



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 10 settembre 2018

Osservazioni al DCO 408/2018/R/com "Prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni: strumenti di rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali (ambito soggettivo di applicazione, obblighi informativi dei venditori e gestione reclami)"

In linea generale, pur comprendendo l'esigenza di massimizzare la tutela del cliente finale e l'intento di agevolarlo nella possibilità concreta di eccepire la cosiddetta prescrizione breve, riterremo che **le proposte del DCO in materia di obblighi informativi dei venditori e gestione dei reclami travalichino le disposizioni dettate dalla normativa primaria e finirebbero per imporre ai venditori costi molto elevati di adeguamento dei sistemi informativi, costi che penalizzerebbero innanzitutto gli operatori di minori dimensioni, i quali beneficiano in misura limitata delle economie di scala.** In alcuni casi verrebbero inoltre proposte soluzioni non sostenibili economicamente, né di fatto attuabili tecnicamente.

Riterremo inoltre in tal senso particolarmente importante che l'Autorità completi la disciplina prevista dalla Legge Bilancio 2018 per quanto concerne i rapporti "con l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera", così come, tra l'altro, anticipato nei Ritenuto della Delibera 97/2018 e s.m.i.

Di seguito le nostre osservazioni ai singoli quesiti.

Q1. Si condivide il perimetro soggettivo definito per gli interventi di rafforzamento delle tutele in relazione alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?

Condividiamo quanto propostoci. In analogia con l'esclusione dei clienti multisito dall'ambito di applicazione soggettivo della presente disciplina, vorremmo che fosse sancita esplicitamente anche l'esclusione dei clienti facenti parte di gruppi societari, come già peraltro disciplinato in tema di Offerte PLACET.

Q2. Si condividono gli orientamenti in termini di obblighi informativi e procedurali del venditore nel caso in cui la responsabilità del ritardo sia in capo al venditore/distributore? Se no, per quale motivo?

Le proposte del presente DCO intenderebbero introdurre una **gestione automatica e standardizzata in relazione all'informazione da rendere ai clienti sulla possibilità di eccepire la prescrizione, oltre che i casi di eccezione di prescrizione da parte del cliente.** Tali processi sono



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

stati invece gestiti dai venditori con più autonomia e spesso caso per caso in una prima fase. Pur comprendendo la volontà di garantire uniformità di trattamento a clienti forniti da diversi operatori, facciamo presente che **l'automatizzazione richiesta, così come proposta nel presente DCO, non sarebbe di fatto tecnicamente attuabile**. Più in particolare:

- l'inserimento della frase *"Avviso: fatturazione con importi risalenti a più di due anni. Controlli la fattura all'interno."* sulla busta cartacea richiederebbe, a differenza di quanto avviene ora, di differenziare il processo di imbustamento, e in particolare di agganciare le buste al loro contenuto, obbligando gli operatori a trasferire ai propri stampatori (normalmente ditte esterne) informazioni sul contenuto delle buste, con un notevole aumento della complessità del processo e dei suoi costi. Infatti per poter inserire questa frase bisognerà utilizzare necessariamente buste personalizzate (a differenza di quanto avviene oggi) con la conseguenza di incrementare i costi (in quanto le buste personalizzate sono più care rispetto a quelle standard) e dover stimare anticipatamente i volumi necessari (in quanto le buste personalizzate vanno ordinate e stampate in anticipo). Tale processo aumenterebbe sicuramente anche i tempi di imbustamento, con ripercussioni negative sui clienti finali. Facciamo inoltre presente che lo spazio sulle buste per l'inserimento di informazioni diverse da quelle strettamente necessarie alla postalizzazione è limitato e potrebbe essere insufficiente a contenere la frase prevista;
- anche l'inserimento della frase nell'oggetto della mail comporterebbe un aggravio di costi di adattamento dei propri sistemi da parte degli operatori, oltre che risultare di scarsa efficacia dato che l'oggetto della mail contenente la fattura contiene già altre informazioni necessarie e non tralasciabili;
- l'avviso testuale in fattura dovrebbe essere collocato in un allegato contestuale alla fattura stessa, e non nella prima pagina della bolletta, dove lo spazio per inserire ulteriori informazioni è molto limitato e l'inserimento del testo proposto potrebbe obbligare gli operatori a spostare in seconda pagina informazioni importanti per il cliente. Il testo inoltre, dovrebbe dare evidenza dell'eventuale responsabilità del distributore, anche al fine di rendere il cliente sempre più edotto rispetto al funzionamento del settore energetico;
- **il calcolo a priori del valore dell'importo prescrittibile** (che si propone di inserire nel modulo precompilato e nelle fatture stesse che contengono tali importi, comprese le fatture dei venditori che scelgono di rinunciare a esercitare il proprio diritto di credito su tali importi), oltre a comportare sforzi operativi non indifferenti a carico degli operatori, **necessita di regole chiare, in particolare per quanto riguarda il calcolo delle imposte (accisa, addizionale e IVA)**. Ricordiamo che l'incertezza relativa all'applicazione delle imposte nei casi in cui viene eccepita la prescrizione breve è già stata segnalata anche ad ARERA, la quale per competenza tuttavia di fatto ha rimandato la questione all'Agenzia delle Dogane, che finora non ha tuttavia fornito i necessari chiarimenti;
- con riferimento alla predisposizione di un modulo *ad hoc* per eccepire la prescrizione, l'esperienza degli operatori dimostra che i clienti tendono a non utilizzare i moduli predisposti dal venditore, ma privilegiano piuttosto l'invio di reclami o richieste di informazione scritti.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

D'altra parte, l'ammontare dell'importo prescrivibile sarà già evidenziato nella bolletta stessa e quindi non riteniamo necessario doverlo riportare anche in un modulo precompilato. Inoltre, nel caso di clienti multisito, l'obbligo di indicare l'indirizzo di fornitura e i POD/PDR a cui sono riconducibili consumi più vecchi di 2 anni porterebbe all'inserimento nel modulo di un lungo elenco di informazioni poco leggibili e di scarso interesse per il cliente finale. Alla luce di queste evidenze e considerati (a) gli sforzi necessari agli operatori per predisporre moduli precompilati, (b) i costi legati all'inserimento di un ulteriore foglio nella busta e (c) il fatto che si intenderebbe comunque fare salva la possibilità per il cliente di eccepire la prescrizione anche con modalità diverse dall'utilizzo del suddetto modulo precompilato proponiamo:

- che in nessun caso il modulo debba essere fornito in forma precompilata;
- di non prevedere l'obbligo di invio di tale modulo unitamente alla fattura. Tale modulo potrebbe comunque essere previsto sui siti degli operatori che lo riterranno opportuno allo scopo di fornire ulteriore supporto al cliente finale, lasciando al contempo la facoltà per i venditori di identificare modalità diverse per consentire al cliente di eccepire la prescrizione e concedendo la piena libertà ai clienti di inviare richiesta di eccepimento anche senza utilizzare tale modulo. Inoltre, l'eventuale indicazione del *link* al modulo potrebbe esser fornita in calce all'avviso testuale da riportare in fattura, sopra richiamato;
- chiederemmo di chiarire come debbano essere classificate le eccezioni di prescrizione avanzate dai clienti sia tramite modulo che in altre forme (reclami vs richieste scritte di informazione), anche alla luce della possibile terzietà del soggetto responsabile della fatturazione "tardiva". Il numero di richieste di questo tipo (che naturalmente è destinato ad aumentare) influenzerà infatti "l'indice di reclusività" che sarà parte fondamentale del rapporto su reclami e controversie con confronto tra i diversi venditori, perciò riteniamo necessario individuare una regola che consenta una classificazione omogenea da parte di tutti i venditori;
- facciamo presente che nei casi di invio della bolletta in formato elettronico alcuni venditori non mettono a disposizione del cliente un PDF allegato alla mail, ma inseriscono nella mail un link per accedere alla bolletta in formato PDF, di solito all'interno di un'area personale nel sito del venditore. Inserire in allegato alla mail un PDF relativo al solo modulo potrebbe quindi generare confusione nel cliente. Anche per tale motivo si ritiene non percorribile la strada di inserire il modulo in fattura così come sopra descritto. In subordine, se l'ARERA intendesse comunque confermare l'invio del modulo in bolletta, richiediamo che esso possa essere alternativamente messo a disposizione tramite un ulteriore link o incluso nello stesso pdf della fattura, in coda al documento;
- facciamo presente che la nuova disciplina sulla fatturazione elettronica pone dei limiti dimensionali per i file PDF che possono essere allegati alla fattura XML e che le previsioni dell'Autorità di aumentare il peso dei file PDF di fatturazione, ad esempio attraverso l'introduzione di nuovi moduli o attraverso le soluzioni di fatturazione separata di cui al Q4, potrebbe quindi comportare criticità con riferimento a questo aspetto;



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- in un'ottica di standardizzazione dei processi, si dovrebbe **chiarire le modalità che il fornitore dovrà adottare per la gestione documentale della rettifica della fatturazione a valle dell'eccezione della prescrizione da parte del cliente**. Attualmente alcuni venditori riaccreditano tali importi tramite nota di credito in fattura a parte, mentre altri provvedono a stornare il documento di fatturazione originale e a rimetterlo privo dell'importo prescritto. Richiediamo la possibilità di mantenere entrambe le prassi e di non prevedere l'inserimento obbligatorio di tale nota di credito nelle fatture di periodo o di chiusura, in quanto questo comporterebbe ingenti aggravii gestionali per gli operatori;
- qualora la prescrizione venga eccepita, non riteniamo tecnicamente possibile l'inserimento di informazioni anche nella bolletta successiva, poiché le tempistiche di eccezione della prescrizione (su cui impattano le tempistiche legate alla gestione dei reclami e in alcuni casi alla conciliazione) non sono coerenti con le normali tempistiche di fatturazione. Integrare le informazioni sullo stato dei pagamenti con le note relative alla prescrizione sarebbe d'altra parte complesso anche perché il reclamo del cliente che eccepisce la prescrizione è di per sé un'operazione da gestire puntualmente, che quindi non rientra nell'operatività massiva, rendendo quindi molto complesso intercettarla negli automatismi sullo stato dei pagamenti. Inoltre andrebbe chiarito quali informazioni dovrebbero essere riportate sulla bolletta successiva, tenuto conto che la sezione relativa alla situazione dei pagamenti precedenti può contenere di norma, nei layout delle bollette, solo poche parole;
- **dovrebbe essere chiarito che la facoltà di rinuncia del venditore**, esercitata anche solo al di sotto di soglie stabilite in autonomia del venditore, **sgrava il venditore di una serie di obblighi, tra cui quelli proposti al punto 4.20 e seguenti in relazione alla fatturazione separata**.

Richiederemmo infine che si **chiarisca il termine ultimo entro cui il cliente finale può eccepire la prescrizione, termine che a nostro avviso non può coincidere che con la data di scadenza della fattura**. Se invece il cliente finale potesse eccepire la prescrizione fino alla data di effettivo pagamento della fattura, potrebbero verificarsi casi, in particolare per fatture che contengono anche importi non prescrittibili, in cui il cliente eccepisce la prescrizione solo a fronte di solleciti di pagamenti o comunicazioni di messa in mora, con il risultato di avviare contenziosi che sospendono le azioni di recupero del credito e aumentano i crediti sospesi del venditore con riferimento agli importi non prescrittibili, con ripercussioni tra l'altro sulla gestione degli interessi di mora sugli importi prescritti.

Q3. Si condividono gli orientamenti circa gli obblighi informativi e procedurali nelle ipotesi in cui la responsabilità per la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo possa essere presuntivamente ascritta al cliente finale? Se no, per quale motivo e quale soluzioni alternative si propongono?

Innanzitutto facciamo presente che **l'informazione circa la presunta responsabilità del cliente finale ad oggi è disponibile ai DSO e solo parzialmente ai venditori; riteniamo pertanto che i flussi di comunicazione dei DSO, sia nel settore power che nel gas, dovranno essere adeguati urgentemente per contenere informazioni esaustive sull'attribuzione di responsabilità**. Ad oggi



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

tale informazione non è infatti presente nei flussi relativi all'energia elettrica, mentre è presente nei soli tracciati di misura mensili (TML), e non in quelli giornalieri (TGL), per il settore gas. A tal proposito segnaliamo che:

- non tutti i distributori gas si sono adeguati nei tempi previsti dalla regolazione ai flussi vigenti, perciò i venditori dispongono di informazioni sulla presunta responsabilità di mancata lettura con profondità storica diversa tra PdR, a seconda del DSO competente per quel punto;
- come già segnalato in una nostra nota del 22 maggio scorso, alcuni distributori gas ancora non dispongono di un portale di interfaccia con i venditori o sono inottemperanti alle norme sui tracciati per la messa a disposizione delle informazioni ai venditori; il fatto che un'informazione così importante come l'attribuzione di responsabilità di mancata lettura venga veicolata tramite flussi già oggi solo parzialmente implementati rappresenta in prospettiva un'evidente criticità.

Facciamo inoltre presente che se il distributore è il solo depositario di tali informazioni, è però il venditore a dover gestire eventuali reclami presentati dai clienti finali su tali aspetti.

Al riguardo richiediamo un'attività di enforcement dell'Autorità al fine di responsabilizzare sempre maggiormente i distributori e permettere al venditore di avere tutti gli strumenti per poter gestire in maniera corretta le casistiche di eccezione della prescrizione, minimizzando situazioni di possibile disagio per il cliente finale. Di conseguenza riteniamo **indispensabile standardizzare le prove che il distributore dovrà mettere a disposizione del venditore in caso di reclamo su presunta responsabilità del cliente finale e le tempistiche di tale scambio di informazioni**. In particolare chiediamo all'Autorità di chiarire se il venditore possa usare come prova in risposta a un reclamo del cliente l'informazione in merito alle responsabilità della mancata raccolta trasmessa dai distributori tramite i tracciati di misura mensili (TML).

Infine riteniamo che **le proposte in materia di obblighi informativi in caso di presunta responsabilità del cliente finale potrebbero avere come effetto collaterale quello di incoraggiare i clienti a presentare reclamo o ad avviare procedure di conciliazione**. In tal senso rileviamo che **il reclamo (o la procedura di conciliazione) verterebbe in questi casi sull'attribuzione della responsabilità al cliente finale o al distributore, ma a farne le spese sarebbe il venditore**. Il venditore si troverebbe infatti in una situazione in cui ha già pagato gli oneri al distributore (in quanto, come riconosciuto dalla stessa ARERA nei considerati alla delibera 264/2018/R/com, allo stato attuale il venditore non è in grado di eccepire la prescrizione sulle fatture del distributore), ma è costretto a sospendere le azioni esecutive di recupero del credito per effetto della presentazione del reclamo e dell'eventuale ricorso agli strumenti di conciliazione, con un evidente impatto negativo in termini di flussi di cassa. Solo al termine del contenzioso il venditore potrà ottenere il pagamento delle somme non prescrittibili o, se la responsabilità verrà attribuita al distributore e il cliente avrà eccepito la prescrizione, gli sarà consentito richiedere lo storno delle fatture dei distributori ai sensi della delibera 264/2018/R/com.

Riportiamo di seguito ulteriori osservazioni di dettaglio:

- come già segnalato in risposta al Q2, non dovrebbe essere riportato nessun avviso sulla busta,



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

a maggior ragione nei casi in cui la responsabilità ricade sul cliente finale: proponiamo piuttosto di prevedere una nota in fattura;

- non riteniamo che il testo proposto (*“La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni; dalle verifiche non è emersa una **nostra** responsabilità per il ritardo di fatturazione.”*) sia corretto, poiché in tali casi, se il cliente dimostra di non avere responsabilità, la responsabilità ricade sul distributore e non sul venditore. Come già indicato allo spunto di consultazione precedente, il testo dovrebbe dare quindi evidenza dell’eventuale responsabilità del distributore;

per poter indicare in bolletta la motivazione sulla presunta responsabilità del cliente finale, occorre che i flussi trasmessi dai distributori ai venditori siano adeguatamente integrati e standardizzati con riferimento alla compilazione di tale informazione. Tale previsione risulta fondamentale per una corretta gestione delle succitate casistiche e a nostro avviso l’implementazione della disciplina sugli obblighi informativi prospettata in questo DCO è inattuabile fintanto che i flussi ricevuti dai venditori prima dell’emissione della fattura non conterranno queste informazioni.

Q4. Con riferimento alle modalità descritte, per garantire trasparenza e chiarezza a tutela del cliente finale, quale risulta più efficiente in termini di implementazione? Quali altre soluzioni possono essere percorse garantendo efficienza ed efficacia del processo?

Entrambe le soluzioni proposte implicherebbero però costi di implementazione estremamente elevati.

In tal senso facciamo presente che **i pagamenti effettuati tramite sistema di domiciliazione bancaria possono essere stornati dal cliente finale entro 8 settimane: invece delle soluzioni proposte suggeriamo pertanto di evidenziare maggiormente tale facoltà al cliente che abbia scelto la domiciliazione dei pagamenti** (adeguando per questo caso specifico il termine ultimo per il cliente finale per eccepire la prescrizione). Riteniamo infatti che prevedere modalità di pagamento alternative per i clienti che hanno scelto la domiciliazione dei pagamenti aumenterebbe notevolmente il numero di reclami da parte di questi ultimi, poiché potrebbero non comprendere il motivo di tali cambiamenti. Per tale ragione non si ritiene utile introdurre previsioni legate alle modalità di pagamento degli importi prescrivibili quanto piuttosto rafforzare le modalità di informazione in fattura per il cliente finale.

Con riferimento alle modalità di fatturazione degli importi oggetto di prescrizione, riteniamo che dovrebbe essere lasciata facoltà a ogni singolo venditore di scegliere se utilizzare una singola fattura o due fatture distinte a seconda di quanto più congeniale al proprio sistema informativo di fatturazione.

Facciamo inoltre presente che nel caso di emissione di due distinte fatture il venditore sarebbe tenuto a erogare al cliente anche l’indennizzo previsto dal TIF (al massimale) sulla fattura contenente gli importi prescrivibili. Per questo scenario evidenziamo inoltre le seguenti criticità:

- per le fatture con invio cartaceo, aumento del numero di fogli con conseguente incremento dei costi di stampa e recapito;



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- complessità e necessità di sviluppi operativi interni per gestire l'invio contestuale di più documenti nella stessa busta (cartacea) o nella stessa mail;
- rischio di confusione per il cliente che riceve più fatture contemporaneamente.

Chiediamo infine che ARERA chiarisca che nessuna delle due soluzioni dovrà essere applicata da parte dei venditori che scelgano di rinunciare al credito relativo agli importi prescrittibili.

Q5 Convidete gli orientamenti dell'Autorità sulla gestione dei reclami di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?

I reclami sulla fatturazione di importi risalenti a più di due anni si configurano nella maggior parte dei casi come reclami complessi, in quanto coinvolgono anche il distributore, e per essi vale quanto già osservato in risposta al Q3.

Va inoltre rilevato che per la casistica di conciliazione sarebbe sempre necessario l'intervento del distributore, che tuttavia può partecipare solo in qualità di ausilio tecnico: non potendo il distributore assumere impegni, si rischierebbero quindi procedure chiuse con esito negativo e nuove conciliazioni da attivare direttamente con il distributore. Riteniamo quindi che **per la conciliazione sarebbe meglio indirizzare il cliente al distributore, previo reclamo rivolto direttamente al distributore.**

Entrando più nello specifico delle proposte, riteniamo che:

- la risposta motivata del venditore in fase di reclamo possa basarsi in prima battuta solo sulle informazioni trasmesse dal distributore tramite i flussi standard, che sono già state riportate in bolletta;
- sia eccessiva la previsione di esplicitare la possibilità di ricorrere alla conciliazione, dato che finora tale previsione viene richiesta solo nei casi in cui non è possibile estinguere il reclamo (ricordiamo a questo proposito i già richiamati impatti sul venditore legati all'allungamento dei tempi di soluzione della controversia, che tipicamente riguarda l'attribuzione di responsabilità tra distributore e cliente finale, e non il venditore).

Q6 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla tempistica di attuazione? Se no, per quale motivo?

L'applicazione delle nuove regole alle fatture con scadenza successiva a una determinata data (nel caso specifico 1° gennaio 2019) rende difficile per il venditore adempiere alle disposizioni regolatorie. Il venditore potrebbe infatti emettere una fattura con scadenza successiva a tale data anche molto tempo prima (ad esempio, già oggi potrebbero essere emesse fatture per la fornitura di gas naturale con scadenza successiva al 1° gennaio 2019).

Ne consegue che al fine di consentire ai venditori di ottemperare alla disciplina, ARERA dovrebbe deliberare le disposizioni in materia con largo anticipo rispetto alla data della loro entrata in vigore; ciò dovrebbe valere anche per la messa a punto dei tracciati standard nei settori sia gas che power, che ad oggi contengono solo un'informazione parziale sull'attribuzione della responsabilità e la relativa motivazione e in assenza dei quali le proposte del presente DCO sono di fatto inapplicabili.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

A tal proposito evidenziamo infatti che in mancanza dei tracciati delle letture dell'informazione completa sull'attribuzione di responsabilità e la relativa motivazione, al 1° gennaio 2019 non sarà possibile attribuire la responsabilità, né la relativa motivazione, degli importi risalenti a più di due anni, ma tale informazione sarà disponibile solo trascorsi due anni dall'entrata in vigore dei nuovi flussi. Ricordiamo inoltre che nel settore elettrico i nuovi tracciati che entreranno in vigore il 1° gennaio 2019 troveranno applicazione a partire da tale data solo per gli *smart meter* 2G, mentre per gli *smart meter* 1G e per i misuratori tradizionali l'Autorità non è ancora intervenuta a definire la data a partire dalla quale dovranno essere adottati.

Ulteriori aspetti rilevanti

Preme evidenziare che l'impostazione della Legge di Bilancio e le successive previsioni regolatorie espongono i venditori a farsi carico di rischi economici non rinvenienti da proprie responsabilità. Questi ultimi, infatti, per responsabilità di terzi soggetti nella messa a disposizione dei dati di misura vedranno prescritti gli importi relativi alla spesa energia che non potranno, quindi, essere fatturati al cliente finale nonostante il venditore non abbia responsabilità in merito. Per tale ragione chiederemmo di valutare eventuali previsioni in materia che possano sollevare i venditori da tale mancato incasso non derivante da responsabilità del venditore, anche al fine di evitare la non auspicata nonché onerosa gestione della richiamata fattispecie tramite l'avvio di iniziative giudiziarie nei confronti dei soggetti responsabili del tardivo rilevamento.

In ultimo, riteniamo debbano essere chiarite le modalità di eccepimento della prescrizione di cui alla delibera 97/2018 e seguenti, oltre che le previsioni che deriveranno dal presente DCO, anche per i rapporti intercorrenti tra utente del dispacciamento/trasporto e controparte commerciale qualora i soggetti non siano coincidenti.

Ad esempio è importante chiarire se l'Utente possa richiedere la prescrizione al DSO evitando di fatturare tali importi alla controparte commerciale o se l'Utente potrà eccepire la prescrizione al DSO solo qualora la controparte commerciale eccepisca gli importi fatturati dall'Utente.

In generale, anche in considerazione della complessità dei rapporti sulla filiera, chiederemmo perciò di addivenire ad una regolazione in materia il più possibile semplificata ed efficace, evitando di introdurre previsione onerose e di difficile gestione operativa.

Restando comunque come sempre a disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed approfondimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi