

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/408084/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX /TIM S.p.A. (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato

Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/03/2021 acquisita con protocollo n. 0144148 del 23/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all’utenza n. 338403xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l’addebito di una somma per un servizio non richiesto, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- “A seguito di portabilità della [propria] utenza mobile presso altro operatore, l’operatore donating TIM s.p.a. effettuava addebito su carta di credito (...) di € 108,78 con la causale “TIM Passep. Plus Not”, non altrimenti meglio esplicitata”.
- “Con nota PEC e fax del 18/11/2019 venivano pertanto richiesti chiarimenti dell’addebito per servizi presuntivamente non richiesti né fruiti e il conseguente rimborso dell’indebito”.
- Nel reclamo chiedeva all’operatore di “fornire puntuali chiarimenti circa la causale di tale addebito”, denominato “TIM Passep. Plus Not.” Invitava l’operatore a esplicitare “dettagliatamente le singole voci di costo nonché gli estremi delle richieste di attivazione dell/i servizio/servizi che sarebbero state effettuate dallo scrivente, anche al fine di valutare eventuali responsabilità di carattere penale”.
- L’istante dichiarava che, alla data di presentazione del procedimento di definizione (23 marzo 2021), “non risulta[va] pervenuta risposta alcuna dall’operatore.”

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “Rimborso pari ad € 108,78 ingiustificatamente addebitati su carta di credito dello scrivente e corrisposti”;
- ii) “indennizzo pari ad € 300,00 per mancata risposta a reclamo del 5/11/2019 a tutt’oggi inevaso, oltre interessi legali dal dì del dovuto”.

In data 18 marzo 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 10 maggio 2021, ha “rileva[to] che [l’istante] in data 14/09/2019 ha chiesto il passaggio in TIM ed ha aderito contestualmente all’offerta rateizzata RT605 SMARTPHONE A ZERO EURO”. L’operatore ha specificato, al riguardo, che:

- *“La promozione prevedeva l’acquisto in forma rateizzata di uno smartphone ed un vincolo contrattuale di 24 mesi con addebito, in caso di disattivazione anticipata, del corrispettivo per recesso anticipato e delle rate residue del prodotto”.*
- *“In data 14/11/2019 il piano di rateizzazione è stato disattivato per il passaggio della linea dell’Istante ad altro Operatore e per tale motivo, a causa del recesso esercitato soltanto dopo due mesi dalla data di attivazione dell’Offerta, TIM ha addebitato al signor XXX i costi relativi allo Smartphone”.*
- *“Il riscontro è stato fornito tempestivamente all’Istante il 10 gennaio 2020 con la descrizione dei motivi a fondamento dell’infondatezza del reclamo, (documento allegato). L’importo addebitato è relativo al costo dello smartphone e a tal proposito si allega in Conciliaweb il contratto sottoscritto dall’Istante ed i relativi allegati”.*

L’operatore ha evidenziato che “[n]ella proposta di attivazione dell’Offerta “RT 605 – smartphone a zero euro et 29e + 0 e mese” e del servizio di Tim ricarica automatica – prepagato”, si evince che il corrispettivo per recesso anticipato nel primo periodo è pari a 130 euro”. Ha aggiunto, altresì, che, essendo l’istante “migrato ad altro Operatore due mesi dopo l’attivazione dell’Offerta, mantenendo uno Smartphone nuovo di fatto non pagato a TIM, è legittimo l’addebito che controparte viceversa ha contestato”.

La società TIM ha, quindi, concluso che “nulla spetta all’Istante né a titolo di rimborso perché, come già sopra esplicitato, l’importo pagato equivale al costo dello Smartphone, e neppure a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo avendo TIM inviato allo stesso il riscontro con missiva al medesimo indirizzo riportato in Conciliaweb. A tal proposito il Corecom Toscana con delibera n° 71/2020 ha precisato che “la lettera di risposta allegata sub Doc. 1 è assistita da una presunzione juris tantum di avvenuta ricezione perché indirizzata allo stesso recapito fornito dall’istante ai fini del presente procedimento, da intendersi – quindi – come domicilio del medesimo”.

Infine l’operatore ha insistito per il rigetto “essendo l’Istanza in esame totalmente infondata”.

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria di replica del 1° giugno 2021, ha ritenuto necessario “controdedurre e contestare le ricostruzioni offerte dall’operatore TIM”, osservando quanto di seguito esposto.

“Circa l’offerta RT605 SMARTPHONE A ZERO EURO” ha specificato che:

- *“in data 14/9/2019, si recava presso il centro TIM di Via xxx in xxx per effettuare (esclusivamente) la portabilità della propria utenza mobile da altro operatore a TIM con attivazione dell’offerta TIM Mercury. In tale sede non veniva richiesto di acquistare alcuno smartphone né, d’altronde, ne veniva offerto l’acquisto”.*
- *“In detta occasione (si è nel corso della mattinata del giorno 14/9 e ciò è rilevante per le ragioni appresso esposte), si autorizzava l’addebito del canone telefonico mensile direttamente su carta di credito (cfr. “allegato09” della memoria di controparte, anche per riferimento a orario di formazione del documento)”.*
- *Con riferimento a quanto dichiarato da “TIM spa [che] riferisce, in aggiunta a quanto sopra, di un contratto di acquisto rateizzato di uno smartphone” l’istante ha puntualizzato di averne “avuto notizia soltanto in questa sede”.*
- *Disconoscendo “la documentazione prodotta da TIM spa a presunta dimostrazione dell’asserito acquisto, [ha] contesta[to] formalmente la compravendita dello smartphone come realmente avvenuta”.*

L'istante ha, inoltre, dichiarato di *“riconoscere come propria la firma apposta sia sul modulo di richiesta portabilità sia sul modulo di addebito su carta di credito (allegati 8 e 9 della memoria di controparte), [ma] non è invece in grado di riconoscere, e anzi espressamente disconosce come propria, la firma apposta sul modulo denominato ‘proposta di attivazione dell’offerta RT605 - smartphone a zero euro et 29E, + OE/mese” (allegati 10 e 11 della memoria di controparte)”*.

Sul punto ha osservato che *“da un mero raffronto tra i succitati documenti appare di palmare evidenza la differenza tra le firme, sia dal pulito di vista del segno grafico (apposto manifestamente da mani diverse) sia dal punto di vista del tratto della penna utilizzata (più fine nel presunto contratto di acquisto, più marcato nei documenti relativi alla portabilità)”*. L'istante ha fatto notare, altresì, *“l’assoluta incompatibilità tra l’orario di formazione dei documenti (allegati 8 e 9) con cui è stata richiesta la portabilità e l’addebito su carta di credito (ore 11.01 e ore 11.11) e l’orario di formazione dei documenti (allegati 10 e 11) con cui si sarebbe conclusa la presunta compravendita dello smartphone (ore 19.40)”*, oltre l’orario di chiusura del negozio dove si era recato.

L'istante ha ulteriormente evidenziato *“che il documento “contrattuale” di acquisto dello smartphone non è idoneo a provare (caso mai, sconfessa) la compravendita a rate che controparte assume invece come conclusa”, riservandosi di “sollevare ulteriori considerazioni per la rilevanza che il fatto potrà assumere in altra sede (su cui sin d’ora ci si riserva di proporre formale querela”*. L'istante si è limitato, comunque, ad osservare che il comportamento dell’operatore è apparso contrastante *“con una logica di buona fede contrattuale oltre che di rispetto del Consumatore voluto dalla Legge”*.

Parte istante ha inoltre dedotto che *“TIM produce una nota del 10.1.2020 di presunta risposta al reclamo, (...) mai (...) pervenuta (...) e neanche, d'altronde, ne viene dimostrata l'avvenuta spedizione da parte di TIM spa”*.

Contestando il ricevimento della missiva, l'istante fa notare che, *“[a]l contrario di quanto asserito da controparte, è anzi vero il principio per cui “La presunzione di conoscibilità di un atto giuridico recettizio richiede la prova, anche presuntiva, ma avente i requisiti di cui all’art. 2729 cod. civ. (gravità, univocità e concordanza), che esso sia giunto all’indirizzo del destinatario, sicché, in caso di contestazione, la prova della spedizione non è in sé sufficiente a fondare la presunzione di conoscenza, salvo il caso in cui, per le modalità di trasmissione dell’atto (‘raccomandata, anche senza avviso di ricevimento o telegramma), e per i particolari doveri di consegna dell’agente postale, si possa presumere l’arrivo nel luogo di destinazione. Ne consegue che, laddove l’invio dell’atto sia avvenuto per posta semplice, tale presunzione non opera, in quanto sarebbe eccessivamente gravoso per il destinatario l’onere della prova della impossibilità incolpevole di averne avuto cognizione.” (Cassazione civile sez. III 25 settembre 2014 n. 20167)”*.

Sul punto l'istante ha ribadito che la società TIM non ha *“nemmeno (...) fornito evidenza probatoria non solo dell’avvenuta ricezione di detta nota da parte del destinatario ma neanche dell’avvenuta spedizione da parte di TIM spa. Fermo quanto sopra, già di per sé sufficiente a rigettare anche questa seconda controdeduzione di TIM spa, si fa ad ogni buon conto notare come, nel reclamo, venisse indicato anche il recapito email dello scrivente a cui rispondere, per tacere poi dell’indirizzo PEC utilizzato dallo scrivente per l’invio del reclamo e che senz’altro TIM spa avrebbe potuto utilizzare conseguendo la massima certezza (anche probatoria) di avvenuto invio e ricezione della presunta risposta al reclamo”*.

Infine l'istante ha concluso *“insiste[ndo] per l’integrale accoglimento delle domande di rimborso e indennizzo, oltre a interessi dal dì del dovuto e alle spese di procedura che vorranno quantificarsi in via equitativa”*.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si rileva quanto segue:

- come già statuito con numerose pronunce, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha alcuna competenza in materia di verifica dell’autenticità della firma in quanto il disconoscimento di autenticità avente ad oggetto la verità e genuinità di una scrittura privata o sottoscrizione su di essa apposta è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. ed è 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.
- la richiesta *sub i)* volta al “*Rimborso pari ad € 108,78 ingiustificatamente addebitati su carta di credito dello scrivente e corrisposti*”, in *favor utentis*, dovrà essere, in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, ovvero in riferimento alla “*fornitura non richiesta di apparecchiature terminali*”.

Sull’apparecchio cellulare non richiesto e mai posseduto.

L’utente contesta l’addebito di euro 108,78 (a titolo di “*TIM Passep. Plus Not.*”) imputata in fattura e pagata con addebito su carta di credito dopo il passaggio ad altro operatore, chiedendone all’operatore delucidazioni in merito con PEC del 18 novembre 2019.

Nell’ambito del presente procedimento l’istante, inoltre, veniva a conoscenza che si trattava della rata finale per l’acquisto di un cellulare mai posseduto.

Di contro l’operatore ha dedotto la correttezza di quanto fatturato, allegando l’adesione contrattuale con cui l’istante aveva acquistato l’apparecchio cellulare di cui alla somma addebitata come rata finale.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell’ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, così come previsto dal quadro normativo e regolamentare vigente.

Si deve evidenziare, innanzitutto, che trattasi, nel caso di specie, di un addebito per un apparecchio cellulare. Sul punto l’operatore ha sostenuto che “*in data 14/09/2019 ha chiesto il passaggio in TIM ed ha aderito contestualmente all’offerta rateizzata RT605 SMARTPHONE A ZERO EURO*”. L’operatore ha, a supporto della propria posizione, allegato documentazione contrattuale, disconosciuta fermamente dall’istante.

Dal fascicolo istruttorio, a prescindere dal disconoscimento formale inerente alla sottoscrizione, non è prodotta da TIM la prova della consegna del cellulare. Inoltre, da quanto documentato agli atti, emerge che la società TIM, non abbia debitamente gestito il reclamo dell’utente.

Pertanto, atteso che non risulta in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell’istante all’adesione contrattuale all’acquisto “*all’offerta rateizzata RT605 SMARTPHONE A ZERO EURO*”, in difetto di tale prova, deve affermarsi l’esclusiva responsabilità dell’operatore TIM ex art. 1218 del codice civile, per l’apparato non richiesto.

Ciò premesso, ai fini della quantificazione dell’indennizzo, si richiama l’art. 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che “*[n]el caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM*”.

Quindi l'istante ha diritto all'indennizzo forfettario pari ad euro 25,00 (venticinque/00).

Detto computo è conforme al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: *“nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”*, atteso che sia documentato agli atti l'invio di un reclamo attinente la somma contestata per richiederne le motivazioni.

Inoltre, in conformità di quanto previsto dal sopracitato art. 9, comma 1, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 108,78 (cento otto/78); dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore l'eventuale connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 18 novembre 2019 inviato a mezzo PEC e via fax, laddove l'operatore sostiene di aver riscontrato il suddetto reclamo con nota del 10 gennaio 2020.

Agli atti del procedimento, a fronte della contestazione dell'istante di non aver ricevuto alcuna risposta, ribadita in replica, non risulta documentato da parte dell'operatore il riscontro al succitato reclamo.

La doglianza dell'istante *sub ii)* è meritevole di parziale accoglimento, nei termini che seguono.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *“l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 18 novembre 2019, si determina il *dies a quo* nella data del 18 dicembre 2019 ed il *dies ad quem* nel giorno 18 marzo 2021, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 456 giorni di ritardo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Kena mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 23/03/2021 è tenuta, a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma di euro 108,78 (cento otto/78); dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore l'eventuale connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
- La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) pari ad euro 25,00 (venticinque/00), a titolo di indennizzo per l'addebito di apparecchio cellulare non richiesto.
- La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)