.2015.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[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 seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti

con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di dogliana sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo.

Orbene, Fastweb ha provato l'attività tecnica svolta ai fini dell'attivazione dei servizi sulla linea importata, evidenziando la responsabilità della divisione reti di Telecom in fase di intervento tecnico per l'allaccio e tale da determinare le seguenti bocciature con causale "identificativo centrale errato": il 24.3.2015, su ordine del 29.1.2015, dopo numerose rimodulazioni della DAC; il 23.4.2015 su ordine del 15.4.2015. Fastweb, ad ogni bocciatura ha risottomesso gli ordini, aprendo anche tickets nei confronti di Telecom, fino all'ordine del 8.5.2015, correttamente espletato il 13.5.2015.

Telecom si è difesa, rappresentando che in qualità di operatore Donating il suo ruolo si esauriva nell'ok formale al rilascio della risorsa, dopodiché la responsabilità dell'attivazione riguarda esclusivamente il Recipient che a tal fine si è obbligato col cliente, nonché la relativa interazione di questo con il reparto Wholesale di Telecom che non è valutabile in detta sede contenziosa.

Tuttavia, avuto riguardo alla condotta di Telecom sotto l'esclusivo profilo di Donating, la stessa non può ritenersi esente da motivi di censura, in considerazione della circostanza che l'utente a partire dal 13.12.2014, è stato disservito fino ad effettiva attivazione con Fastweb.

A mente infatti dell'art.17 sopra richiamato della Del 274/07/CONS, il trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori richiede uno standard collaborativo rafforzato e sincronizzato tale da limitare al minimo interruzione e disagio per l'utente; ciò si traduce, in particolare per le procedure di attivazione (con Telecom Donating) nel disposto dell'art.17, comma 2, lettere c) ed f) : *"c. la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, conferma al recipient la data di attesa consegna e comunica, non prima di cinque giorni dalla data di attesa consegna, alla propria divisione commerciale la cessazione del cliente. Tale comunicazione non*

contiene alcuna indicazione relativa al recipient ed al servizio di cui è stata richiesta l'attivazione. f. alla data attesa di consegna, la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di attivazione e la notifica al recipient ed alla propria divisione commerciale.”

Ciò implica che la divisione commerciale di Telecom doveva attendere le comunicazioni della Divisione Reti in merito alla DAC, ad eventuali sue rimodulazioni ed attivazione finale, prima di cessare il rapporto con l'utente e disattivare i servizi, al fine di non interromperne la fruizione; a fronte delle numerose bocciature e delle rimodulazioni di DAC, non risulta che Telecom abbia provato di aver ricevuto una notifica positiva, cessando così intempestivamente il servizio al 12.12.2014 (data della prima DAC) come dallo stesso operatore confermato e documentato anche con la fattura RW00013309.

Telecom è pertanto responsabile dell'interruzione dei servizi in pendenza di procedura di attivazione con OLO, ai sensi dell'art.6.2 e 5.1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, dal 12.12.2014 al 13.5.2015 (data di attivazione con Fastweb), per complessivi Euro 1.520,00.

Quanto alla posizione di Fastweb, la prova degli impedimenti tecnici riscontrati all'attivazione non la esimono, in qualità di Recipient, dalla responsabilità di non aver tenuto informato l'utente in merito al motivo del ritardo ad ai possibili tempi di risoluzione.

Dalla documentazione depositata, infatti, non risulta alcun contatto con il cliente, il quale ha peraltro espressamente contestato qualsiasi informativa fornendo un dettagliato elenco dei reclami presentati all'operatore, che nulla ha argomentato al riguardo.

L'omessa informativa integra di per sé violazione dell'Art. 3, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS e del principio di buona fede di cui all'Art. 1375 del Codice Civile che si sostanzia nei doveri di avviso, informazione, solidarietà e protezione che, vista la natura professionale dell'operatore, devono essere interpretati con particolare rigore.

Per quanto riguarda il termine iniziale dal quale computare l'indennizzo si evidenzia che i servizi oggetto del contratto avrebbero dovuto essere attivati entro e non oltre il 13 dicembre 2014, come da DAC comunicata da Fastweb all'utente.

Pertanto, in applicazione dell'Art. 3, comma 2 e 3 del Regolamento, l'indennizzo è calcolato per il periodo compreso tra il 13/12/2014 ed il 13/05/2015 (giorno di effettiva attivazione), l'importo di € 226,50.

4.2 Sull'indennizzo per la mancata risposta al reclamo

La domanda dell'istante è fondata.

Non risulta in atti la prova di alcuna risposta al reclamo del 18 dicembre 2014 né ai successivi aventi medesimo oggetto.

Per quanto Fastweb abbia sostanzialmente accolto il reclamo per fatto concludente mediante l'attivazione del servizio il 13 maggio 2015, non può sottacersi il grado di inadempimento in cui è incorso il medesimo operatore nella gestione dell'onere informativo dovuto al Cliente in merito

alla causa del disservizio, alle difficoltà tecniche di risoluzione ed ai tempi previsti per il ripristino secondo quanto previsto dall'Art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo Articolo 11, comma 2).

Né in tale caso può ritenersi tale obbligo assorbito dalla sanzione per omessi oneri informativi considerata l'ingente quantità di reclami scritti dell'utente.

L'Istante ha diritto, pertanto, all'applicazione dell'Art. 11, c. 1, del Regolamento Indennizzi.

Il giorno iniziale da prendere in considerazione per il calcolo dell'indennizzo deve essere considerato il quarantacinquesimo giorno successivo alla proposizione del primo reclamo datato 18 dicembre 2014.

Ne consegue che va riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.11.2 dal 1.2.2015 al 7.4.2015 (data dell'udienza di conciliazione) per una somma pari ad € 65,00.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a carico di Telecom Italia e di Euro 50,00 (cinquanta/00) a carico di Fastweb, attese le rispettive responsabilità.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie, nei termini esposti in motivazione, l'istanza del Signor xxx Malquori proposta nei confronti delle società Fastweb xxx e Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 1.520,00 (mille cinquecentoventi/00) a titolo di indennizzo ex Artt. 6.2 e 5.1 Allegato A, alla delibera 73/11/CONS, per l'interruzione dei servizi in pendenza di migrazione;
3. La società Fastweb xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- Euro 226,5 (duecento ventisei/50) a titolo di indennizzo ex Art. 3.2.3 allegato A, alla delibera 73/11/CONS, per la ritardata attivazione dei servizi richiesti;

- Euro 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex Art. 11.2, allegato A, alla delibera 73/11/CONS, per la mancata risposta al reclamo;

4. Le società Fastweb xxx e Telecom Italia xxx sono tenute altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 13 settembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto