

DELIBERA N. 87/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM X (KENA MOBILE)

(GU14/367518/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2021;

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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 16/12/2020 acquisita con protocollo n. 0534349 del 16/12/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione semplificata, in virtù del verbale di mancato accordo del 18/11/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 16/12/2020 nei confronti della società TIM X (Kena Mobile), d'ora in poi TIM.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in occasione di un trasloco, a luglio 2019, l'operatore TIM variava arbitrariamente il piano tariffario in essere, denominato "Alice Tutto Incluso", escludendo la seconda numerazione del contratto (Voip 051354XXX88). Il servizio 187, interpellato il giorno 12 luglio per l'inutilizzabilità di detto servizio, comunicava all'istante la variazione del piano tariffario, ma non era in grado di comunicarne i costi. L'istante chiedeva anche via fax l'immediata risoluzione del problema. In data 8 agosto veniva ripristinato lo status quo, compresa la numerazione Voip;

- riceveva fattura n. RH0XXXX976 per l'importo - errato - di euro 387,67, per cui il 06/09/2019 contattava il 187. L'operatore, nel confermare il proprio errore, lo

informava del blocco della fattura, aggiungendo che avrebbe provveduto al ricalcolo dell'importo, per cui all'istante non rimaneva che attendere nuove comunicazioni da parte della Compagnia. Il 9 settembre l'istante contattava l'operatore, via fax e telefono, sia per rappresentare l'accaduto che per precisare che la riattivazione del vecchio piano tariffario era avvenuta il giorno 8 agosto;

- il 20/09/2019 l'operatore comunicava il ripristino del vecchio piano tariffario con decorrenza 30/07/2019 e lo storno di euro 350,00 dalla fattura RH0XXXX976 in quanto erroneamente imputati (con invito a corrispondere la minor somma di euro 37,67). Il 23 settembre l'istante contattava l'operatore per rettificare il disguido sulla data di riattivazione e chiedendo dettagli sia sulla cifra residua da pagare che sulla nuova fatturazione;

- in data 1 ottobre riceveva fattura n. RH0XXXX789 per l'importo di euro 100,01. La fatturazione era errata, in quanto imputava voci non corrette e non richieste. Tra queste ultime "Superinternet Plus", dovuta all'errore dell'operatore nel cambio tariffario di luglio. Peraltro, trattandosi di linea ADSL, l'attivazione suddetta era inapplicabile in quanto necessitava di linea in fibra. L'operatore, contattato, riferiva che, a fronte di errori nella fatturazione, avrebbe effettuato un riconteggio che sarebbe stato comunicato prima del 14 ottobre, data di scadenza della fattura. In data 3 ottobre l'istante contattava nuovamente l'operatore per comunicare quanto riferitogli dagli addetti al call center nel corso delle varie segnalazioni;

- in data 15 ottobre rilevava l'assenza di linea sull'utenza 051XXXX330, che imputava ad interventi di manutenzione, ragion per cui non segnalava il problema. Al persistere del disservizio, il 17 ottobre scopriva che l'utenza era abilitata solo per numeri d'emergenza. Apprendeva pertanto da TIM il ricalcolo degli importi; nel frattempo, l'addetto interpellato inseriva reclamo urgente per la riattivazione. Sempre in quella data una mail di TIM confermava gli errori rilevati sulle due fatture e che gli importi, da corrispondere entro 13 giorni, erano di euro 7,93 sulla RH0XXXX976 e di euro 58,57 sulla RH0XXXX789. La linea era ancora disattiva al 23 ottobre, allorchè l'addetto del 187 informava l'istante che la precedente richiesta di riattivazione non era andata a buon fine e sollecitava il reparto tecnico ad intervenire. Il 25 ottobre l'istante contattava il 187, che effettuava ulteriore sollecito. Al nuovo contatto del 27 ottobre l'istante apprendeva che la riattivazione sarebbe avvenuta, probabilmente, il giorno successivo. Il 31 ottobre un tecnico TIM escludeva anomalie di tipo tecnico, evidenziando problematiche amministrative. L'istante provvedeva pertanto al pagamento delle cifre richiestegli dall'operatore. Il 19 novembre, dopo numerose segnalazioni, la linea risultava funzionante;

- l'istante evidenzia che, pur avendo comunicato all'operatore che "le decisioni unilaterali non sarebbero state prese in considerazione", quest'ultimo ha continuato ad applicarle;

- le ultime fatture riportano un aumento del 30% delle spese di invio, immediatamente contestato a mezzo fax senza nessuna risposta, in merito, dell'operatore;

- a partire dall'11/12/2020 la casella di posta elettronica si è resa inaccessibile a causa di un malfunzionamento del server di TIM, comunicato al 187 a mezzo fax. Nessun intervento ha avuto seguito;

- l'istante precisa, infine, che i disservizi sinora esposti si aggiungono alla richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 giorni rimasta senza alcuna risposta, oltre alla comunicazione del 2015 in cui rifiutava la fatturazione mensile a causa del raddoppio dei costi di spedizione fattura (anch'essa priva di risposta), oltre alla richiesta di rimborso per erroneo versamento dal 2016 (priva di risposta), oltre ad innumerevoli disconnessioni nei periodi precedenti causate da imputazioni errate sulle fatture, sempre segnalate per tempo ma rimaste senza riscontro.

In base a tali premesse, l'utente, ribadendo il richiamo a quanto già richiesto nella PEC citata nell'istanza di conciliazione, ha richiesto:

a) Azzeramento delle prossime fatture mesi gennaio, febbraio, marzo e aprile 2021, con regolare invio delle fatture da non pagare;

b) Rimborso onnicomprensivo di euro 650,00 per fatturazione a 28 giorni, errata fatturazione di euro 16,40 avvenuta nel 2016, erronea disconnessione servizio per circa 4 mesi, "metodologie più onerose di pagamento fatture, per invio comunicazioni al gestore da attività esterne in quanto linea sospesa, comprendente variazioni fatturazione con raddoppio dei costi unilateralmente da parte del gestore, comprendente tutto il tempo ed impegno per redigere e comunicare al gestore i vari disservizi";

c) Rimborso, la cui quantificazione viene rimessa al Corecom, sia per i disagi causati dalle varie disconnessioni, che rendevano quasi totalmente inattivo lo studio tecnico, sia per i disagi provocati dal server TIM per la posta elettronica ed ancora in essere alla data di presentazione dell'istanza;

d) Invio della fatturazione, senza ulteriori spese o aggravii, tramite e-mail;

e) "Non saranno mai accettate o condivise, ora per allora, variazioni unilaterali apportate al contratto".

Per completezza, si riportano le richieste espresse nella succitata PEC:

- Rimborso per "Superinternet plus", fatturazione a 28 giorni, rimborso fattura RH0XXXX824/2018, costi spedizione fatturazione mensile e non più bimestrale; rimborso di quanto pagato in eccedenza; riconteggio delle fatture inviate con importi difforni da quanto sottoscritto contrattualmente; rimborso per tutti i periodi in cui la linea è stata disattivata;

- Risarcimento disagi e danni cagionati dal mancato servizio “in questo caso sospensioni o disattivazioni della linea o altro, verranno comunicati nelle opportune sedi”.

2. La posizione dell’operatore

Costituitosi con memoria dell’11/01/2021, l’operatore ha preliminarmente evidenziato che la posizione amministrativa a carico della parte istante presenta uno scoperto di euro 60,94 per la fattura “bimestre 2121” con scadenza al 15/01/2021.

Nel merito delle contestazioni avversarie, per le quali parte istante aveva promosso altri UG già dal 2013, TIM riformula la proposta già avanzata relativamente alla linea telefonica 051XXXX330 con l’azzeramento della fattura di settembre 2020 (RH0XXXX939 di euro 59,74 con scadenza 13/10/2020) e un rimborso omnicomprendente di euro 300,00, che include la restituzione dei giorni erosi dalla fatturazione a 28 giorni, pari ad euro 43,00 Iva inclusa, secondo quanto previsto e dovuto ai sensi dell’apposita delibera Agcom.

TIM aggiunge che per la fatturazione a 28 giorni non esistono indennizzi.

Per le altre manovre tariffarie, opportunamente comunicate, non è mai pervenuto recesso, per cui ne consegue l’accettazione del cliente.

Per quanto attiene la variazione di profilo tariffario e le fatture “Agosto 2019” e “Settembre 2019”, TIM ha accolto quanto lamentato dall’istante, infatti l’attuale tariffa applicata per l’offerta Alice Tutto Incluso (dalla fattura novembre 2019, riferita al canone di ottobre 2019) è la stessa fatturata già nel 2018, in seguito alle manovre tariffarie che l’hanno interessata (la fattura agosto 2020 è identica alla fattura maggio 2018).

Il 14/10/2019 TIM ha fornito riscontro scritto a conferma della predisposizione della nota di credito di euro 350,00 Iva inclusa relativa alla fattura RH0XXXX976 del 06/08/2019.

Le spese di spedizione fattura sono dovute, ma l’istante può scegliere di eliminare tale costo ricevendo la bolletta esclusivamente online (la variazione, in tal caso, deve essere fatta dal cliente tramite applicazione internet).

Evidenzia che l’istante non può anticipare la sua intenzione di non accettare modifiche unilaterali future dell’operatore, mentre è suo diritto avvalersi della facoltà di recesso secondo le tempistiche e le modalità previste qualora non gradisca la modifica proposta.

TIM allega le risposte fornite ai reclami e conclude per il rigetto dell’avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. La replica dell'istante

L'istante ha replicato all'operatore in data 13/01/2021 precisando quanto segue.

Non esiste alcuna fattura non pagata, compresa quella menzionata nella memoria del gestore, emessa il 16/12/2020 con scadenza 15/01/2021 e pari ad euro 54,94. Per questa bolletta è stata inviata comunicazione a mezzo fax a significare che le spese di spedizione fattura non sarebbero state riconosciute, mentre il rimanente importo dovuto sarebbe stato corrisposto entro i termini.

Parte istante non comprende la menzione, a distanza di sette anni, della pregressa istanza del 2013 poiché “se vi è stata conciliazione si è verificato un disservizio ed essendo il gestore sempre stato TIM, si è provveduto...”.

Rispetto alla memoria di TIM, nella parte in cui dichiara di aver fornito riscontro scritto a conferma della predisposizione della nota di credito di euro 350,00 (iva inclusa) relativa alla fattura RH0XXXX976 del 6/08/2019, l'istante evidenzia che tale nota non è mai pervenuta.

In merito ai costi di spedizione, il contratto menziona fattura bimestrale, per cui le spese relative alla spedizione della fattura devono essere bimestrali. Non è fattibile fatturare mensilmente raddoppiando anche le spese di spedizione per poi addirittura aumentarle del 30%, unilateralmente e senza le consuete comunicazioni previste per legge.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre evidenziare quanto emerso nel confronto tra le richieste proposte nell'istanza di conciliazione e quelle avanzate nell'istanza di definizione.

Risulta agli atti che con UG 312799/2020 parte istante abbia richiesto testualmente quanto segue: “Alcune richieste di rimborsi sono segnalate nella comunicazione generale inviata a mezzo PEC. Per quanto concerne indennizzi e rimborso spese sostenute per le varie vicissitudini, si comunicheranno in sede di udienza conciliativa”.

La citata PEC, rivolta all'indirizzo di TIM in data 17/12/2019, chiedeva rimborsi per “Superinternet plus”, fatturazione a 28 giorni da luglio 2017 ad aprile 2018, per la fattura n. RH0XXXX824, per i costi di invio fattura che da bimestrali erano diventati mensili per decisione unilaterale dell'operatore, per quanto pagato in eccedenza, per tutti i periodi in cui la linea era stata disattivata, con riconteggio delle fatture inviate con importi difforni da quanto sottoscritto contrattualmente.

Pertanto, le domande di cui ai punti a), d) ed e) sono inammissibili perché introdotte in sede di definizione e non oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tra le svariate richieste di cui al punto b), risultano inammissibili quelle per il rimborso delle spese sostenute per l'invio di comunicazioni al gestore da utenze di terzi (per via della linea sospesa, il tempo e l'impegno necessari a redigere e inviare i reclami al gestore). Si tratta, infatti, di richieste che attengono alla sfera del danno e, come tali, sono sottratte alla cognizione dell'Autorità in quanto di esclusiva competenza del giudice ordinario.

Le richieste di rimborso per i disagi di cui al punto c) verranno interpretate, in un'ottica di favor utentis, in termini di richiesta di indennizzi per le sospensioni lamentate.

Non saranno invece oggetto di trattazione le vicende legate ai disservizi su server e posta elettronica in quanto fatti nuovi. Si tratta, infatti, di vicende intervenute successivamente all'istanza di conciliazione e non connesse alle doglianze in essa lamentate, rappresentate da ingiustificate sospensioni del servizio.

Tanto premesso, le richieste di cui ai punti b) e c) vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte come nel seguito.

Le allegazioni di parte istante rivelano una proposta di attivazione per contratto di abbonamento Rete Telefonica Generale (RTG) al costo mensile di euro 14,57, Iva inclusa, addebitato sul conto TIM con cadenza bimestrale. La proposta risulta priva di data e di sottoscrizione.

Prodotte, inoltre, le seguenti fatture:

- RH0XXXX976 del 06/08/2019 per euro 387,67;
- RH0XXXX789 del 31/08/2019 per euro 100,01;
- RH0XXXX955 del 05/10/2019 per euro 61,83;
- RH0XXXX835 del 07/11/2019 per euro 58,57;
- RH0XXXX594 del 06/12/2019 per euro 59,11;
- RH0XXXX700 del 08/01/2020 per euro 62,47;
- RH0XXXX595 del 16/12/2020 per euro 54,94.

Segue una corposa serie di segnalazioni, inviate all'indirizzo dell'operatore tra il 2017 e il 2020, nelle quali l'istante contesta addebiti non corretti, variazioni del profilo e sospensioni/malfunzionamenti del servizio.

Nonostante gran parte di esse risultino prive di ricevuta di consegna, si può affermare senza dubbio che il confronto tra le parti non sia mancato, giacchè diverse mail

riportano di contatti telefonici con l'operatore, citando espressamente date e codici degli addetti al call center.

L'operatore, a sua volta, che non ha smentito quei contatti telefonici, ha allegato "tutte le risposte ai reclami":

- mail del 12/08/2019 (in riscontro a mail del 14/07/2019) a confermare l'avvenuto ripristino del profilo tariffario "Alice Tutto Incluso" e della linea aggiuntiva 051XXXX788, oltre che a comunicare la rettifica della fattura RH0XXXX187 con storno, tramite nota di credito, di euro 3,90 quale corrispettivo annuo consegna elenchi telefonici;

- mail del 16/09/2019 (a riscontro dei reclami sulla fattura di agosto 2019) a comunicare lo storno dei contributi TIM Connect addebitati sulla fattura RH0XXXX976 per euro 350,00 con invito al saldo dell'importo residuo;

- mail del 14/10/2019 (di riscontro a richiesta del 25/09/2019) a conferma del rimborso di euro 350,00 tramite nota di credito relativa alla fattura RH0XXXX976 con invito a saldare il residuo;

- mail del 17/10/2019 (di riscontro a segnalazione del 04/10/2019) a comunicare l'ulteriore storno di euro 29,79 dalla fattura RH0XXXX976 e di euro 41,44 dalla fattura RH0XXXX789 con invito a saldare i rimanenti importi.

La richiesta di riconteggio delle fatture inviate con importi difforni da quanto sottoscritto contrattualmente viene accolta.

L'operatore, ove e nella misura in cui non abbia già provveduto (stante il riscontro a reclamo con cui comunicava il ripristino del precedente piano tariffario) procederà al ricalcolo delle fatture applicando il profilo tariffario "Alice Tutto Incluso" con rimborso/storno dell'indebito. E' fuori di dubbio che l'allegata proposta di contratto per abbonamento RTG sia stata infatti superata e sostituita da altro contratto, comprensivo del servizio Voip.

Vista l'assenza in atti di comunicazioni all'istante sul cambio di fatturazione da bimestrale a mensile, l'operatore provvederà al rimborso di quanto percepito in eccedenza rispetto agli ulteriori costi di invio fattura.

Stante, altresì, l'assenza di elementi idonei a dimostrare la richiesta dell'istante del servizio a pagamento "Superinternet plus", l'operatore è tenuto al rimborso di quanto percepito, ove e nella misura in cui non abbia già provveduto.

Con la stessa condizione, l'operatore provvederà al rimborso delle spese di consegna degli elenchi telefonici.

La richiesta di rimborso per fatturazione a 28 giorni viene accolta. TIM, pertanto, provvederà alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di

fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi” secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS e sul periodo luglio 2017-aprile 2018.

La richiesta di rimborso di euro 16,40 corrisposti nel 2016 viene respinta non avendo prodotto l’istante la fattura contestata, la prova del pagamento, né giova a tal fine la PEC del 2019 nella quale si riepilogano (anche) disservizi del 2016.

Per gli stessi motivi viene respinta la richiesta di rimborso di euro 12,95 inerente la fattura RH0XXXX824/2018.

Viene accolta la richiesta di rimborso per quanto corrisposto dall’istante sui periodi interessati dalla sospensione del servizio. In ragione dell’assenza di ricevute che attestino la consegna di gran parte di fax/mail trasmessi all’operatore, per l’individuazione dei periodi interessati dalla sospensione si è tenuto conto del fatto che le date dei contatti telefonici ed i relativi codici degli operatori di call center interpellati, riportati nelle suddette segnalazioni e nella citata PEC a TIM del dicembre 2019, non sono stati smentiti dall’operatore, il quale nemmeno ha provato la legittimità di quelle sospensioni.

TIM, pertanto, provvederà al rimborso di quanto corrisposto dall’istante sui seguenti periodi:

- per il n. 051XXX330: dal 17 al 20/03/2017; dal 03 al 06/07/2017; dal 14 al 15/09/2017; dal 23 al 25/04/2018;

- per il n. 051XXXX788: dal 01 luglio al 08/08/2019; dal 15 ottobre al 19/11/2019.

Per questi 82 giorni di sospensione, l’operatore liquiderà, inoltre, l’indennizzo ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 7,50 - pro die - raddoppiati in quanto su servizi voce e dati) nella misura di complessivi euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00).

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società TIM X (KENA MOBILE) per le motivazioni in premessa.

2. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta:

I. ad applicare il piano tariffario “Alice Tutto Incluso” con storno e rimborso dell’indebitato, ove e per quanto non abbia già provveduto;

II. a rimborsare quanto percepito sul servizio “Superinternet plus”, nonché i costi di invio fattura mensile anziché bimestrale e di consegna elenchi telefonici, ove e per quanto non abbia già provveduto;

III. a rimborsare le differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”, secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 112/18/CONS e sul periodo luglio 2017-aprile 2018;

IV. a rimborsare quanto corrisposto sui seguenti periodi di sospensione amministrativa:

- per il n. 051XXX330: dal 17 al 20/03/2017; dal 03 al 06/07/2017; dal 14 al 15/09/2017; dal 23 al 25/04/2018; dal 15 ottobre al 19/11/2019;

- per il n. 051XXXX788: dal 01 luglio al 08/08/2019;

V. per questi 82 giorni di sospensione, a liquidare, inoltre, l’indennizzo ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 7,50 - pro die - raddoppiati in quanto su servizi voce e dati), nella misura di complessivi euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00).

3. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, inoltre, ad applicare gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione, su tutte le somme che è tenuta a corrispondere in virtù del presente provvedimento.

4. La società TIM X (KENA MOBILE) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 14/09/2021



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi