

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 59 del 24 giugno 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/201973/2019) XXX S.n.c. / WIND TRE (VERY MOBILE).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX SNC del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0482668 del 11/11/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue:

"Avevamo sottoscritto un contratto per 3 sim H3G con una agenzia (ormai sparita) per portare i nostri numeri aziendali ad una tariffa di 25 euro al mese cadauna. Invece delle 3 sim ci siamo trovati a pagare per anni ben 7 sim praticamente inutilizzate.

Le 3 sim principali sono poi state portabilizzate verso altro OLO (TIM) ma sono state sempre addebitate fatture nel 2017/2018 e 2019.

Abbiamo inviato in data 01/02/2019 una PEC indirizzata a WIN TRE BUSINESS affinché cessassero totalmente l'invio delle fatture in quanto le sim non le abbiamo nemmeno fisicamente in azienda (mancano proprio le carte sim mai ricevute per gli altri numeri).

Attualmente abbiamo le nostre sim aziendali con WIND TRE BUSINESS (servizio clienti 1928)".

L'istante chiede:

- il rimborso della somma di € 3.000,00= quale importo pagato in più per dei numeri mai utilizzati tra il 2017 ed il 2019.

2. La posizione dell'operatore

Dichiara quanto segue:

Si evidenzia che in riferimento alla contestazione circa l'attivazione mai richiesta di un contratto ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza.

La Scrivente vuole porre anche l'attenzione circa la completa genericità dell'istanza: "E' notoriamente onere dell'istante contestualizzare le richieste contenute nell'istanza, pena l'inammissibilità dell'istanza, per mancanza degli elementi essenziali. Inoltre, le richieste esulano da quanto espressamente precisato e previsto dall'Autorità nelle «Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche».

In data 09/10/2015 venivano attivate a sistema le utenze 3482589xxx e 3939940xxx My Business Ricaricabile, in modalità Simply Business, vincolo 24 mesi con Offerta Unlimited Plus e Canone mensile 20,00 € + IVA. L'utenza 3482589xxx veniva disattivata dall'11/05/2018 per PORT OUT. L'utenza 3939940xxx veniva disattivata dall'17/05/2018 per PORT OUT.

In data 13.10.2015 veniva attivata a sistema la sim 3939411xxx My Business Ricaricabile, in modalità Simply Business, vincolo 24 mesi. Scadenza vincolo 13.10.2017. Offerta Unlimited ONE e Canone mensile € 20,00 + IVA.

In data 12.11.2015 veniva attivata a sistema la sim 3938957xxx (IMEI dispositivo associato 862926025513xxx) Dati Abbonamento Business con piano tariffario Internet Medium/inTRENnet.data3 e terminale WebPocket 4GLTE(ZTE MF90C), in modalità vendita a rate e vincolo 30 mesi. Scadenza vincolo 12.05.2018.

In data 22.05.2017 veniva attiva a sistema la sim 3938622xxx (IMEI dispositivo associato 357812083854xxx) Dati Abbonamento Business con piano tariffario Flex Internet Unlimited e terminale Samsung Galaxy Tab A10.1 2016, in modalità vendita a rate e vincolo 30 mesi. Canone mensile € 25,55. Scadenza vincolo 22.11.2019. PDA elettronica presente. Vocal Order in allegato.

In data 30.09.2017 venivano attive le sim 3939026xxx e 3939027xxx Voce Ricaricabile Business con piano tariffario 400, in modalità Solo Sim Ricaricabile, vincolo 24 mesi. Scadenza vincolo 30.09.2019 PDA elettronica presente con documenti.

In data 03.10.2017 venivano attive le sim 3938469xxx (IMEI dispositivo associato 357243076934xxx) e 3938448xxx (IMEI dispositivo associato 357243076941xxx) Dati Abbonamento Business con piano tariffario Flex Internet Unlimited e n. 2 terminali Web Pocket 4G LTE Alcatel, in modalità vendita a rate e vincolo 24 mesi. Scadenza vincolo 3.10.2019. PDA presente con documenti. Per le suddette sim l'istante non ha mai inviato reclami né richieste di disconoscimento.

Le sette utenze si trovano nello stato sospeso FULL (sospensione in entrata e in uscita) dal 15/04/2019, causale CREDITO COLLECTION. Ad oggi l'istante presente un insoluto di €218,23.

Sempre in ambito gestione Corecom, l'istante veniva contattato al numero 3482589xxx per prenotare il ritiro dei terminali: il cliente dichiarava di trovarsi all'estero e ha chiesto il ricontatto per lunedì 20/05/2019.

Veniva inviata email con la descrizione dei terminali che doveva inviare. Amministrazione @XXX.it.

In data 21.05.19 il cliente non si trovava in sede e dichiarava di non aver avuto modo di cercare i dispositivi da ritirare.

Veniva inviata email con la quale si precisava al cliente che i terminali da restituire erano:

+393938622xxx Samsung TabA10.1 2016 IMEI: 357812083854xxx

+393938469xxx WebPocket 4G LTE Alcatel IMEI: 357243076934xxx

+393938448xxx WebPocket 4G LTE Alcatel IMEI: 357243076941xxx.

Ad oggi l'istante non ha riconsegnato la merce e non ha fornito alcuna documentazione a supporto di quanto dichiarato in istanza.

Per quanto sopra descritto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre per quanto occorso.

Alla luce di quanto ricostruito in fatto ed in diritto, la richieste di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti è del tutto inammissibile stante quanto statuito dall'art. 14 Esclusione degli indennizzi al punto 4 "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

Occorre evidenziare, infatti, come da documentazione allegata da parte istante, che il cliente riceveva regolarmente le fatture con il relative dettaglio da cui poteva evincere il traffico, i canoni ed i servizi attivi e nell'immediato contestare le fatture e ciò a conferma della massima trasparenza dell'operatore e della negligenza dell'istante!

Appare opportuno un richiamo a quanto precisato dall'Autorità nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Approvate con del. 276/13/CONS): "se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore".

Occorre anche evidenziare, come una tardiva contestazione, vada a ledere il diritto di difesa dell'operatore (Vedi recente Delibera Agcom N. 96/18/CIR).

Inoltre, come indicato nella Carta Servizi Tre (punto Art. 9 - Addebiti e reclami: "I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura o sul credito residuo per iscritto, per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139), tramite la funzionalità «Contattaci» dell'Area Clienti 133/139, disponibile dal sito internet www.tre.it o www.tre.it/business, accedendo all'Area Clienti 133 o 139 (area riservata ai Clienti registrati), o lettera raccomandata A/R all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà, a mezzo fax (al numero verde 800 179600 per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care), entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

Se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura, 3 si riserva la possibilità di sospendere il pagamento in attesa della verifica circa la fondatezza del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare entro 10 giorni dalla ricezione della chiusura negativa del reclamo.

Entro tale intervallo, verrà addebitato al Cliente quanto dovuto a titolo di indennità di mora nel primo conto utile 3, e verranno avviate le normali procedure di recupero crediti.

Dopo la scadenza della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i predetti 90 giorni dalla data di emissione della stessa. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Se l'esame del reclamo da parte di 3 richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui 3 non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza all'art.4 comma 1 della Delibera 104/05/CSP.

La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da H3G in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza."

Ne consegue, in ogni caso, un concorso del fatto colposo già richiamato dalla Delibera AGCom 276/13/CONS e sancito in ulteriori Delibere e Determine come la 37/15 Dit. Infatti, anche alla luce della Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

In ogni caso, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, principi, quindi, che non risultano essere stati rispettati da controparte. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del reclamo imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio.

In riferimento al disconoscimento preme sottolineare che gli accordi negoziali intercorsi tra le parti e documentati a codesta Spett.le Autorità risultano compiutamente sottoscritti dall'istante anche in relazione alle clausole vessatorie ivi contenute, che hanno ricevuto ex artt. 1341 e 1342 c.c. autonoma e specifica approvazione per riscritto e ciò non lascia margini di dubbio, non solo in ordine alla conoscibilità sotto il profilo formale ma anche in relazione all'effettiva conoscenza e comprensione da parte dell'utente delle condizioni contrattuali relative all'offerta sottoscritta.

Si rileva, altresì, che la Wind Tre S.p.A. ha ricevuto la richiesta di attivazione delle utenze ed il modulo veniva sottoposto a rituale controllo da parte della società Wind Tre, la quale, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l'assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare le utenze telefoniche su indicate.

Appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le avverse domande, con riferimento agli indennizzi.

Si badi, infatti, che in caso di contestazione circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; si osserva, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014).

In tal senso appare utile richiamare la Delibera AGCOM 51/10/CIR secondo la quale: "deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta è dagli art. 214 e 215 c.p.c. e demandata all'Autorità giudiziaria ordinaria".

Ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata non potrà essere decisa dall'Autorità adita con riferimento al caso di specie, stante la propria incompetenza. Inoltre, in riferimento alla richiesta di indennizzo per indebita fatturazione, si evidenzia che l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante (come nel nostro caso), come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT.

Nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr art. 8 comma 4). A tal riguardo, la delibera citata ha espressamente stabilito l'obbligo per gli organismi di telecomunicazioni di fornire un servizio di assistenza accessibile anche telefonicamente oltre che per posta e via telematica ai quali il cliente ha l'onere di inoltrare i reclami riguardanti la propria utenza telefonica. L'art. 8 (reclami e segnalazioni) della predetta delibera, in particolare, prevede che: "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, 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.

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1.

Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati.

In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre, l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.173/07/CONS".

Rispetto alla richiesta che si indica inviata (a Windtre business pur contestando l'istante un contratto H3G!) ma non risulta allegata all'istanza, la stessa non risulta mai pervenuta alla Scrivente.

Pertanto, con riferimento alle richieste del cliente contenute nell'istanza ex art. 14 della Delibera n. 353/19/CONS, si deve concludere che nessuna responsabilità può essere addebitata a WIND TRE e che non si riscontra alcuna anomalia procedurale.

CHIEDE nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione

Le richieste del ricorrente non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In primo luogo si rileva l'estrema genericità dell'istanza, nella misura in cui non vengono indicate nel dettaglio le utenze mobili la cui attivazione e la conseguente fatturazione vengono contestate dall'utente.

Il Gestore ha prodotto ampia documentazione atta a dimostrare che l'attivazione di tutte le sim e dei terminali in capo al ricorrente sono state frutto di specifici contratti regolarmente sottoscritti dall'utente stesso, il quale non ha prodotto agli atti alcuna contestazione formale in tal senso.

Si evidenzia, in proposito, che anche in caso di contestazione circa l'eventuale autenticità di una firma apposta sul contratto, il Corecom non è competente ad esprimersi, trattandosi di questione di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria.

Si rileva, inoltre, che l'utente non ha prodotto agli atti nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Windtre; la stessa PEC del 01.02.19 citata dall'utente non è stata prodotta agli atti.

Infatti, come previsto dalle suddette Condizioni, i reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: *"la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate"*.

Ma non solo: un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di XXX proposta nei confronti della società Windtre s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi